



# El Microscopio global de 2019

## El entorno propicio para la inclusión financiera

Con el apoyo de

BILL & MELINDA  
GATES foundation

CENTER for  
FINANCIAL  
INCLUSION  
ACCION

BID | Invest

BID | LAE

## Acerca de este informe

El Microscopio global evalúa el entorno propicio para la inclusión financiera en 5 categorías y 55 países. En esta edición de 2019, la Economist Intelligence Unit (EIU) examina cómo los países fomentan la inclusión financiera tanto para mujeres como para hombres; se han agregado al marco 11 nuevos indicadores centrados en el género.

El Microscopio se desarrolló originalmente para países de las regiones de Latinoamérica y el Caribe en 2007 y se amplió a un estudio global en 2009. La mayor parte de la investigación para este informe, que incluyó entrevistas y análisis de escritorio, se realizó entre junio y septiembre de 2019.

Este trabajo fue apoyado por fondos de la Fundación Bill y Melinda Gates, el Centro de Inclusión Financiera en Acción, BID Invest y BID LAB.

El índice completo, así como el análisis detallado por país, se pueden ver en estos sitios web:

[www.eiu.com/microscope2019](http://www.eiu.com/microscope2019)

[www.eiu.com/microscope](http://www.eiu.com/microscope)

<https://publications.iadb.org>

<https://www.centerforfinancialinclusion.org/series/global-microscope>

Utilice lo siguiente al citar este informe:

EIU (Economist Intelligence Unit), 2019; Microscopio Global de 2019: El entorno propicio para la inclusión financiera; Nueva York, NY.

Para obtener más información, contáctese al:  
[Microscope@eiu.com](mailto:Microscope@eiu.com)

### **Sobre la Economist Intelligence Unit**

La Economist Intelligence Unit (EIU) es el brazo de investigación de The Economist Group, editor de The Economist. Como el proveedor líder en el mundo de inteligencia de país, ayuda a los gobiernos, instituciones y negocios al proporcionar un análisis oportuno, confiable e imparcial de las estrategias económicas y de desarrollo. A través de su práctica de política pública, la EIU proporciona una investigación basada en evidencia para responsables de políticas y partes interesadas que buscan resultados medibles en campos que van desde género y finanzas hasta energía y tecnología. Realiza investigaciones a través de entrevistas, análisis regulatorios, modelado cuantitativo y pronóstico, y muestra los resultados a través de herramientas interactivas de visualización de datos. A través de una red global de más de 650 analistas y contribuyentes, la EIU evalúa y pronostica continuamente las condiciones políticas, económicas y comerciales en más de 200 países. Para obtener más información, visite [www.eiu.com](http://www.eiu.com)

### **Sobre BID Invest**

BID Invest, la institución del sector privado del Grupo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), es un banco de desarrollo multilateral comprometido a apoyar a las empresas en Latinoamérica y el Caribe. Financia empresas y proyectos sostenibles para lograr resultados financieros que maximicen los aspectos de desarrollo económico, social y ambiental para la región. Con una cartera actual de \$11.200 millones bajo administración y 330 clientes en 23 países, BID Invest trabaja en todos los sectores para proporcionar servicios de asesoramiento y soluciones financieras innovadoras que satisfacen las demandas cambiantes de sus clientes. A partir de noviembre de 2017, BID Invest es el nombre comercial de la Corporación Interamericana de Inversiones. Para obtener más información, visite [www.idbinvest.org](http://www.idbinvest.org)

### **Sobre BID Lab**

BID Lab es el laboratorio de innovación del Grupo BID, la principal fuente de financiamiento y conocimiento para el desarrollo enfocada en mejorar vidas en América Latina y el Caribe (ALC). El propósito de BID Lab es impulsar innovación para la inclusión en la región, movilizando financiamiento, conocimiento y conexiones para co-crear soluciones capaces de transformar la vida de poblaciones vulnerables por condiciones económicas, sociales o ambientales. Desde 1993 BID Lab ha aprobado más de US\$ 2 mil millones en proyectos desarrollados en 26 países de ALC. A partir del 29 de octubre de 2018, BID Lab pasó a ser la nueva identidad del Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN). [www.bidlab.org](http://www.bidlab.org)

### **Sobre el Centro de Inclusión Financiera en Acción**

El Centro de Inclusión Financiera en Acción (Center for Financial Inclusion, CFI) es un grupo de expertos orientado a la acción que involucra y desafía a la industria a servir, proteger y capacitar mejor a los clientes. Desarrollamos ideas, defendemos a los clientes y colaboramos con las partes interesadas para lograr una visión integral para la inclusión financiera. Nos dedicamos a habilitar a 3 mil millones de personas que quedan fuera (o desatendidas) del sector financiero para mejorar sus vidas.

[www.centerforfinancialinclusion.org](http://www.centerforfinancialinclusion.org)  
[@CFI\\_Accion](https://twitter.com/CFI_Accion)

### **Sobre la Fundación Bill y Melinda Gates**

La Fundación Bill y Melinda Gates se enfoca en el desarrollo humano, desde la pobreza hasta la salud y la educación. Las áreas de enfoque ofrecen la oportunidad de mejorar dramáticamente la calidad de vida para miles de millones de personas. La Fundación crea asociaciones que reúnen recursos, experiencia y visión, y trabajan con las mejores organizaciones de todo el mundo para identificar problemas, encontrar respuestas e impulsar el cambio. Para obtener más información, visite [www.gatesfoundation.org](http://www.gatesfoundation.org)

## Equipos de proyecto

### The Economist Intelligence Unit

Leo Abruzzese, Director del proyecto:  
leoabruzzo@eiu.com

Monica Ballesteros, Gerente del proyecto:  
monicaballesteros@eiu.com

Shubha Bharadwaj, Analista de investigación  
Ankita Banerjea, Analista de investigación

Jennifer Wells, Ejecutiva de marketing:  
jenniferwells@eiu.com;  
+44(2)7 576 8224

### BID LAB

Sergio Navajas, Especialista sénior:  
sergion@iadb.org;

Gador Manzano, Especialista en Comunicación:  
gadorm@iadb.org

### BID Invest

Terence Gallagher, Director de inclusión  
financiera  
terence@iadb.org

Ana Lucía Escudero, Especialista en  
Comunicación  
analuciae@iadb.org

### Centro de Inclusión Financiera en Acción

Mayada Elzoghbi, Directora del Centro de  
Inclusión Financiera

Virginia Moore, Directora, Comunicaciones:  
vmoore@accion.org ;

### Fundación Bill y Melinda Gates

Daniel Radcliffe, director adjunto, Política,  
Regulación e Investigación:

Daniel.Radcliffe@gatesfoundation.org

Thao Hong, Política y Comunicaciones

Un agradecimiento especial a Elisabeth Rhyne,  
exdirectora del Centro de Inclusión Financiera  
en Acción y socia del equipo del Microscopio  
Global.

## Agradecimientos

Los siguientes investigadores, analistas de países  
y especialistas contribuyeron a este informe. Les  
agradecemos por sus contribuciones:

### Análisis de país:

Diane Alarcon, Stephen Allen, Amila Desaram,  
Waqas Rana, Jamie Hitchen, Meryem Kabbaj,  
Bernard Kennedy, MANAUS Consulting (Tamar  
Benzaken Koosed, Bryn Philibert, Ana Philibert,  
Joel Levesque), Susana Martinez, MicroCredit  
Ratings International Ltd. (M-CRIL) (Sanjay  
Sinha, Sana Zehra, Gaurav Prateek, Shayandeep  
Chakraborty, Abhinav Soni, Paritosh Singh,  
Sahib Sharma & Krishna Raj Pandey), Andras  
Radnoti, David Ramirez, Nick Wolf.

También agradecemos a Ricardo Toranzo de  
la Asociación de Supervisores Bancarios de las  
Américas (ASBA) por facilitar el cuestionario a  
los organismos reguladores de Latinoamérica y  
el Caribe.

### Producción de modelos e informes:

Mike Kenny, Emma Ruckley, William Shallcross,  
Nick Wolf.

## Contenido

Acerca de este informe	1
Equipos de proyecto	3
<b>Resumen ejecutivo</b>	<b>5</b>
<b>Resultados generales</b>	<b>8</b>
<b>Introducción</b>	<b>9</b>
<b>Hallazgos clave</b>	<b>12</b>
El entorno general propicio para la inclusión financiera ha mejorado a nivel mundial. Latinoamérica sigue siendo la región líder para la inclusión financiera en materia de regulación e infraestructura para la inclusión financiera.	12
Los países continúan adoptando estrategias de inclusión financiera e incorporan enfoques digitales para la inclusión.	18
Los marcos mejorados para los servicios financieros digitales aumentan la certeza para los innovadores financieros.	18
Cuadro 1. Habilitadores básicos para la inclusión financiera digital.	20
Las leyes de seguridad cibernética y de privacidad de datos están evolucionando para responder a los desafíos en la era digital.	21
Cuadro 2. Estudio de caso sobre la crisis de endeudamiento de Kenia por préstamos digitales.	23
Casi todos los países han creado una estrategia de educación financiera, y la mayoría están implementando actividades para educar a los consumidores. Sin embargo, pocos se centran en desarrollar capacidades financieras.	24
<b>Hallazgos relacionados con el género</b>	<b>25</b>
Los requisitos de apertura de cuentas son los mismos para hombres y mujeres en todos los países del Microscopio de 2019 excepto uno, pero pocos gobiernos recopilan activamente datos sobre la inclusión financiera de las mujeres o incluyen acciones específicas dirigidas a las mujeres en las estrategias nacionales.	25
Cuadro 3. Buenas prácticas de Chile	26
Los impedimentos prácticos, como el acceso a identificación, Internet y teléfonos móviles, limitan la capacidad de las mujeres de aprovechar los crecientes canales digitales para la inclusión financiera.	27
La mayoría de los países necesitan lograr un mayor equilibrio de género en los principales puestos de toma de decisiones en los organismos reguladores del sector financiero.	27
<b>Resúmenes de países</b>	<b>29</b>
<b>Metodología</b>	<b>85</b>
<b>Apéndice 1: Pautas de puntuación detalladas</b>	<b>89</b>

## Resumen ejecutivo

El Microscopio Global de 2019 analiza la regulación y políticas utilizadas por los gobiernos y los organismos reguladores de 55 países alrededor del mundo para aumentar la inclusión financiera entre sus poblaciones. El índice se enfoca exclusivamente en regulación, estrategias políticas e infraestructura y no refleja necesariamente los resultados relacionados con la inclusión financiera. El Microscopio de 2019 también incorpora una perspectiva de género específica para comprender mejor cómo las políticas de inclusión financiera afectan a las mujeres de manera diferente y cómo los gobiernos y reguladores pueden reducir la brecha de género en la inclusión financiera. Aunque el acceso general al sistema financiero ha aumentado, el Global Findex del Banco Mundial muestra que la brecha de género en el acceso a las cuentas financieras también ha aumentado en los países de Microscopio durante la última década, en promedio. Para examinar cómo los países fomentan la inclusión financiera tanto para mujeres como para hombres, se agregaron 11 nuevos indicadores centrados en el género a esta edición de Microscopio.

Las barreras legales continúan impidiendo el acceso de las mujeres a los servicios financieros. Según el informe de 2019 de Mujeres, Negocios y la Ley del Banco Mundial, las mujeres tienen tres cuartas partes de los derechos reconocidos para los hombres en la economía promedio. El Microscopio Global de 2019 considera algunas de las desigualdades legales, así como otras barreras como lo son las disparidades en el acceso a la identificación nacional, Internet y teléfonos móviles.

### Hallazgos clave

**El entorno general propicio para la inclusión financiera ha mejorado a nivel mundial. Latinoamérica sigue siendo la región líder en materia de regulación e infraestructura para la inclusión financiera.**

Si bien los aumentos en los puntajes de los países en todo el índice proporcionan evidencia de entornos más favorables para la inclusión financiera en todo el mundo, Colombia, Perú y Uruguay mantuvieron su clasificación en la parte superior del Microscopio de 2019. Estos tres países mejoraron sus puntajes generales, así como sus puntajes para dominios específicos.

**Los países continúan adoptando estrategias de inclusión financiera e incorporan enfoques digitales para la inclusión.**

Una quinta parte de los países incluidos en Microscopio de 2019 mejoraron su desempeño en el área de estrategias de inclusión financiera. Argentina y Costa Rica han emitido nuevas estrategias. Rusia también emitió una estrategia nacional sobre inclusión financiera, que emplea un enfoque digital e incluye recursos en línea relacionados con la educación financiera y un sistema de pago instantáneo basado en teléfonos inteligentes. La estrategia de Honduras también recibió crédito por un enfoque digital en 2019, luego de establecer objetivos para billeteras electrónicas y otros servicios financieros digitales.

**Los marcos mejorados para los servicios financieros digitales aumentan la certeza para los innovadores financieros.**

Diez de los 55 países en Microscopio de 2019 mejoraron sus marcos de tecnología financiera. Ruanda aprobó regulaciones que rigen a los proveedores de sistemas de pago, levantó las barreras para la apertura remota de cuentas y estableció una unidad dedicada responsable de la seguridad cibernética y la protección de datos. Sierra Leona y Tailandia también lograron avances

que aumentaron significativamente sus puntajes en esta área: Sierra Leona ha establecido un entorno de pruebas regulatorio para las empresas de tecnología financiera, y los organismos reguladores de Tailandia han permitido innovaciones como la financiación colectiva de capital para las empresas tailandesas. Como consecuencia de estos esfuerzos, Ruanda, Sierra Leona y Tailandia se unen a otros siete países de la edición anterior del Microscopio que tienen marcos que brindan seguridad jurídica para las innovaciones de tecnologías financieras (Fintech).

**Las leyes seguridad cibernética y de privacidad están evolucionando para responder a los desafíos en la era digital.**

En 2018 y 2019, varios países introdujeron leyes de protección de datos y seguridad cibernética que protegen a los usuarios de los servicios financieros. Por ejemplo, Vietnam emitió una ley de seguridad cibernética que se aplica a empresas financieras, servicios de tecnología financiera y comercio electrónico, así como a servicios de Internet, redes sociales, servicios de TI y particulares. La Ley de Protección de Datos y Privacidad de Uganda se convirtió en ley en febrero de 2019 y se aplica a los proveedores de servicios financieros, así como a otras entidades. En octubre de 2018, el gobierno de Uruguay emitió una ley de protección de datos que se aplica a los propietarios de bases de datos y procesadores de datos en todos los sectores económicos. En Ruanda, la Autoridad de la Sociedad de Información recientemente establecida está implementando leyes de datos y seguridad cibernética y comparte las responsabilidades de protección de datos y cumplimiento de la privacidad para los proveedores de servicios financieros con el banco central.

## Hallazgos relacionados con el género

**Las mujeres pueden abrir cuentas con los mismos requisitos legales que los hombres en todos los países evaluados en el Microscopio de 2019, excepto en uno, pero pocos gobiernos recopilan activamente datos sobre la inclusión financiera de las mujeres o incluyen acciones específicas dirigidas a las mujeres en las estrategias nacionales.**

El Microscopio de 2019 agregó 11 indicadores para evaluar lo que los gobiernos están haciendo para abordar la brecha de género en la inclusión financiera. Solo uno de los 55 países incluidos en el Microscopio (Camerún) de este año impone barreras regulatorias a las mujeres que abren cuentas. Sin embargo, pocos gobiernos toman medidas proactivas para reducir la brecha de género específicamente en la titularidad de la cuenta y en la inclusión financiera en general. Recopilar datos sobre el uso de servicios financieros por parte de las mujeres puede ayudar a los gobiernos a identificar los factores que impiden que las mujeres logren una mayor inclusión financiera. En la actualidad, sin embargo, solo una cuarta parte de los países recopilan y publican datos completos desglosados por sexo sobre la demanda y la oferta de productos financieros (nueve países en Latinoamérica, cuatro en África y uno en el sur de Asia). Solo un tercio de los países en el Microscopio de 2019 incluye un enfoque de género en sus estrategias de inclusión financiera, y aún menos han establecido objetivos claros relacionados con el género.

**Los impedimentos prácticos, como el acceso a identificación, Internet y teléfonos móviles, limitan la capacidad de las mujeres de aprovechar los crecientes canales digitales para la inclusión financiera.**

Los datos del Microscopio de 2019 y Global Findex muestran que el acceso de las mujeres a la identificación nacional y a los teléfonos móviles puede afectar la brecha de género en la titularidad de cuentas. En los países donde las mujeres tienen un acceso mejor o similar a la identificación que los hombres, la brecha de género promedio sobre la titularidad de cuentas es del 8 %, en comparación con un promedio del 9 % de todos los países en

Microscopio. Cuando las mujeres tienen un acceso mejor o similar a los teléfonos móviles que los hombres, la brecha de género promedio sobre la titularidad de cuentas es del 6 %. Además, en los países donde las mujeres tienen un mejor acceso a los teléfonos móviles, la brecha de género promedio sobre la titularidad de cuentas ha disminuido en un 1 % desde 2011, en comparación con un aumento promedio general del 1 % en todos los países.

**La mayoría de los países necesitan lograr un mayor equilibrio de género en los principales puestos de toma de decisiones en los organismos reguladores del sector financiero.**

En 37 de los 55 países del Microscopio de 2019, las mujeres representan menos del 25 % de los responsables de tomar decisiones en los organismos reguladores financieros. Las mujeres ocuparon más de la mitad de estos puestos de toma de decisiones en un solo país en el índice: Bolivia (donde el parlamento nacional también tiene una mayoría femenina). Los datos sobre mujeres líderes en los organismos reguladores del sector financiero reflejan los datos del sector privado. Según un estudio de 2016 realizado por Oliver Wyman (una consultora), las mujeres representaban solo el 20 % de los miembros de las juntas directivas de servicios financieros y solo el 16 % de los miembros del comité ejecutivo. En el mismo estudio se señaló que, con las tasas de crecimiento actuales, los comités ejecutivos no alcanzarían el 30 % de representación femenina hasta 2048.



## Resultados generales

### Puntaje general

Puesto			Puntaje	
1	↔	Colombia	82	+1
2	↔	Perú	80	+2
3	↔	Uruguay	76	+1
4	▲ 2	México	74	+4
=5	▼ 1	India	71	-1
=5	▼ 1	Filipinas	71	-1
=7	▲ 2	Argentina	70	+6
=7	↔	Indonesia	70	+1
9	↔	Brasil	69	+5
10	▲ 1	Ruanda	68	+6
=11	▼ 3	Chile	65	-1
=11	▲ 2	China	65	+4
=13	▲ 10	El Salvador	63	+9
=13	▼ 2	Sudáfrica	63	+1
15	▼ 1	Tanzania	62	+2
16	▼ 2	Paraguay	61	+1
17	▲ 13	Costa Rica	58	+7
18	↔	Bolivia	57	0
=19	▼ 3	Panamá	56	-3
=19	▲ 8	Rusia	56	+4
21	↔	Pakistán	55	0
=22	▲ 15	República Dominicana	54	+10
=22	▼ 1	Honduras	54	-1
=22	▲ 1	Kenia	54	0
=22	▼ 6	Tailandia	54	-5
=26	▼ 7	Ecuador	53	-3
=26	▲ 1	Mozambique	53	+1
28	▲ 3	Jordania	52	+2

Puesto			Puntaje	
=29	▲ 11	Camerún	51	+8
=29	▲ 7	Egipto	51	+6
=29	▲ 2	Marruecos	51	+1
32	▲ 2	Trinidad y Tobago	50	+1
=33	▲ 2	Turquía	49	+1
=33	▲ 4	Vietnam	49	+5
=35	▼ 4	Ghana	48	-2
=35	▼ 12	Jamaica	48	-6
37	▼ 10	Senegal	47	-5
38	▼ 1	Nicaragua	45	+1
39	▲ 2	Nepal	44	+4
=40	▲ 7	Madagascar	43	+7
=40	▼ 21	Nigeria	43	-13
42	▼ 16	Sri Lanka	42	-11
43	▲ 1	Guatemala	41	+2
44	▲ 6	Líbano	40	+7
45	▼ 1	Etiopía	39	0
46	▼ 5	Bangladesh	38	-2
=47	▼ 3	Camboya	37	-2
=47	▲ 1	Uganda	37	+3
49	▲ 3	Haití	34	+8
=50	n/a	Costa de Marfil	33	n/a
=50	▲ 1	Birmania	33	+2
52	▼ 4	Venezuela	32	-2
53	▼ 12	Túnez	30	-10
54	▼ 1	Sierra Leona	28	+6
55	▼ 2	DRC	21	-1

## Introducción

El Microscopio Global de 2019 analiza las políticas utilizadas por los gobiernos y los organismos reguladores de todo el mundo para aumentar la inclusión financiera entre sus poblaciones. Informado por la visión del Centro para la Inclusión Financiera en Acción (CFI), el Microscopio define la inclusión financiera como el acceso a un conjunto completo de servicios financieros de calidad para clientes que poseen capacidad financiera, proporcionados a través de un mercado diverso y competitivo.<sup>1</sup> El Microscopio cubre cinco dominios:

1. **Gobierno y apoyo de políticas.**
2. **Estabilidad e integridad.**
3. **Productos y puntos de venta.**
4. **Protección del consumidor.**
5. **Infraestructura**

El Microscopio de 2019 también incorpora una perspectiva de género específica para comprender mejor cómo las políticas de inclusión financiera afectan a las mujeres de manera diferente y cómo los formuladores de políticas pueden reducir la brecha de género en la inclusión financiera. Aunque el acceso general al sistema financiero ha aumentado, el Global Findex del Banco Mundial muestra que la brecha de género en el acceso a las cuentas financieras también ha aumentado en los países de Microscopio durante la última década, en promedio. Para examinar cómo los países fomentan la inclusión financiera tanto para mujeres como para hombres, se agregaron 11 nuevos indicadores centrados en el género a esta edición de Microscopio.

Si bien varios factores contribuyen a las diferencias en el acceso a los servicios financieros entre mujeres y hombres, los indicadores con enfoque de género del Microscopio de 2019 buscan documentar cómo los enfoques normativos y regulatorios para la inclusión financiera (por ejemplo, estrategias

nacionales), así como los factores que permiten a las mujeres aprovechar los nuevos canales en el sistema financiero (por ejemplo, acceso a Internet), contribuyen o disminuyen esta brecha de género persistente. Los 11 indicadores miden lo siguiente:

1. Recopilación del gobierno de datos de inclusión financiera desglosados por sexo.
2. Inclusión de un enfoque de género en las estrategias nacionales de inclusión financiera.
3. Inclusión de un enfoque de género en las estrategias y programas de educación financiera.
4. Inclusión de un enfoque de género en las estrategias y programas de alfabetización digital.
5. Participación de las mujeres en la toma de decisiones en los organismos reguladores financieros.
6. No discriminación en la apertura de cuentas.
7. Programas de diversidad para agentes no bancarios o corresponsales.
8. Brecha de género en el acceso a la identificación nacional (ID).
9. No discriminación en el acceso a la identificación nacional.
10. Brecha de género en el acceso a Internet.
11. Brecha de género en el acceso a un teléfono móvil.




Estos indicadores se extienden por los cinco dominios del Microscopio, pero se concentran principalmente en el dominio del gobierno y el apoyo a las políticas y en el dominio de la infraestructura.

Las barreras legales también continúan impidiendo el acceso de las mujeres a los servicios financieros. Según el informe de 2019 de *Mujeres, Negocios y la Ley* del Banco Mundial, las mujeres tienen las tres cuartas partes de los derechos reconocidos para los

<sup>1</sup> Centro de Inclusión Financiera [<http://www.centerforfinancialinclusion.org/>].

**Table 1. Disparidades de género en el acceso a identificación nacional, Internet y teléfonos móviles.**

Entre los 55 países en Microscopio, el acceso de los hombres a los siguientes facilitadores clave supera el acceso de las mujeres:

 Sistema de identificación nacional	 Internet	 Teléfono móvil
21 países	41 países	34 países

hombres en la economía promedio.<sup>2</sup> Las limitaciones en los movimientos de mujeres, la capacidad de conseguir un trabajo, las oportunidades para iniciar un negocio y otros derechos afectan inevitablemente su capacidad de participar en el sistema financiero formal. El informe del Banco Mundial examinó las reformas implementadas entre 2008 y 2017 para mejorar la igualdad de género y descubrió que el progreso fue más lento en el reconocimiento de los derechos legales de las mujeres para administrar activos. Esto indica que las mujeres aún enfrentan importantes barreras legales para participar en el sistema financiero en igualdad de condiciones con los hombres.

El Microscopio global de 2019 considera algunas de estas desigualdades en su análisis del entorno para la inclusión financiera en 55 países de todo el mundo, particularmente las disparidades en el acceso a la identificación nacional, Internet y teléfonos móviles (consulte la Tabla 1). Si bien relativamente pocos países imponen restricciones legales al acceso de las mujeres a estos facilitadores clave, estas disparidades persisten. Por ejemplo, en términos legales, las mujeres y los hombres tienen el mismo acceso a la identificación nacional en todos menos cinco de los 55 países del índice (Camerún, Egipto, Haití, Pakistán y Túnez). A pesar de esto, el acceso de los hombres a la identificación nacional, Internet y teléfonos móviles continúa superando a las mujeres en la mayoría de los países del índice.

Las mujeres también tienen menos acceso a las cuentas financieras que los hombres, a pesar de

la falta general de impedimentos legales. Aunque Camerún fue el único país en el Microscopio de 2019 donde los requisitos legales para abrir una cuenta son diferentes para mujeres y hombres, la brecha de género promedio en el acceso a las cuentas financieras en los países del Microscopio sigue siendo del 9 %, según el Global Findex.

A medida que la política de inclusión financiera cambia su enfoque hacia la promoción de servicios financieros digitales, los organismos reguladores y los encargados de formular políticas deben abordar esta brecha digital de género o el riesgo de contribuir a disparidades aún mayores en el acceso a servicios financieros entre mujeres y hombres. Aunque casi cuatro quintas partes de los países del Microscopio tienen estrategias o iniciativas para fomentar la alfabetización digital, solo una quinta parte incorpora un enfoque de género en estos programas.

Brindar acceso a herramientas digitales y desarrollar la capacidad de las personas para usar estas herramientas son determinantes importantes de la inclusión financiera, pero también introducen nuevos riesgos para las poblaciones de bajos ingresos. En Kenia, por ejemplo, un pionero en dinero móvil, la Encuesta de Hogares de FinAccess de 2019 reveló que los informes de personas que pierden dinero debido a fraude o error del usuario fueron más altos para el dinero móvil, en comparación con otras instituciones financieras.<sup>3</sup> Para los consumidores que se conectan al sistema financiero formal por primera vez a través de servicios financieros digitales, las experiencias

2 Grupo del Banco Mundial. 2019. "Mujeres, Negocios y la Ley de 2019". [https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/31327/WBL2019.pdf?sequence=4&isAllowed=y]. El informe examina 187 economías, con puntajes que van desde 25,63 (donde las mujeres tienen aproximadamente una cuarta parte de los derechos de los hombres) hasta 100 (igualdad total).

3 FinAccess. 2019. "Encuesta de hogares FinAccess de 2019". [https://s3-eu-central-1.amazonaws.com/fsd-circle/wp-content/uploads/2019/04/09103904/2019-FinAcces-Report-13-06-2019.pdf].

negativas pueden afectar su disposición a confiar no solo en esos canales específicos, sino también en el sistema financiero más amplio.

A medida que el panorama para la inclusión financiera continúa evolucionando y los proveedores de servicios financieros adoptan nuevas tecnologías y enfoques, los gobiernos deberán implementar políticas para garantizar que los posibles usuarios desarrollen las capacidades necesarias y posean facilitadores clave para acceder y utilizar estos productos (como ID y teléfonos móviles). Esto incluye desarrollar e implementar políticas específicamente diseñadas para abordar las disparidades de género en el acceso a estos habilitadores. Para apoyar este esfuerzo, el Microscopio global de 2019 examina la política y la práctica de la inclusión financiera y el uso de los países de enfoques específicos de género con el fin de identificar ideas e iniciativas que fomenten un acceso más equitativo al sistema financiero para las personas de bajos y medianos ingresos y para las mujeres en particular.

## Hallazgos clave

### **El entorno general propicio para la inclusión financiera ha mejorado a nivel mundial.**

### **Latinoamérica sigue siendo la región líder para la inclusión financiera en materia de regulación e infraestructura para la inclusión financiera.**

Si bien los aumentos en los puntajes de los países en todo el índice proporcionan evidencia de entornos más favorables para la inclusión financiera en todo el mundo, Colombia, Perú y Uruguay mantuvieron su clasificación en la parte superior del Microscopio de 2019. Estos tres países mejoraron sus puntajes generales, así como sus puntajes para dominios específicos.

Colombia ocupó el primer lugar general en el Microscopio de 2019. En comparación con sus puntajes en la edición anterior del Microscopio, Colombia mostró la mayor mejora en los dominios de Estabilidad e Integridad y de Productos y Puntos de Venta. Cambios recientes han eliminado restricciones en las actividades de entidades bancarias e instituciones no bancarias para permitir la apertura remota de cuentas y reducir los requisitos de debida diligencia de manera proporcional. Los cambios han permitido a los bancos emitir cuentas simplificadas con requisitos similares a los impuestos para las firmas especializadas en depósitos y pagos electrónicos (SEDPEs).

Perú ocupó el segundo lugar general en el Microscopio de 2019. En comparación con sus puntajes en la edición anterior del Microscopio, Perú mostró la mayor mejora en el dominio de Protección al Consumidor, específicamente, por su marco de protección de datos para clientes financieros, que es implementado por una agencia especializada ubicada en el Ministerio de Justicia. Colombia y Uruguay también obtuvieron buenos resultados en materia de protección de datos, lo que contribuyó a aumentar los puntajes en el dominio de Protección del consumidor para ambos países. En Colombia, la protección de datos es supervisada tanto por el organismo regulador de la competencia como por el supervisor del sector financiero. En Uruguay, se

implementó una nueva ley en 2019 que amplió su régimen de protección de datos.

Uruguay ocupó el tercer lugar general en el Microscopio de 2019. En comparación con sus puntajes en la edición anterior del Microscopio, Uruguay mostró la mayor mejora en el dominio de Infraestructura. Las mujeres en Uruguay tienen tanto acceso a Internet como los hombres y tienen un acceso ligeramente mejor a los teléfonos móviles y al sistema de identificación nacional que los hombres. El acceso a estos habilitadores garantiza que las mujeres puedan aprovechar las nuevas ofertas de servicios financieros digitales en el país. Sin embargo, Uruguay aún carece de un sistema automatizado de conozca a su cliente (Know Your Customer, KYC), que facilitaría la adopción de servicios financieros digitales tanto para mujeres como para hombres.

En general, los puntajes promedio para los 55 países incluidos en el Microscopio de 2019 aumentaron en cuatro de los cinco dominios incluidos en el estudio. El apoyo gubernamental y de políticas fue el único dominio en el que disminuyó el puntaje promedio, reducido por la inclusión de nuevos indicadores de género. Esto demuestra que existen oportunidades de mejora en la integración de un componente de género en los esfuerzos de inclusión financiera en todo el mundo. Por ejemplo, si bien las tres cuartas partes de los países del Microscopio de 2019 recopilan algunos datos sobre inclusión financiera, solo una cuarta parte desglosa esos datos por género. En todos los países incluidos en el Microscopio de 2019, Chile (en el puesto 11 en general) se destaca como el único país que ha recopilado este tipo de datos durante más de una década (consulte el Cuadro 3).

## Enfoque de investigación: **Apoyo de las políticas y el gobierno**

Esta categoría evalúa el grado de coordinación y los incentivos que los gobiernos están creando para generar entornos favorables para la inclusión financiera.

### 1. Apoyo de las políticas y el gobierno

#	Indicador		Subindicador	Nombre de la pregunta
1.1	Estrategias para la inclusión financiera	1.1.1	Coordinación intergubernamental	Evidencia de coordinación e implementación dentro del gobierno
1.1	Estrategias para la inclusión financiera	1.1.2	Coordinación intergubernamental	Recopilación de datos por parte del gobierno
1.1	Estrategias para la inclusión financiera	1.1.3	Coordinación intergubernamental	Evidencia de coordinación e implementación público-privada.
1.1	Estrategias para la inclusión financiera	1.1.4	Coordinación intergubernamental	Estrategia para la expansión de los canales y corresponsales bancarios
1.2	Promoción de la educación y construcción de capacidades	1.2.1	Educación financiera	Apoyo a iniciativas de educación financiera y desarrollo de capacidades financieras
1.2	Promoción de la educación y construcción de capacidades	1.2.2	Educación digital	Apoyo a iniciativas de inclusión digital y desarrollo de capacidades financieras
1.3	Incentivos para la digitalización y tecnologías emergentes	1.3.1	Pagos de gobierno (G2P y P2G)	Iniciativa para la digitalización de pagos de gobierno (G2P and P2G)
1.3	Incentivos para la digitalización y tecnologías emergentes	1.3.1	Pagos de gobierno (G2P y P2G)	Porcentaje de destinatarios de G2P que reciben pagos en una cuenta
1.3	Incentivos para la digitalización y tecnologías emergentes	1.3.1	Pagos de gobierno (G2P y P2G)	Portal en línea para pagos digitales P2G o B2G
1.3	Incentivos para la digitalización y tecnologías emergentes	1.3.2	Promoción de la innovación	Enfoque hacia la autorización y supervisión de la innovación financiera

En comparación con sus puntajes en la edición anterior del Microscopio, Pakistán y Argentina mostraron la mayor mejora en el dominio de Gobierno y apoyo de políticas en 2019. Pakistán ha revisado su estrategia de inclusión financiera, con énfasis en los pagos digitales y Argentina ha emitido un borrador de su estrategia de inclusión financiera (después de casi dos años en desarrollo). Las estrategias de ambos países también incluyen un enfoque de género. En el caso de Argentina,

mantener una perspectiva de género es un objetivo transversal en la estrategia y el gobierno ya ha tomado medidas para desarrollar y medir indicadores de inclusión financiera desagregados por sexo y para impulsar una iniciativa de paridad de género en el gobierno nacional. La estrategia de Pakistán incluye iniciativas diseñadas para aumentar el conocimiento y las capacidades financieras de las mujeres, objetivos específicos para la captación de cuentas entre las mujeres (20 millones de

cuentas digitales) y un servicio especializado de refinanciación para mujeres empresarias.

En el dominio de Estabilidad e integridad, el puntaje promedio aumentó en el Microscopio de 2019 en comparación con la edición de 2018. Ruanda y Uruguay lideraron el índice en esta área, gracias a los requisitos de entrada al mercado proporcionales, como las reglas de propiedad, los requisitos iniciales de capital y los requisitos de licencia y

operación (por ejemplo, el número de sucursales) para bancos, instituciones financieras no bancarias, emisores de dinero electrónico y proveedores de pagos transfronterizos. En general, alrededor de una quinta parte de los países del índice tenían requisitos de entrada al mercado proporcionales para estas instituciones, y un número similar tenía requisitos operativos proporcionales en curso.

## Enfoque de investigación: **Estabilidad e integridad**

Esta categoría evalúa la regulación, la supervisión y el monitoreo de los proveedores de servicios financieros que atienden a las poblaciones de ingresos bajos y medianos. La evaluación de esta categoría incorpora un enfoque basado en el riesgo para equilibrar los objetivos de inclusión financiera con los objetivos de estabilidad e integridad financiera.

### 2. Estabilidad e integridad

	Indicador		Subindicador	Nombre de la pregunta
2.1	Entrada al mercado	2.1.1	Restricciones de entrada al mercado para bancos	Requisitos iniciales desproporcionados para los bancos
2.1	Entrada al mercado	2.1.2	Restricciones de entrada al mercado para instituciones financieras no bancarias	Requisitos iniciales desproporcionados para instituciones financieras no bancarias
2.1	Entrada al mercado	2.1.3	Restricciones de entrada al mercado para emisores de dinero electrónico	Requisitos iniciales desproporcionados para emisores de dinero electrónico
2.1	Entrada al mercado	2.1.4	Restricciones de entrada al mercado para proveedores de pagos transfronterizos	Requisitos iniciales desproporcionados para los proveedores de pagos transfronterizos
2.2	Requisitos continuos	2.2.1	Requisitos continuos para bancos	Requisitos continuos desproporcionados para los bancos
2.2	Requisitos continuos	2.2.2	Requisitos continuos para instituciones financieras no bancarias	Requisitos continuos desproporcionados para las instituciones financieras no bancarias
2.2	Requisitos continuos	2.2.3	Requisitos continuos para emisores de dinero electrónico	Requisitos continuos desproporcionados para los emisores de dinero electrónico
2.2	Requisitos continuos	2.2.4	Requisitos continuos para proveedores de pagos transfronterizos	Requisitos continuos desproporcionados para los proveedores de pagos transfronterizos
2.3	Diligencia debida del cliente	2.3.1	Marco para la prevención de lavado de dinero y financiación del terrorismo	Marco armonizado con pautas del GAFI
2.3	Diligencia debida del cliente	2.3.2	Requisitos de diligencia debida del cliente	Requisitos desproporcionados de diligencia debida del cliente para proveedores que prestan servicios a clientes de bajos ingresos
2.4	Capacidad de supervisión	2.4.1	Independencia política del regulación financiera	Influencia de la política en la regulación financiera
2.4	Capacidad de supervisión	2.4.2	Capacidad técnica de supervisión para servicios que facilitan la inclusión financiera	Experiencia técnica para supervisar instituciones financieras no bancarias
2.4	Capacidad de supervisión	2.4.3	Capacidad técnica de supervisión para servicios que facilitan la inclusión financiera	Experiencia técnica para supervisar servicios financieros digitales
2.4	Capacidad de supervisión	2.4.4	Capacidad técnica de supervisión para servicios que facilitan la inclusión financiera	Proporción de mujeres en posiciones para la toma de decisiones en organismos de regulación financiera
2.4	Capacidad de supervisión	2.4.5	Capacidad técnica de supervisión para servicios que facilitan la inclusión financiera	Tecnología regulatoria
2.4	Capacidad de supervisión	2.4.6	Monitoreo y recolección de datos de servicios financieros no regulados como instituciones financieras	Supervisión del mercado
2.5	Compromiso con seguridad cibernética	2.5.1	Compromiso del gobierno con la seguridad cibernética	Compromiso global con la seguridad cibernética

En el dominio de Productos y Puntos de Venta, Bolivia siguió se mantuvo con el líder del ranking, con el único puntaje perfecto en cualquiera de los cinco dominios. En Bolivia, los agentes no bancarios pueden abrir cuentas de ahorro y dinero electrónico para los clientes; las regulaciones restringen los préstamos excesivos al exigir que las obligaciones

de reembolso de préstamos no puedan exceder el 25 % de los ingresos mensuales; las autoridades han seguido el ritmo de los avances como los servicios financieros digitales y actualizaron las regulaciones en 2017; y existe un marco de seguro inclusivo desde el año 2000.

### Enfoque de investigación: **Productos y Puntos de Venta**

Esta categoría evalúa la regulación de una selección de productos y puntos de venta que se enfocan o llegan a poblaciones de ingresos bajos y medianos.

#### 3. Productos y puntos de venta

	Indicador		Subindicador	Nombre de la pregunta
3.1	Cuentas en instituciones financieras y dinero electrónico	3.1.1	Apertura de cuenta	Requisitos de apertura de cuentas
3.1	Cuentas en instituciones financieras y dinero electrónico	3.1.2	Apertura de cuenta	Requisitos discriminatorios para la apertura de cuenta
3.1	Cuentas en instituciones financieras y dinero electrónico	3.1.3	Apertura de cuenta	Apertura remota de cuentas
3.1	Cuentas en instituciones financieras y dinero electrónico	3.1.4	Salvaguarda de los fondos del cliente	Seguro de depósito
3.1	Cuentas en instituciones financieras y dinero electrónico	3.1.5	Salvaguarda de los fondos del cliente	Mecanismos de protección del dinero electrónico
3.2	Portafolios de crédito	3.2.1	Manejo de riesgos de crédito	Marco de gestión de riesgos para el crédito al consumo.
3.2	Portafolios de crédito	3.2.2	Endeudamiento	Restricciones para préstamos excesivos
3.3	Servicios emergentes	3.3.1	Certeza jurídica en servicios emergentes	Marco de tecnología financiera
3.4	Seguro inclusivo	3.4.1	Regulación proporcional	Marco de seguro inclusivo dedicado
3.5	Puntos de venta (agentes, comerciantes, y canales digitales)	3.5.1	Facilidad de operación para diferentes actores	Actores que pueden servir como puntos de venta financieros.
3.5	Puntos de venta (agentes, comerciantes, y canales digitales)	3.5.2	Amplitud de operaciones	Servicios que los puntos de venta financieros pueden ofrecer
3.5	Puntos de venta (agentes, comerciantes, y canales digitales)	3.5.3	Responsabilidad jurídica	Responsabilidad sobre las acciones de los puntos de venta



En el dominio de Protección del Consumidor, Colombia superó a Sudáfrica para convertirse en el líder de la categoría, aunque ambos países aumentaron sus puntajes. También son los únicos dos países que logran puntajes perfectos para la protección de los usuarios de servicios financieros (Indicador 4.1 en el Microscopio), y pertenecen a un

pequeño grupo de solo nueve países que fomentan la diversidad entre los agentes proveedores de servicios financieros (Indicador 4.1.4). Por ejemplo, el programa de Empoderamiento Económico Negro de Sudáfrica incluye cuotas y objetivos para los trabajadores del sector financiero.

### Enfoque de investigación: Protección del consumidor

Esta categoría evalúa la protección y la privacidad del consumidor y su cumplimiento.

#### 4. Protección del Consumidor

	Indicador		Subindicador	Nombre de la pregunta
4.1	Usuarios de servicios financieros	4.1.1	Marco de protección del consumidor y capacidad de supervisión	Marco dedicado de protección financiera del consumidor
4.1	Usuarios de servicios financieros	4.1.2	Transparencia	Divulgación de información relevante de productos
4.1	Usuarios de servicios financieros	4.1.3	Trato justo	Prácticas agresivas de ventas y cobro de deudas
4.1	Usuarios de servicios financieros	4.1.4	Trato justo	No discriminación en la prestación de servicios financieros
4.1	Usuarios de servicios financieros	4.1.5	Inclusión en la provisión de servicios financieros	Diversidad de agentes
4.1	Usuarios de servicios financieros	4.1.6	Resolución de disputas	Normas para la resolución de reclamos
4.1	Usuarios de servicios financieros	4.1.7	Agentes financieros y puntos de venta	Protección para los usuarios de agentes y corresponsales
4.1	Usuarios de servicios financieros	4.1.8	Servicios financieros digitales y emisores de dinero electrónico	Protección para usuarios de servicios financieros digitales
4.1	Usuarios de servicios financieros	4.1.9	Pagos de gobierno	Protección para destinatarios de pagos del gobierno
4.2	Usuarios de seguros inclusivos	4.2.1	Protección para los usuarios de seguros	Requisitos armonizados para productos de seguro inclusivos
4.3	Privacidad de datos y protección contra el crimen cibernético	4.3.1	Protección de datos	Leyes de protección de datos y proyectos de ley sobre privacidad
4.3	Privacidad de datos y protección contra el crimen cibernético	4.3.2	Protección legal contra el crimen cibernético	Ley relacionada con los delitos informáticos
4.3	Privacidad de datos y protección contra el crimen cibernético	4.3.3	Aplicación de la leyes de protección de datos	Entidad de cumplimiento de la privacidad de datos

La Infraestructura fue el dominio que más mejoró en el Microscopio de 2019, con más de cuatro quintos de los países que mejoraron sus puntajes. Costa Rica, El Salvador, Kenia, Líbano, Panamá y Uganda recibieron crédito por mejoras en sus sistemas electrónicos de KYC (e-KYC). Por ejemplo, los bancos en Costa Rica ahora pueden acceder a un registro internacional de e-KYC y las instituciones en El Salvador y Panamá pueden usar fotos digitales

enviadas de forma remota de documentos de identidad para verificar las identidades de los clientes. Este método también se puede usar en Uganda para abrir cuentas de dinero móvil (pero no cuentas bancarias; los bancos están negociando actualmente con el gobierno para conectar sus sistemas al registro nacional de identificación). Se aceptan firmas electrónicas para la verificación de identidad en Kenia, Líbano y Panamá.

## Enfoque de investigación: **Infraestructura**

Esta categoría evalúa la infraestructura que facilita la inclusión financiera, así como la política y las medidas normativas que los gobiernos pueden tomar para mejorar este tipo de infraestructura.

### 5. Infraestructura

	Indicador		Subindicador	Nombre de pregunta
5.1	Infraestructura de pagos	5.1.1	Puntos de acceso a dinero en efectivo y puntos de transacción	Cajeros automáticos cada 10.000 personas
5.1	Infraestructura de pagos	5.1.1	Puntos de acceso a dinero en efectivo y puntos de transacción	Terminales de POS cada 10.000 personas
5.1	Infraestructura de pagos	5.1.2	Acceso de proveedores a infraestructura de pagos	Acceso obligatorio y no discriminatorio a la infraestructura de pago
5.1	Infraestructura de pagos	5.1.3	Acceso de proveedores a infraestructura de telecomunicaciones	Acceso obligatorio y no discriminatorio a la infraestructura de telecomunicaciones
5.1	Infraestructura de pagos	5.1.4	Interoperabilidad	Grado de interoperabilidad
5.2	Identificación digital	5.2.1	Sistema de identificación digital	Sistema nacional de identificación con aplicaciones digitales
5.2	Identificación digital	5.2.1.b	Brecha de género en el sistema de identificación	Diferencia en el acceso a identificación entre hombres y mujeres
5.2	Identificación digital	5.2.2	KYC electrónico	Sistemas de verificación de KYC electrónico
5.2	Identificación digital	5.2.3	Acceso no discriminatorio a identificaciones	Requisitos discriminatorios para identificaciones
5.3	Conectividad	5.3.1	Acceso a internet	Porcentaje de hogares con acceso a Internet
5.3	Conectividad	5.3.2	Brecha de género en el acceso a internet	Diferencia en el acceso a Internet entre hombres y mujeres
5.3	Conectividad	5.3.3	Cobertura	Cobertura de red 2G
5.3	Conectividad	5.3.3	Cobertura	Cobertura de red 3G
5.3	Conectividad	5.3.5	Suscriptores de teléfonos móviles	Suscriptores de teléfonos celulares y móviles
5.3	Conectividad	5.3.6	Brecha de género en acceso a teléfonos móviles	Diferencia en el acceso a un teléfono móvil entre hombres y mujeres
5.4	Información crediticia y otros sistemas de datos	5.4.1	Información crediticia	Información almacenada por los sistemas de información crediticia
5.4	Información crediticia y otros sistemas de datos	5.4.2	Acceso a información crediticia	Corrección de errores en la información crediticia
5.4	Información crediticia y otros sistemas de datos	5.4.3	Cobertura de los registros de crédito	Cobertura del registro público de crédito (porcentaje de adultos)
5.4	Información crediticia y otros sistemas de datos	5.4.3	Cobertura de los registros de crédito	Cobertura de la agencia de crédito privada (porcentaje de adultos)

El Salvador, Costa Rica, Argentina, Brasil y Ruanda demostraron algunos de los aumentos de puntaje más significativos en el Microscopio de 2019, lo que refleja una serie de desarrollos importantes. Costa Rica y Argentina han emitido estrategias de inclusión financiera y El Salvador está trabajando en la creación de un marco de supervisión para la tecnología financiera (Fintech). Desde 2018, Brasil ha reducido los requisitos de apertura de cuentas para las cuentas de dinero electrónico que usan tarjetas prepagas, que requieren solo el nombre completo del usuario, el número de identificación y un inicio de sesión en línea para administrar la cuenta. En Ruanda, los bancos, las instituciones de microfinanzas y los emisores de dinero electrónico ahora pueden usar la tecnología para proporcionar servicios de apertura remota de cuentas.

Nigeria experimentó la mayor disminución de puntaje en el Microscopio de 2019, en el dominio de Gobierno y Apoyo de Políticas. Sus puntajes también disminuyeron en el dominio de Protección del Consumidor y el dominio de Productos y Puntos de Venta. Nigeria no incorpora un enfoque de género en sus estrategias de inclusión financiera o alfabetización financiera, no recopila datos sobre servicios financieros para poblaciones de bajos ingresos y no tiene una estrategia de alfabetización digital.

### **Los países continúan adoptando estrategias de inclusión financiera e incorporan enfoques digitales para la inclusión.**

Una quinta parte de los países incluidos en Microscopio de 2019 mejoraron su desempeño en el área de estrategias de inclusión financiera. Como se mencionó anteriormente, Argentina y Costa Rica han emitido nuevas estrategias, aunque la implementación aún no ha comenzado. Rusia también emitió una estrategia nacional sobre inclusión financiera, que emplea un enfoque digital e incluye recursos en línea relacionados con la educación financiera y un sistema de pago instantáneo basado en teléfonos inteligentes. La estrategia de Honduras también recibió crédito por un enfoque digital en 2019, luego de establecer objetivos para billeteras electrónicas y otros servicios financieros digitales. Nicaragua y Sierra

Leona aumentaron la implementación de sus respectivas estrategias: Nicaragua ha desarrollado gradualmente regulaciones para alcanzar los objetivos de inclusión financiera, incluidas las reglas de banca de agentes; y Sierra Leona ha establecido grupos de trabajo que involucran a partes interesadas importantes para abordar las medidas de inclusión financiera incluidas en su estrategia.

### **Los marcos mejorados para los servicios financieros digitales aumentan la certeza para los innovadores financieros.**

Más allá de las estrategias generales mencionadas anteriormente, los países también han mejorado las regulaciones específicas relacionadas con Fintech y servicios financieros digitales. En Brasil, un nuevo sistema nacional de identificación digital facilitará el crecimiento y la inclusión en el sector. En El Salvador, los organismos reguladores eliminaron un impuesto desproporcionado sobre las transacciones financieras y crearon una cuenta bancaria simplificada que los clientes pueden abrir de forma remota.

Además, diez de los 55 países en el Microscopio de 2019 mejoraron sus marcos de Fintech; solo un país redujo su puntaje en esta área (Indicador 3.3.1.a). El marco de Ruanda fomenta el crecimiento al aprobar las regulaciones que rigen a los proveedores de sistemas de pago, eliminar las barreras para la apertura remota de cuentas y establecer una unidad dedicada responsable de la seguridad cibernética y la protección de datos. Sierra Leona y Tailandia también lograron avances que aumentaron significativamente sus puntajes en esta área: Sierra Leona ha establecido un entorno de pruebas regulatorio para las empresas de tecnología financiera, y los organismos reguladores de Tailandia han permitido innovaciones como la financiación colectiva de capital para las empresas tailandesas. Como consecuencia de estos esfuerzos, Ruanda, Sierra Leona y Tailandia se unen a otros siete países de la edición anterior del Microscopio que tienen marcos que brindan seguridad jurídica para las innovaciones de Fintech. En 2019, siete países adicionales tomaron medidas iniciales para regular el sector, lo que significa que 20 países en total ahora tienen grupos de trabajo para Fintech. A pesar

de este progreso, sin embargo, 25 países en el índice aún no han decidido cómo abordar el espacio de innovación financiera en rápida evolución.

A medida que la regulación de Fintech madura en algunos países, la supervisión también mejora lentamente. En el Microscopio de 2019, 34 de los 55 países demostraron una capacidad suficiente o avanzada para supervisar los servicios financieros digitales, un ligero aumento en comparación con un indicador similar en la edición anterior del Microscopio. Argentina ha demostrado una capacidad avanzada para supervisar estos servicios, luego de la creación de grupos de trabajo donde las partes interesadas presentan opiniones y propuestas, que luego se compilan en documentos técnicos para su revisión por parte de los reguladores antes de emitir nuevas reglas y pautas de supervisión. Pakistán también ha logrado una capacidad avanzada de supervisión mediante el establecimiento de un comité técnico público-privado, y Colombia ha establecido un grupo especializado y un entorno de pruebas regulador para supervisar los servicios emergentes. En Uruguay, los reguladores responsables de diferentes aspectos de la supervisión cooperan a través de un comité de estabilidad financiera.

### Cuadro 1. **Habilitadores básicos para la inclusión financiera digital.**

Dentro del marco general para fomentar la inclusión financiera digital, el Grupo Consultivo para Ayudar a los Pobres (Consultative Group to Assist the Poor, CGAP) ha identificado cuatro facilitadores básicos: permitir que las entidades financieras no bancarias emitan dinero electrónico, la presencia de agentes de servicios financieros, la debida diligencia proporcional de los clientes y una protección financiera del consumidor eficaz.<sup>4</sup> Los indicadores en el Microscopio de 2019 cubren estos cuatro habilitadores.

Solo cuatro países obtuvieron puntajes perfectos en los cuatro habilitadores: Colombia, India, Jamaica y Uruguay. En estos países, diversos proveedores son capaces de proporcionar servicios financieros digitales a las poblaciones al margen del sistema financiero formal, el control de las regulaciones para algunos de los riesgos inherentes a estos servicios, y las reglas claras marcan los espacios apropiados para que la innovación logre una mayor Inclusión financiera. En países sin regulaciones proporcionales, el crecimiento de servicios financieros digitales no regulados o subregulados puede tener efectos nocivos. La falta de un marco legal o la capacidad para regular tecnologías financieras ha llevado al fraude y al delito cibernético, lo que afecta a los usuarios de servicios financieros, mientras que los organismos reguladores determinan cómo proceder.

**Tabla 2. Facilitadores clave de inclusión financiera digital**

Facilitadores de inclusión financiera digital	E-money issuance by Nonbanks	Use of Agents	Risk-Based Customer Due Diligence	Consumer Protection
Indicadores relevantes en el Microscopio 2019	2.1.3) Restricciones de entrada al mercado para emisores de dinero electrónico	3.5) Puntos de venta (agentes, comerciantes, y canales digitales)	2.3.2.a) Requisitos de diligencia debida del cliente proporcionales	4.1.7.a) Protección para usuarios de servicios digitales
Colombia	●	●	●	●
India	●	●	●	●
Jamaica	●	●	●	●
Uruguay	●	●	●	●
Perú	●	●	●	●
México	●	●	●	●
Argentina	●	●	●	●
Indonesia	●	●	●	●
Filipinas	●	●	●	●
Brasil	●	●	●	●
Ruanda	●	●	●	●
Chile	●	●	●	●
China	●	●	●	●
Sudáfrica	●	●	●	●
El Salvador	●	●	●	●
Tanzania	●	●	●	●
Paraguay	●	●	●	●
Costa Rica	●	●	●	●
Bolivia	●	●	●	●
Pakistán	●	●	●	●
Panamá	●	●	●	●
Rusia	●	●	●	●

4 Grupo Consultivo para Ayudar a los Pobres. "Regulación para las finanzas digitales inclusivas". [https://www.cgap.org/topics/collections/regulation-inclusive-digital-finance].

**Las leyes de seguridad cibernética y de privacidad de datos están evolucionando para responder a los desafíos en la era digital.**

En 2018 y 2019, varios países introdujeron leyes de protección de datos y seguridad cibernética que protegen a los usuarios de los servicios financieros. Por ejemplo, Vietnam emitió una ley de seguridad cibernética que se aplica a empresas financieras, servicios de tecnología financiera y comercio electrónico, así como a servicios de Internet, redes sociales, servicios de TI y particulares. La Ley de Protección de Datos y Privacidad de Uganda se convirtió en ley en febrero de 2019 y se aplica a los proveedores de servicios financieros, así como a otras entidades. En octubre de 2018, el gobierno de Uruguay emitió una ley de protección de datos que se aplica a los propietarios de bases de datos y procesadores de datos en todos los sectores

económicos. En Ruanda, la Autoridad de la Sociedad de Información recientemente establecida está implementando leyes de datos y seguridad cibernética y comparte las responsabilidades de protección de datos y cumplimiento de la privacidad para los proveedores de servicios financieros con el banco central.

En general, solo 20 de los 55 países en el Microscopio de 2019 tienen leyes integrales de privacidad de datos, pero casi tres cuartos tienen algunas regulaciones de privacidad de datos que afectan los servicios financieros. Existen oportunidades para mejorar tanto el uso como la fortaleza de las entidades gubernamentales encargadas de hacer cumplir la privacidad de los datos. Poco más de la mitad de los países en el índice tienen una entidad gubernamental con la capacidad de hacer cumplir las leyes de protección de datos, y esta capacidad solo se considera fuerte en 15 de esos países.

**Tabla 3. Países con un marco integral de protección de datos y una fuerte capacidad de aplicación**

	4.3.1.a) Existencia de una ley de privacidad de datos	4.3.3.a) Entidad de cumplimiento de regulación de privacidad de datos
	Leyes de protección de datos y proyectos de ley sobre privacidad	Entidad de cumplimiento con una capacidad fuerte supervisión
Argentina	●	●
Camerún	●	●
Colombia	●	●
República Dominicana	●	●
Ghana	●	●
Madagascar	●	●
México	●	●
Marruecos	●	●
Paraguay	●	●
Perú	●	●
Filipinas	●	●
Rusia	●	●
Ruanda	●	●
Senegal	●	●
Sudáfrica	●	●
Trinidad y Tobago	●	●
Turquía	●	●
Uganda	●	●
Uruguay	●	●
Vietnam	●	●

Las autoridades de algunos países en el Microscopio de 2019 han propuesto regulaciones actualizadas de protección de datos, pero aún no las han promulgado. El gobierno de Kenia presentó un proyecto de ley de protección de datos basado en el Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea en 2018, pero aún no se ha convertido en ley. El proyecto de ley también establecería una entidad de aplicación de la privacidad de datos en el país. Del mismo modo, el poder ejecutivo de Argentina propuso una ley actualizada de protección de datos en 2018, pero el Congreso aún no ha codificado estos cambios en la ley. Como muestra la Tabla 3, la agencia de privacidad de datos de Argentina carece de una fuerte capacidad para hacer cumplir las regulaciones existentes.

## Cuadro 2. Estudio de caso sobre la crisis de endeudamiento de Kenia por préstamos digitales.

A medida que los servicios financieros digitales llegan a más personas y les permiten realizar transacciones más rápidamente, tanto la protección financiera del consumidor digital como la educación financiera ayudan a garantizar que desafíos como el sobreendeudamiento y los préstamos abusivos no socaven las ganancias en la inclusión financiera. El crecimiento de los préstamos digitales en Kenia proporciona un ejemplo de cómo la supervisión limitada, la necesidad de una mayor educación financiera y la protección insuficiente del consumidor han contribuido a un mercado que está saturado de prestamistas (las estimaciones del número de prestamistas varían de 49 a más de 200).<sup>5</sup> Este mercado hipercompetitivo puede haber reducido los estándares de préstamo; 2,7 millones de kenianos se incluyeron negativamente en las oficinas de informes de crédito entre 2014 y 2017, y 400.000 de ellos se indicaron por montos de préstamos de menos de USD 2.<sup>6</sup>

### La experiencia de Kenia destaca varias lecciones importantes:

- el conocimiento y las capacidades financieras son importantes. Los informes sobre la situación en Kenia señalan que muchos prestatarios carecen de conocimiento sobre temas clave como el costo de los préstamos.<sup>7</sup> Por ejemplo, la Encuesta de hogares de FinAccess de 2019 evaluó la capacidad de las personas para calcular correctamente el interés de un préstamo y descubrió que el 39 % calculó el interés incorrectamente y el 17 % no sabía cómo calcular el interés en absoluto. Solo el 43 % calculó el interés correctamente.<sup>8</sup>
- La protección insuficiente del consumidor para los servicios financieros digitales crea oportunidades para el fraude, los precios injustos y el sobreendeudamiento. En una revisión del proceso de solicitud de préstamo digital, MicroSave Consulting encontró irregularidades, incluidas las solicitudes para que los solicitantes suban fotos de sí mismos, solicitudes de grandes y variadas cantidades de información que no parecían haber sido revisadas por un organismo regulador y la falta de mecanismos para verificar los ingresos autoinformados de los clientes.<sup>9</sup>
- La supervisión limitada crea oportunidades para el arbitraje y las burbujas del mercado. Si bien los operadores móviles y los bancos están sujetos a la supervisión reguladora, las empresas de tecnofinanzas están subreguladas.<sup>10</sup> Además, los límites de las tasas de interés de los préstamos bancarios no se aplican a los prestamistas digitales. A medida que los bancos redujeron los préstamos a prestatarios de bajos ingresos y alto riesgo, los prestamistas digitales pudieron llenar el vacío porque no estaban sujetos a los mismos requisitos que los bancos.<sup>11</sup>

La información reciente de MicroSave Consulting mostró una mejora en la calidad crediticia de los préstamos digitales en 2018, y el porcentaje de préstamos morosos disminuyó de casi el 25 % de los préstamos en 2016 al 9 % a fines de 2018. La consultora atribuye esta mejora a varios factores, que incluyen datos de clientes más detallados para los prestamistas que han pasado más tiempo en el mercado, mejoras en la evaluación de crédito, mayor conocimiento del cliente sobre las consecuencias del incumplimiento de un préstamo y cambios en los productos para hacerlos más adecuados para grupos de clientes específicos.<sup>12</sup>

5 Mutungi, Angela. 2019. "Regular los préstamos digitales para proteger a los consumidores de las tecnofinanzas al acecho". Business Daily. [https://www.businessdailyafrica.com/corporate/tech/Regulate-digital-loans-to-protect-consumers/4258474-5117010-pb501jz/index.html]. Patascore Ltd. 2019. "Patascore está cambiando la faz del espacio de préstamos digitales en Kenia". Medium. [https://medium.com/@hello\_54610/patascore-is-changing-the-face-of-the-digital-lending-space-in-kenya-8bda24c511a8].

6 Mustafa, Zeituna, Mercy Wachira, Vera Bersudskaya, William Nanjero y Graham A. N. White. 2017 "Crédito a quien crédito merece: experiencia del cliente con el crédito digital en Kenia". MicroSave. [http://www.microsave.net/wp-content/uploads/2018/10/Where\_Credit\_Is\_Due\_Customer\_Experience\_of\_Digital\_Credit\_In\_Kenya.pdf].

7 Business Daily. 2019. "Alerta debido a que los préstamos digitales fáciles hacen que más kenianos se endeuden". [https://www.businessdailyafrica.com/datahub/Alarm-as-easy-digital-loans-yoke-more-Kenyans-to-debt/3815418-5063014-en2bp7z/index.html].

8 FinAccess. 2019. "Encuesta de hogares FinAccess de 2019". [https://s3-eu-central-1.amazonaws.com/fsd-circle/wp-content/uploads/2019/04/09103904/2019-FinAcces-Report-13-06-2019.pdf].

9 Mustafa, Zeituna, Mercy Wachira, Vera Bersudskaya, William Nanjero y Graham A. N. White. 2017 "Crédito a quien crédito merece: experiencia del cliente con el crédito digital en Kenia". MicroSave. [http://www.microsave.net/wp-content/uploads/2018/10/Where\_Credit\_Is\_Due\_Customer\_Experience\_of\_Digital\_Credit\_In\_Kenya.pdf].

10 Obiero, Olivia y Wanjiku Kiarie. 2019. "¿Hay espacio para el optimismo en el sector de crédito digital de Kenia?" MicroSave Consulting. [https://www.microsave.net/2019/09/19/is-there-room-for-optimism-in-the-kenyan-digital-credit-sector/].

11 Sunday, Frankline y Macharia Kamau. 2019. "Préstamos móviles: la nueva fiebre del oro acuña miles de millones de los pobres". Standard Digital. [https://www.standardmedia.co.ke/article/2001331308/mobile-loans-the-new-gold-rush-minting-billions-from-the-poor].

12 Obiero, Olivia y Wanjiku Kiarie. 2019. "¿Hay espacio para el optimismo en el sector de crédito digital de Kenia?" MicroSave Consulting. [https://www.microsave.net/2019/09/19/is-there-room-for-optimism-in-the-kenyan-digital-credit-sector/].



**Casi todos los países han creado una estrategia de educación financiera, y la mayoría están implementando actividades para educar a los consumidores. Sin embargo, pocos se centran en desarrollar capacidades financieras.**

Casi todos los países del Microscopio de 2019 (a excepción de Líbano, Nicaragua, Venezuela y Vietnam) tienen una estrategia de educación financiera, y casi las tres cuartas partes están implementando activamente esas estrategias. Sin embargo, expandir la educación para fortalecer las capacidades financieras entre los consumidores requiere enfoques innovadores que van más allá de los folletos, las divulgaciones y las sesiones cortas de capacitación. Varios países en el Microscopio de 2019 están implementando prácticas líderes basadas en las lecciones aprendidas en la inclusión financiera en todo el mundo. Por ejemplo, Chile, Argentina, República Dominicana y Jordania han incorporado temas de educación financiera en sus planes de estudio nacionales y brindan oportunidades para enseñar a los estudiantes, supervisar los resultados del aprendizaje y ajustar los enfoques en futuras iteraciones para desarrollar capacidades financieras de manera eficaz.

El programa de educación financiera de Brasil para adultos complementa el programa de transferencia de efectivo del país para integrar el desarrollo de capacidades en la entrega del gobierno a las personas (G2P). A través del programa, los beneficiarios reciben educación y asesoramiento financiero personalizado con tecnologías educativas. Las innovaciones educativas, específicamente el entretenimiento educativo, también han jugado un papel en los esfuerzos de Camboya para fortalecer las capacidades financieras. En 2017, el banco central y sus socios publicaron un libro de historietas para jóvenes y sus familias que cubre temas como negociar, seleccionar y usar productos financieros de manera responsable y aprender a comunicarse de manera eficaz con las instituciones financieras. Una iniciativa en Egipto también se dirige a los jóvenes, trabaja para mejorar la capacitación en educación financiera para ellos y combina la educación con el desarrollo de productos financieros adaptados a las necesidades de los niños y jóvenes del país.

## Hallazgos relacionados con el género

**Los requisitos de apertura de cuentas son los mismos para hombres y mujeres en todos los países del Microscopio de 2019 excepto uno, pero pocos gobiernos recopilan activamente datos sobre la inclusión financiera de las mujeres o incluyen acciones específicas dirigidas a las mujeres en las estrategias nacionales.**

El Microscopio de 2019 agregó 11 indicadores para evaluar mejor lo que los gobiernos están haciendo para abordar la brecha de género en la inclusión financiera. De acuerdo al estudio Mujeres, Negocios y la Ley del Banco Mundial solo uno de los 55 países incluidos en el Microscopio (Camerún) de este año impone barreras regulatorias adicionales a las mujeres que abren cuentas. Sin embargo, pocos gobiernos toman medidas proactivas para reducir la brecha de género específicamente en la titularidad de la cuenta y en la inclusión financiera en general.

Recopilar datos sobre el uso de servicios financieros por parte de las mujeres puede ayudar a los gobiernos a identificar los factores que impiden que las mujeres logren una mayor inclusión financiera. En la actualidad, sin embargo, solo una cuarta parte de los países recopilan y publican datos completos desglosados por sexo sobre la demanda y la oferta de productos financieros (nueve países en Latinoamérica, cuatro en África y uno en el sur de Asia). El Global Findex del Banco Mundial incluye datos desglosados del lado de la demanda, pero los países que recopilan sus propios datos pueden comprender con mayor detalle el uso que hacen los hombres y las mujeres de los servicios financieros. Por ejemplo, desde 2018, Colombia ha recopilado información detallada sobre micropréstamos (incluidos los montos de préstamos, lo que le permite determinar que las mujeres tienen préstamos por montos menores que los hombres),

y actualmente está estudiando estrategias para mejorar el acceso de las mujeres al microcrédito. En Perú, el gobierno recopila datos sobre la ubicación de las mujeres y el uso de productos de ahorro y crédito. México publica datos trimestrales de inclusión financiera, incluso para mujeres de bajos ingresos, y los organismos reguladores en Bolivia publican datos desglosados por sexo sobre la satisfacción con los servicios financieros (además de estadísticas más generales, como el porcentaje de mujeres prestatarias). En Pakistán, los datos demostraron que el 53 % de la población fue excluida financieramente en 2015, y que la exclusión fue mayor entre las mujeres, de las cuales solo el 11 % tenía acceso a una cuenta bancaria.

A pesar de la existencia de datos que muestran que hay más mujeres excluidas financieramente que hombres, solo un tercio de los países en el Microscopio de 2019 incluyen un enfoque de género en sus estrategias de inclusión financiera, y aún menos han establecido objetivos claros relacionados con el género. Madagascar es uno de los pocos países con objetivos relacionados con el género y actualmente está implementando un proyecto nacional de inclusión financiera que tiene como objetivo llegar a 8000 nuevas clientas de microfinanzas y brindar educación financiera basada en dispositivos móviles a 30.000 mujeres. La estrategia de inclusión financiera de Mozambique establece objetivos para aumentar el acceso de las mujeres a cuentas de ahorro, crédito y dinero electrónico para 2022. Pakistán tiene como objetivo aumentar el número de cuentas digitales de mujeres a 20 millones (aunque esto es aún menos de un tercio del total), y un acuerdo público-privado en Sudáfrica tiene por objetivo aumentar la participación de las mujeres negras en el sector financiero.

### Cuadro 3. Buenas prácticas de Chile

Chile es uno de los 14 países en el Microscopio de 2019 que recopila datos desglosados por sexo sobre servicios financieros para poblaciones de bajos ingresos y es el único país en el mundo que ha recopilado y publicado continuamente dichos datos desde 2002. Un estudio de caso de 2016<sup>13</sup> documentó cómo Chile comenzó a recopilar estos datos e identificó las lecciones aprendidas durante este proceso. El estudio de caso informa que la recopilación de datos desglosados por sexo sobre el uso de los servicios financieros comenzó a principios de la década de 2000 como consecuencia de un **esfuerzo concertado del gobierno nacional de Chile para insertar cuestiones de género en la agenda de todas las agencias gubernamentales**. Al principio de este proceso, los formuladores de políticas identificaron el **desglose de los conjuntos de datos como una prioridad** para informar las decisiones de política pública y facilitar el control de los objetivos de género. El gobierno integró este enfoque de género en su programa de gestión del desempeño existente y, para 2005, **las metas de género se habían convertido en parte del sistema de desempeño** utilizado para incentivar a los empleados del gobierno. De manera crucial, el organismo regulador financiero decidió **concentrar la responsabilidad** de recopilar datos desagregados por sexo en una sola unidad y **publicar un informe anual** que destaque el papel y la presencia de las mujeres en el sistema financiero. Esto ha contribuido a un ciclo virtuoso en el que una cantidad cada vez mayor de datos sobre el uso de servicios financieros por parte de las mujeres lleva a los encargados de formular políticas y a otros a hacer más preguntas y recopilar más datos. El deseo de datos desglosados por sexo se ha extendido al **sector cooperativo** e, incluso, la **asociación bancaria** ha comenzado a separar a mujeres y hombres en los datos que recopila sobre la satisfacción del cliente.

Como documenta el Microscopio de 2019, la simple recopilación de datos no es suficiente para aumentar la inclusión financiera de las mujeres. La recopilación de datos desglosados en Chile por ejemplo no ha llevado a una reducción en brecha de género la cual de acuerdo con el Findex, incrementó entre 2011 y 2017 del 2% al 6%. Aunque 14 países en el índice publican datos sobre el uso de servicios financieros por parte de las mujeres, muy pocos han incluido objetivos claros relacionados con el género en sus estrategias de inclusión financiera.

<sup>13</sup> Data2X. 2019. "Catalizando sistemas financieros inclusivos: el compromiso de Chile con los datos de las mujeres". [[https://data2x.org/wp-content/uploads/2019/05/Chile-Case-study\\_English\\_Final.pdf](https://data2x.org/wp-content/uploads/2019/05/Chile-Case-study_English_Final.pdf)].

**Los impedimentos prácticos, como el acceso a identificación, Internet y teléfonos móviles, limitan la capacidad de las mujeres de aprovechar los crecientes canales digitales para la inclusión financiera.**

De acuerdo al estudio de Mujeres, Negocios y la Ley del Banco Mundial, los requisitos para obtener una identificación nacional difieren para mujeres y hombres en cinco países en el Microscopio de 2019: Camerún, Egipto, Haití, Pakistán y Túnez. Sin embargo en 21 países, los hombres tienen mejor acceso a la identificación nacional que las mujeres. Todos los países en el índice requieren identificación para abrir una cuenta y el acceso reducido a la identificación nacional en países como Madagascar, Myanmar, Pakistán, Etiopía y México sirve como una barrera de facto para la apertura de cuentas para las mujeres. El acceso de las mujeres a la identificación nacional superó al de los hombres en solo nueve países, incluidos cinco en Latinoamérica y el Caribe (Haití, Guatemala, Colombia, El Salvador y Panamá).

Las barreras de conectividad que impiden el acceso de las mujeres a los servicios financieros digitales son aún mayores. Los hombres tienen mejor acceso a Internet que las mujeres en las tres cuartas partes de los países del índice (41 de 55), mientras que las mujeres tienen mejor acceso que los hombres en solo cuatro países (Filipinas, China, Argentina y Jordania). Sin suficiente acceso a Internet, las mujeres pierden el acceso a los canales financieros digitales; estos canales pueden reducir los costos de transacción financieros y físicos asociados con el acceso al sistema financiero. El acceso de las mujeres a los teléfonos móviles es apenas mejor que su acceso a internet: los hombres tienen un mejor acceso que las mujeres en 34 países, mientras que las mujeres tienen un mejor acceso que los hombres en solo tres países (Argentina, Brasil y Sudáfrica). Como la tecnología elegida para acceder al dinero electrónico y a las billeteras móviles, el acceso reducido de las mujeres a los teléfonos móviles limita su capacidad de acceder a estas innovaciones, incluso cuando muchos organismos reguladores nacionales buscan estimular su desarrollo y adopción.

Los datos del Microscopio de 2019 y Global Findex muestran que el acceso de las mujeres a la

identificación nacional y a los teléfonos móviles puede afectar la brecha de género en la titularidad de cuentas. En los países donde las mujeres tienen un acceso mejor o similar a la identificación que los hombres, la brecha de género promedio sobre la titularidad de cuentas es del 8%, en comparación con un promedio del 9% para todos los países evaluados en el Microscopio. Cuando las mujeres tienen un acceso mejor o similar a los teléfonos móviles que los hombres, la brecha de género promedio sobre la titularidad de cuentas es del 6%. Además, en los países donde las mujeres tienen un mejor acceso a los teléfonos móviles, la brecha de género promedio sobre la titularidad de cuentas ha disminuido en un 1% desde 2011, en comparación con un aumento promedio general del 1% en todos los países.

**La mayoría de los países necesitan lograr un mayor equilibrio de género en los principales puestos de toma de decisiones en los organismos reguladores del sector financiero.**

En 37 de los 55 países del Microscopio de 2019, las mujeres representaban menos del 25% de los responsables de tomar decisiones en los organismos reguladores financieros. Las mujeres ocuparon más de la mitad de estos puestos de toma de decisiones en un solo país en el índice: Bolivia (donde el parlamento nacional también tiene una mayoría femenina).<sup>14</sup> Los datos sobre mujeres líderes en los organismos reguladores del sector financiero reflejan los datos del sector privado. Según un estudio de 2016 realizado por Oliver Wyman (una consultora), las mujeres representaban solo el 20 % de los miembros de las juntas directivas de servicios financieros y solo el 16 % de los miembros del comité ejecutivo.<sup>15</sup> El mismo estudio señaló que, con las tasas de crecimiento actuales, la representación femenina en los comités ejecutivos no alcanzaría el 30 % hasta 2048.

Un estudio de 2018 del Fondo Monetario Internacional (FMI) señaló que “las mujeres están subrepresentadas en todos los niveles del

14 Escudero, Irene, Carlos Heras y Alice Campaignolle. 2018. “Las mujeres bolivianas que ponen cara a la política”. El País. [https://elpais.com/elpais/2018/01/11/planeta\_futuro/1515674514\_106471.html].

15 Oliver Wyman. 2016. “Mujeres en los servicios financieros de 2016”. [https://www.oliverwyman.com/our-expertise/insights/2016/jun/women-in-financial-services-2016.html].

sistema financiero mundial, desde depositantes y prestatarios hasta miembros de la junta bancaria y organismos reguladores”.<sup>16</sup> El FMI, luego de corroborar el estudio de 2016 de Oliver Wyman, descubrió que menos del 2 % de los directores ejecutivos de las instituciones financieras y menos del 20 % de los miembros de la junta ejecutiva eran mujeres. El estudio proporciona un argumento convincente para aumentar la diversidad en general y para aumentar la proporción de mujeres en roles de liderazgo en instituciones financieras y organismos reguladores en particular. Después de controlar factores específicos relacionados con los países y las instituciones, el estudio reveló que tanto la presencia de mujeres como empleadas en los bancos como una mayor proporción de mujeres que sirven en los directorios de los bancos se asociaron con una mejor capacidad de recuperación financiera. Para los organismos reguladores, una mayor proporción de mujeres en los directorios de las agencias de supervisión bancaria se asoció con una mayor estabilidad bancaria. El estudio del FMI plantea cuatro posibles explicaciones para estas asociaciones: las mujeres pueden ser mejores administradoras de riesgos que los hombres; las prácticas discriminatorias de contratación podrían hacer que las mujeres excepcionalmente bien calificadas lleguen a las juntas reguladoras; más mujeres en juntas podrían fomentar una mayor diversidad de pensamiento; y los organismos reguladores que opten por contratar mujeres para los principales puestos de toma de decisiones puede tener una mejor administración.

Los hallazgos del FMI tienen implicaciones importantes para los datos recopilados como parte del Microscopio de 2019. El Microscopio mostró que las mujeres tienen mayores proporciones de altos cargos en la toma de decisiones en los organismos reguladores del sector financiero en Bolivia, Colombia, Ghana, Marruecos, Perú, Ruanda y Uruguay, entre otros, en comparación con otros países.

<sup>16</sup> Sahay, Ratna y Martin Cihak. 2018. "Mujeres en las finanzas: un caso para cerrar brechas". FMI. [<https://www.imf.org/en/Publications/Staff-Discussion-Notes/Issues/2018/09/17/women-in-finance-a-case-for-closing-gaps-45136>].

## Resúmenes de países

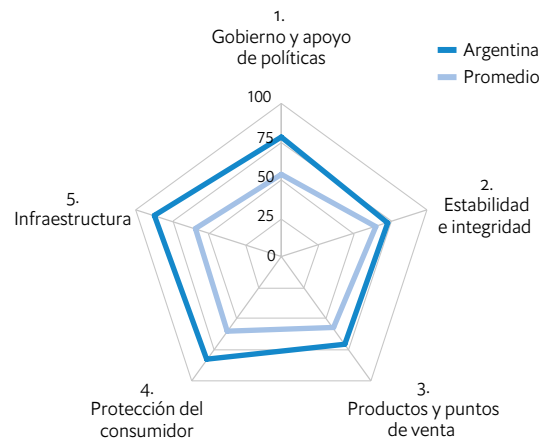
Argentina	30	México	58
Bangladesh	31	Marruecos	59
Bolivia	32	Mozambique	60
Brasil	33	Birmania	61
Camboya	34	Nepal	62
Camerún	35	Nicaragua	63
Chile	36	Nigeria	64
China	37	Pakistán	65
Colombia	38	Panamá	66
Costa Rica	39	Paraguay	67
Costa de Marfil	40	Perú	68
República Democrática del Congo (RDC)	41	Filipinas	69
República Dominicana	42	Rusia	70
Ecuador	43	Ruanda	71
Egipto	44	Senegal	72
El Salvador	45	Sierra Leona	73
Etiopía	46	Sudáfrica	74
Ghana	47	Sri Lanka	75
Guatemala	48	Tanzania	76
Haití	49	Tailandia	77
Honduras	50	Trinidad y Tobago	78
India	51	Túnez	79
Indonesia	52	Turquía	80
Jamaica	53	Uganda	81
Jordania	54	Uruguay	82
Kenia	55	Venezuela	83
Líbano	56	Vietnam	84
Madagascar	57		



## Argentina

**Descripción general:** En julio de 2017, el gobierno de Argentina creó un Comité de coordinación de inclusión financiera bajo el Ministerio de Finanzas. En mayo de 2018, el Congreso aprobó la Ley de Financiamiento Productivo (n.º 27440), que requiere que el gobierno cree una estrategia de inclusión financiera.

**Aspectos destacados:** En noviembre de 2018, el Banco Central emitió regulaciones que permitieron la creación de redes de agentes, que ediciones anteriores del Microscopio global habían identificado como una de las principales áreas de mejora. El Comité de coordinación de inclusión financiera emitió un borrador de la Estrategia nacional de inclusión financiera para comentario público en abril de 2019.



### Resumen del desempeño de Argentina

Categoría	Puntaje	Puesto	Puntaje promedio
<b>Puntaje general</b>	<b>70</b>	<b>=7</b>	<b>52</b>
1 Gobierno y apoyo de políticas	79	7	54
2 Estabilidad e integridad	73	16	65
3 Productos y puntos de venta	70	=13	57
4 Protección del consumidor	83	7	60
5 Infraestructura	87	1	59

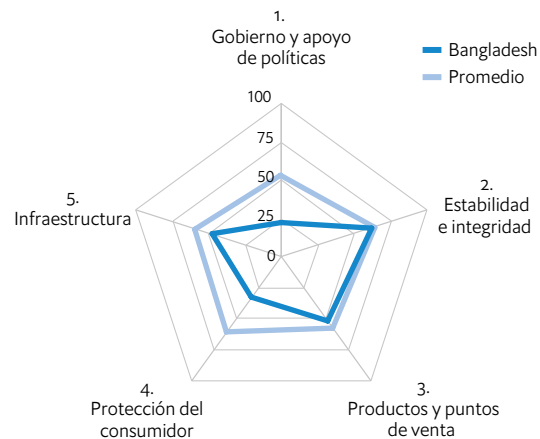
Argentina: fortalezas		Argentina: áreas de mejora	
Indicador	Puesto	Indicador	Puesto
2.3 Diligencia debida del cliente	=1	3.2 Carteras de crédito para clientes de medianos y bajos ingresos	=43
3.4 Seguro inclusivo	=1	2.5 Compromiso con la ciberseguridad	=31
3.5 Puntos de venta financieros (agentes, comerciantes y canales electrónicos)	=1	3.3 Servicios emergentes	=11



## Bangladesh

**Descripción general:** El departamento de inclusión financiera del Banco de Bangladesh supervisa la política de inclusión financiera y ha establecido un grupo de trabajo para apoyar la formulación de una estrategia nacional de inclusión financiera. El borrador final de esta estrategia se presentó al gabinete en 2019, con un período de implementación aprobado de 2019 a 2024. Sin embargo, a junio de 2019, esta estrategia aún no había finalizado.

**Aspectos destacados:** En 2019, la oficina de correos de Bangladesh lanzó un nuevo servicio de dinero móvil llamado Nagad en asociación con un operador privado. Además de las características estándares (como depósito/retiro de efectivo), Nagad permite a las personas registrarse a través del sistema digital Know Your Customer (KYC) con una tarjeta de identidad nacional. Esto debería ayudar a fomentar la adopción de servicios financieros en segmentos de la población de bajos ingresos.



### Resumen del desempeño de Bangladesh

Categoría	Puntaje	Puesto	Puntaje promedio
<b>Puntaje general</b>	<b>38</b>	<b>46</b>	<b>52</b>
1 Gobierno y apoyo de políticas	22	55	54
2 Estabilidad e integridad	62	=29	65
3 Productos y puntos de venta	52	=31	57
4 Protección del consumidor	33	47	60
5 Infraestructura	48	=42	59

Bangladesh: fortalezas		Bangladesh: áreas de mejora	
Indicador	Puesto	Indicador	Puesto
3.2 Carteras de crédito para clientes de medianos y bajos ingresos	=1	4.2 Usuarios de seguros inclusivos	=42
3.5 Puntos de venta financieros (agentes, comerciantes y canales electrónicos)	=1	3.4 Seguro inclusivo	=25
4.1 Usuarios de servicios financieros	=10	3.3 Servicios emergentes	=31

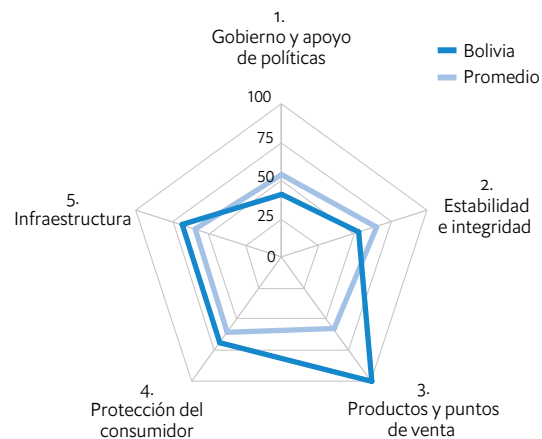




## Bolivia

**Descripción general:** En 2013, Bolivia implementó la Ley de Servicios Financieros (LSF), que incluye disposiciones para aumentar la inclusión financiera, particularmente mediante préstamos directos a ciertos sectores. La LSF creó el Comité de Estabilidad Financiera (CEF), que cuenta con miembros de varias agencias gubernamentales. Este comité es responsable de controlar la estabilidad financiera y emitir políticas para fomentar el uso de servicios financieros que sirven a todos los sectores de la sociedad, incluidos los pobres.

**Aspectos destacados:** El uso de servicios financieros continúa creciendo. La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) informó en junio de 2019 que los depósitos crecieron un 3 % y los créditos pendientes crecieron casi un 11 % año tras año. La ASFI también presentó una nueva feria itinerante para fomentar la educación financiera, llamada (Ciudad Digital Financiera).



### Resumen del desempeño de Bolivia

Categoría	Puntaje	Puesto	Puntaje promedio
<b>Puntaje general</b>	<b>57</b>	<b>18</b>	<b>52</b>
1 Gobierno y apoyo de políticas	41	=40	54
2 Estabilidad e integridad	52	=46	65
3 Productos y puntos de venta	100	1	57
4 Protección del consumidor	69	27	60
5 Infraestructura	69	=15	59

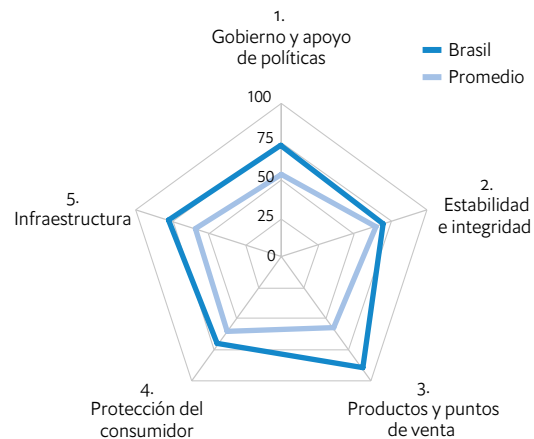
Bolivia: fortalezas			Bolivia: áreas de mejora		
Indicador	Puesto		Indicador	Puesto	
3.1 Cuentas en instituciones financieras y dinero electrónico	=1		1.3 Incentivos para la digitalización y las tecnologías emergentes	54	
3.2 Carteras de crédito para clientes de medianos y bajos ingresos	=1		2.5 Compromiso con la ciberseguridad	=49	
3.3 Servicios emergentes	=1		4.3 Privacidad de datos y protección contra el cibercrimen	=46	



## Brasil

**Descripción general:** Brasil estableció la Asociación Nacional para la Inclusión Financiera en 2012 y publica informes anuales sobre los objetivos de la asociación. El entorno propicio de Brasil para la inclusión financiera se ha fortalecido por su extensa red de agentes financieros, habilitada por regulaciones proporcionales, su dedicación a avanzar y mantener la prevalencia de transacciones digitales y tecnología financiera, y su compromiso con la educación financiera.

**Aspectos destacados:** En 2019, el Banco Central de Brasil lanzó Agenda BC#, una agenda de trabajo centrada en la evolución tecnológica para resolver problemas estructurales en el sistema financiero. La inclusión es ahora una de las cuatro dimensiones de la Agenda BC#, junto con la competitividad, la transparencia y la educación. El objetivo general de Brasil es facilitar que todos (pequeñas y grandes empresas, inversores y prestatarios, ciudadanos brasileños y extranjeros) accedan al mercado financiero.



### Resumen del desempeño de Brasil

Categoría	Puntaje	Puesto	Puntaje promedio
<b>Puntaje general</b>	<b>69</b>	<b>9</b>	<b>52</b>
1 Gobierno y apoyo de políticas	72	=10	54
2 Estabilidad e integridad	70	=18	65
3 Productos y puntos de venta	90	=4	57
4 Protección del consumidor	71	=23	60
5 Infraestructura	78	5	59

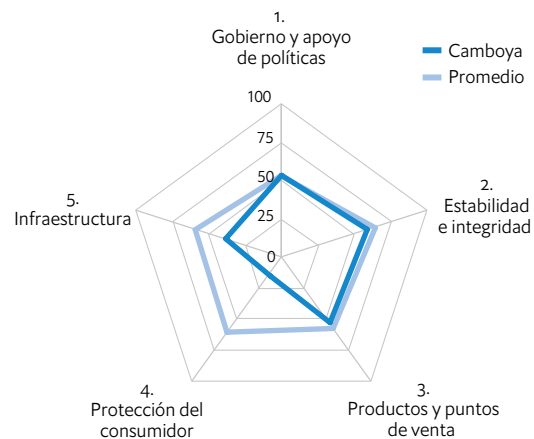
Brasil: fortalezas			Brasil: áreas de mejora	
Indicador	Puesto		Indicador	Puesto
3.1 Cuentas en instituciones financieras y dinero electrónico	=1		2.4 Capacidad de supervisión	=34
3.2 Carteras de crédito para clientes de medianos y bajos ingresos	=1		3.3 Servicios emergentes	=11
3.4 Seguro inclusivo	=1		4.1 Usuarios de servicios financieros	=40



## Camboya

**Descripción general:** Camboya tiene una estrategia para fomentar el desarrollo del sector financiero, pero no ha establecido objetivos específicos de inclusión financiera. La Estrategia de desarrollo del sector financiero (Financial Sector Development Strategy, FSDS) tiene una sección sobre microfinanzas que cubre ampliamente la inclusión financiera. El gobierno actualmente está trabajando en la elaboración de una estrategia de inclusión financiera y el Banco Nacional de Camboya está trabajando para fomentar la transformación digital en el sector de servicios financieros. Sin embargo, no hay evidencia de una estrategia integral para lograr esto.

**Aspectos destacados:** Los bancos y otras instituciones financieras han seguido ampliando su alcance a la población rural. Continuarán las iniciativas para fomentar la alfabetización digital, como el proyecto Escuelas de la próxima generación (New Generation Schools, NGS), que tiene como objetivo mejorar el estándar de las escuelas en cooperación con Microsoft.



### Resumen del desempeño de Camboya

Categoría	Puntaje	Puesto	Puntaje promedio
<b>Puntaje general</b>	<b>37</b>	<b>=47</b>	<b>52</b>
1 Gobierno y apoyo de políticas	54	=27	54
2 Estabilidad e integridad	59	=34	65
3 Productos y puntos de venta	53	=27	57
4 Protección del consumidor	14	53	60
5 Infraestructura	39	50	59

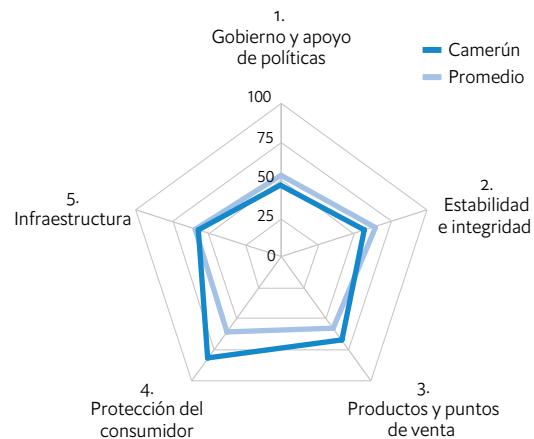
Camboya: fortalezas		Camboya: áreas de mejora	
Indicador	Puesto	Indicador	Puesto
2.1 Entrada al mercado	=1	4.2 Usuarios de seguros inclusivos	=42
2.2 Requisitos en curso	=11	3.4 Seguro inclusivo	=25
1.3 Incentivos para la digitalización y las tecnologías emergentes	28	4.3 Privacidad de datos y protección contra el cibercrimen	=53



## Camerún

**Descripción general:** Camerún continúa trabajando en el desarrollo de su estrategia nacional para la inclusión financiera. Con el apoyo del gobierno francés, el gobierno de Camerún el gobierno de Camerún encargó el año pasado dos estudios sobre la oferta y la demanda de servicios financieros entre los más desfavorecidos.

**Aspectos destacados:** Los bancos, las instituciones financieras no bancarias, los emisores y agentes de dinero electrónico han seguido ampliando sus servicios a la población de bajos ingresos, especialmente en las zonas rurales y remotas (aunque estos esfuerzos se han visto afectados por conflictos en algunas partes del país). Los programas para fomentar la alfabetización digital continúan, como los proyectos E-National Higher Education y Connect My School.



### Resumen del desempeño de Camerún

Categoría	Puntaje	Puesto	Puntaje promedio
<b>Puntaje general</b>	<b>51</b>	<b>=29</b>	<b>52</b>
1 Gobierno y apoyo de políticas	47	31	54
2 Estabilidad e integridad	58	=36	65
3 Productos y puntos de venta	67	=16	57
4 Protección del consumidor	82	8	60
5 Infraestructura	57	35	59

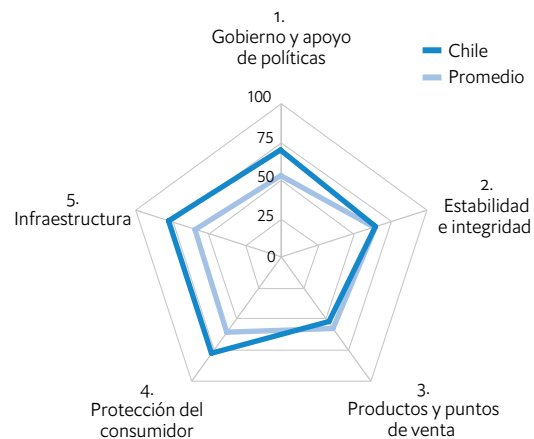
Camerún: fortalezas		Camerún: áreas de mejora	
Indicador	Puesto	Indicador	Puesto
3.2 Carteras de crédito para clientes de medianos y bajos ingresos	=1	1.3 Incentivos para la digitalización y las tecnologías emergentes	52
3.4 Seguro inclusivo	=1	3.3 Servicios emergentes	=31
4.2 Usuarios de seguros inclusivos	=1	2.4 Capacidad de supervisión	25



## Chile

**Descripción general:** En 2014, el gobierno de Chile creó la Comisión para la Inclusión Financiera, pero aún no ha desarrollado una estrategia integral de inclusión financiera. Sin embargo, el país ha desarrollado una base de datos integral, desglosada por sexo, sobre la oferta y la demanda de servicios financieros, y esta información se publica regularmente en informes gubernamentales (por ejemplo, "Inclusión financiera: avances y desafíos pendientes"). En 2018, la comisión presentó la Estrategia nacional para la educación financiera, cuyo objetivo es aumentar el acceso a los servicios financieros mediante la promoción de decisiones bien informadas y la coordinación entre los actores del sector.

**Aspectos destacados:** En 2019, la Comisión de Mercados Financieros (CMF) se convirtió en el organismo regulador unificado de la industria financiera. Ahora supervisa más del 70 % de las actividades financieras de Chile. En abril de 2019, el Ministerio de Finanzas anunció que presentará un proyecto de ley de tecnología financiera al Congreso



y propondrá una regulación para las formas emergentes de tecnología financiera. En enero de 2019, la nueva Ley para modernizar la legislación bancaria comenzó a surtir efecto gradualmente al alinear el sector bancario con los estándares de Basilea III.

### Resumen del desempeño de Chile

Categoría	Puntaje	Puesto	Puntaje promedio
<b>Puntaje general</b>	<b>65</b>	<b>=11</b>	<b>52</b>
1 Gobierno y apoyo de políticas	70	=14	54
2 Estabilidad e integridad	65	=24	65
3 Productos y puntos de venta	53	=27	57
4 Protección del consumidor	78	12	60
5 Infraestructura	77	=6	59

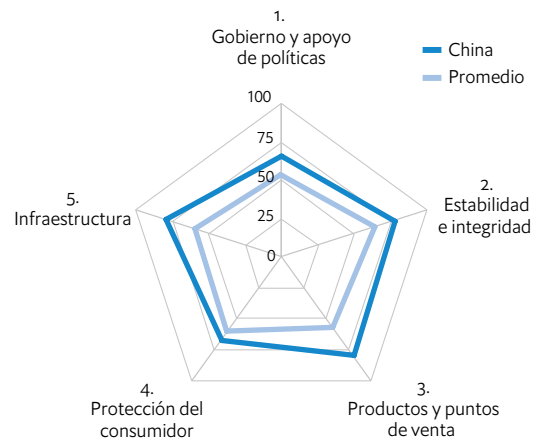
Chile: fortalezas		Chile: áreas de mejora	
Indicador	Puesto	Indicador	Puesto
1.2 Promoción de la alfabetización y la capacidad	=1	3.4 Seguro inclusivo	=25
4.2 Usuarios de seguros inclusivos	=1	1.3 Incentivos para la digitalización y las tecnologías emergentes	45
4.1 Usuarios de servicios financieros	=3	4.3 Privacidad de datos y protección contra el cibercrimen	36



## China

**Descripción general:** China tiene una estrategia integral y coordinada para fomentar la inclusión financiera, reflejada en el Plan para alentar el desarrollo de la inclusión financiera (2016-20). La estrategia incluye un enfoque digital con visión de futuro, ya que el país continúa viendo nuevas innovaciones de tecnología financiera como impulsores clave de inclusión. China ha hecho importantes avances para fomentar una mayor competencia en el mercado. En 2018, abrió su mercado de pagos y permitió a los extranjeros acceder a su sistema de pagos y liquidación en línea. Esto ha permitido que las instituciones calificadas brinden servicios de transacciones nacionales y transfronterizas.

Aspectos destacados: El Banco Popular de China ordenó que las compañías de pago no bancarias coloquen el 100 % de los fondos de depósito de sus clientes en cuentas centralizadas y sin intereses para protegerlos. El Comité de tecnofinanzas



también ha enfatizado la importancia de fortalecer la orientación para la innovación y aumentar la regulación de las empresas de tecnofinanzas para reducir el riesgo financiero.

### Resumen del desempeño de China

Categoría	Puntaje	Puesto	Puntaje promedio
<b>Puntaje general</b>	<b>65</b>	<b>=11</b>	<b>52</b>
1 Gobierno y apoyo de políticas	66	=18	54
2 Estabilidad e integridad	78	=9	65
3 Productos y puntos de venta	80	10	57
4 Protección del consumidor	67	28	60
5 Infraestructura	80	4	59

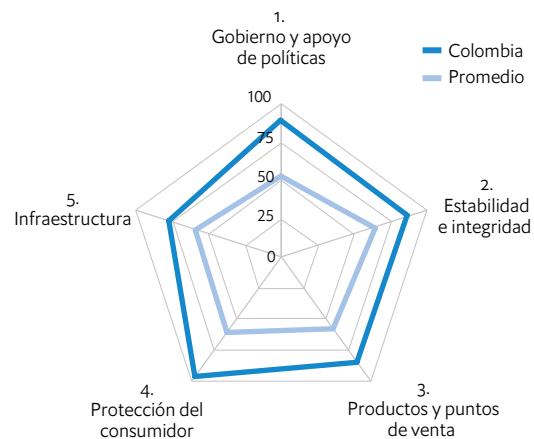
China: fortalezas		China: áreas de mejora	
Indicador	Puesto	Indicador	Puesto
2.3 Diligencia debida del cliente	=1	2.4 Capacidad de supervisión	=37
3.2 Carteras de crédito para clientes de medianos y bajos ingresos	=1	1.1 Estrategias amplias para la inclusión financiera	=31
3.3 Servicios emergentes	=1	4.3 Privacidad de datos y protección contra el cibercrimen	39



## Colombia

**Descripción general:** El gobierno de Colombia ha estado implementando su Estrategia nacional de inclusión financiera desde julio de 2014 a través de un comité interinstitucional. Este comité está compuesto por ministerios clave que interactúan con el sector privado. La estrategia se ha centrado principalmente en aumentar el acceso de las personas al sistema bancario y su uso de productos financieros, y en mejorar la educación financiera.

**Aspectos destacados:** La transformación digital se ha convertido en una consideración clave en los recientes esfuerzos de inclusión financiera. Una ley aprobada en mayo de 2019 adoptó formalmente un enfoque regulatorio del entorno de pruebas, que se suma a las regulaciones anteriores aprobadas en julio y diciembre de 2018 para facilitar la financiación colectiva y las inversiones de los bancos en tecnofinanzas, respectivamente.



### Resumen del desempeño de Colombia

Categoría	Puntaje	Puesto	Puntaje promedio
<b>Puntaje general</b>	<b>82</b>	<b>1</b>	<b>52</b>
1 Gobierno y apoyo de políticas	90	1	54
2 Estabilidad e integridad	87	6	65
3 Productos y puntos de venta	85	=8	57
4 Protección del consumidor	97	1	60
5 Infraestructura	77	=6	59

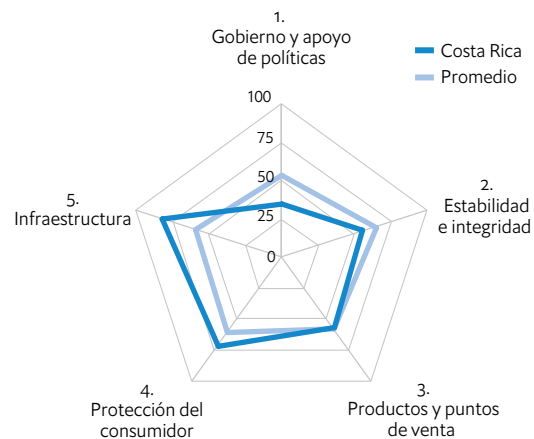
Colombia: fortalezas		Colombia: áreas de mejora	
Indicador	Puesto	Indicador	Puesto
1.1 Estrategias amplias para la inclusión financiera	=1	2.5 Compromiso con la ciberseguridad	20
2.3 Diligencia debida del cliente	=1	5.1 Infraestructura de pagos	=18
3.1 Cuentas en instituciones financieras y dinero electrónico	=1	5.3 Conectividad	18



## Costa Rica

**Descripción general:** En abril de 2019, el presidente, Carlos Alvarado, lanzó un plan para fomentar la inclusión financiera a través del sistema bancario estatal (banca estatal). El plan tiene como objetivo aumentar el acceso a los bancos al reducir los costos de transacción y alentar a las personas y las instituciones de microfinanzas (IMF) a crear nuevas cuentas. La estrategia pretende aumentar la inclusión financiera en más del 6 % durante un período de cuatro años, lo que requiere la coordinación entre el Banco Nacional de Costa Rica, el Ministerio de Finanzas, el Banco Popular y el Banco de Desarrollo Comunitario.

**Aspectos destacados:** En enero de 2019, el gobierno lanzó una estrategia nacional de educación financiera en colaboración con el sector privado. La estrategia incluye un enfoque de género y una de las principales acciones del plan está dirigida a las mujeres, uno de los segmentos más endeudados de



la población. Otros esfuerzos relevantes incluyen la introducción de cuentas bancarias simplificadas en 2015 y el lanzamiento de billeteras electrónicas en 2019.

### Resumen del desempeño de Costa Rica

Categoría	Puntaje	Puesto	Puntaje promedio
<b>Puntaje general</b>	<b>58</b>	<b>17</b>	<b>52</b>
1 Gobierno y apoyo de políticas	35	=45	54
2 Estabilidad e integridad	55	42	65
3 Productos y puntos de venta	57	=25	57
4 Protección del consumidor	72	=19	60
5 Infraestructura	82	=2	59

Costa Rica: fortalezas		Costa Rica: áreas de mejora	
Indicador	Puesto	Indicador	Puesto
3.4 Seguro inclusivo	=1	3.2 Carteras de crédito para clientes de medianos y bajos ingresos	=43
3.5 Puntos de venta financieros (agentes, comerciantes y canales electrónicos)	=1	1.1 Estrategias amplias para la inclusión financiera	=46
4.2 Usuarios de seguros inclusivos	=1	3.3 Servicios emergentes	=31

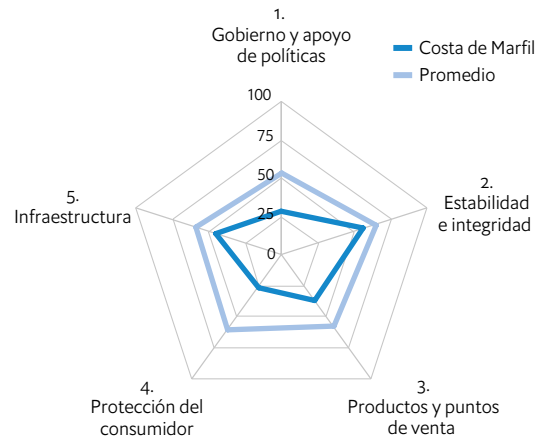




## Costa de Marfil

**Descripción general:** En 2016, la Unión Económica y Monetaria de África Occidental (UEMOA) adoptó una estrategia regional de inclusión financiera, y el gobierno de Costa de Marfil adoptó una Estrategia de desarrollo del sector financiero (Financial Sector Development Strategy, FSDS) para fortalecer la estabilidad de los servicios financieros y fomentar el desarrollo del sector. El gobierno también ha tomado medidas para digitalizar pagos, crear plataformas de pago de servicios públicos y digitalizar las tasas escolares.

**Aspectos destacados:** En mayo de 2018, se creó la Agencia para la Promoción de la Inclusión Financiera (APIF) para liderar la implementación de la estrategia de inclusión financiera. En mayo de 2019, el país adoptó la primera estrategia nacional de inclusión financiera de cinco años para el período 2019-2024.



### Resumen del desempeño de Costa de Marfil

Categoría	Puntaje	Puesto	Puntaje promedio
<b>Puntaje general</b>	<b>58</b>	<b>17</b>	<b>52</b>
1 Gobierno y apoyo de políticas	35	=45	54
2 Estabilidad e integridad	55	42	65
3 Productos y puntos de venta	57	=25	57
4 Protección del consumidor	72	=19	60
5 Infraestructura	82	=2	59

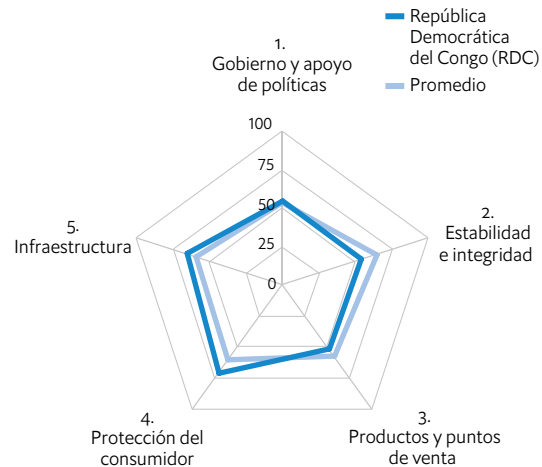
Costa de Marfil: fortalezas		Costa de Marfil: áreas de mejora	
Indicador	Puesto	Indicador	Puesto
3.4 Seguro inclusivo	=1	4.2 Usuarios de seguros inclusivos	=42
2.1 Entrada al mercado	27	3.3 Servicios emergentes	=31
2.2 Requisitos en curso	=23	3.2 Carteras de crédito para clientes de medianos y bajos ingresos	=50



## República Democrática del Congo (RDC)

**Descripción general:** Bajo el mandato del expresidente, Joseph Kabila, la RDC lanzó la Hoja de ruta hacia la inclusión financiera 2016-2021. En este plan, el gobierno se comprometió a asociarse con proveedores seleccionados de servicios financieros, asociaciones industriales, agencias de desarrollo y donantes para fomentar la inclusión financiera. La RDC también tiene una Estrategia nacional para las microfinanzas, que se redactó en 2008. Sin embargo, en 2016, el Banco Central del Congo (BCC) informó que las actividades de microfinanzas se habían visto negativamente afectadas por la inestabilidad económica, política y de seguridad en el país.

**Aspectos destacados:** La inestabilidad política, los desafíos persistentes de seguridad y salud pública (particularmente en la parte oriental de la RDC) y la infraestructura deficiente han obstaculizado las actividades de microfinanzas del Banco Central y el progreso limitado en la implementación de la Hoja de ruta del gobierno para la inclusión financiera 2016-2021.



### Resumen del desempeño de la RDC

Categoría	Puntaje	Puesto	Puntaje promedio
<b>Puntaje general</b>	<b>21</b>	<b>55</b>	<b>52</b>
1 Gobierno y apoyo de políticas	30	=49	54
2 Estabilidad e integridad	43	52	65
3 Productos y puntos de venta	25	=52	57
4 Protección del consumidor	12	55	60
5 Infraestructura	23	55	59

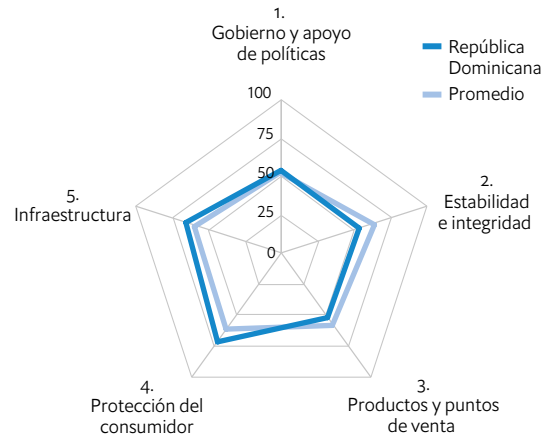
RDC: fortalezas		RDC: áreas de mejora	
Indicador	Puesto	Indicador	Puesto
2.3 Diligencia debida del cliente	=25	5.4 Información crediticia y otros sistemas de intercambio de datos	=54
3.5 Puntos de venta financieros (agentes, comerciantes y canales electrónicos)	=39	4.3 Privacidad de datos y protección contra el cibercrimen	=39
2.2 Requisitos en curso	=42	4.2 Usuarios de seguros inclusivos	=42



## República Dominicana

**Descripción general:** Mejorar la inclusión financiera es parte de una estrategia nacional y el gobierno ha lanzado iniciativas para expandir el crédito, incluidos los programas de financiación de transferencias de efectivo. La red bancaria de agentes está bien establecida y los pagos móviles son ampliamente utilizados por las instituciones financieras y de microfinanzas. Las regulaciones de microfinanzas se aprobaron en 2014. El Banco Central de la República Dominicana (BCRD, el banco central) ha implementado programas de educación financiera y una encuesta de cultura financiera.

**Aspectos destacados:** En 2019, el BCRD lanzó un “aula virtual” para ampliar el conocimiento de los sistemas de pagos del país y otros conceptos financieros. También aprobó regulaciones de seguridad cibernética que se aplican a todas las instituciones financieras y ha comenzado a redactar regulaciones de tecnología financiera, dándole poder a un equipo interno para que colabore con el sector privado en la promoción de los pagos digitales. Las medidas expansivas de



política monetaria implementadas en el último año han fomentado el crecimiento del crédito al extender préstamos subsidiados a la manufactura, la agricultura y el comercio, así como a las pequeñas y medianas empresas, los consumidores y las viviendas de bajos ingresos.

### Resumen del desempeño de la República Dominicana

Categoría	Puntaje	Puesto	Puntaje promedio
<b>Puntaje general</b>	<b>54</b>	<b>=22</b>	<b>52</b>
1 Gobierno y apoyo de políticas	54	=27	54
2 Estabilidad e integridad	54	=43	65
3 Productos y puntos de venta	52	=31	57
4 Protección del consumidor	72	=19	60
5 Infraestructura	66	19	59

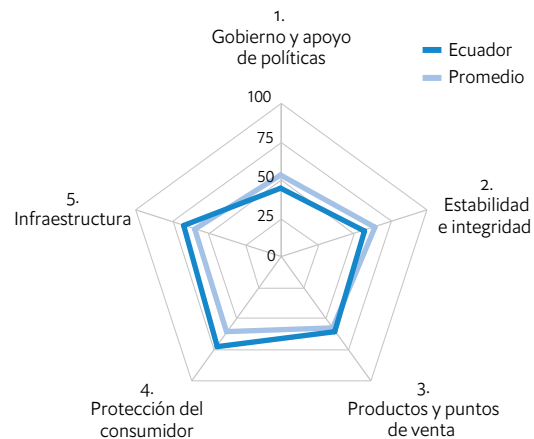
República Dominicana: fortalezas			República Dominicana: áreas de mejora		
Indicador		Puesto	Indicador		Puesto
3.5	Puntos de venta financieros (agentes, comerciantes y puntos de venta electrónicos)	=26	2.2	Requisitos en curso	=51
4.3	Privacidad de datos y protección contra el cibercrimen	=13	2.4	Capacidad de supervisión	=30
4.1	Usuarios de servicios financieros	=10	3.4	Seguro inclusivo	=29



## Ecuador

**Descripción general:** Ecuador no cuenta con una estrategia de inclusión financiera ni un comité de trabajo oficial y las organizaciones de los sectores privado y social continúan presionando por un enfoque nacional en la inclusión financiera. Las instituciones financieras no bancarias en el sector “popular y solidario” brindan servicios a las poblaciones de bajos ingresos, pero ha habido una moratoria en la creación de nuevas cooperativas de ahorro y préstamo en el sector desde 2015, en medio de las preocupaciones sobre la solvencia en algunas instituciones.

**Aspectos destacados:** En junio de 2019, el Banco Central del Ecuador anunció estar trabajando con el Banco Mundial en un programa de asistencia técnica de un año para crear e implementar una estrategia nacional de inclusión financiera. Se esperan regulaciones que autoricen a los bancos a ofrecer billeteras móviles este año.



### Resumen del desempeño de Ecuador

Categoría	Puntaje	Puesto	Puntaje promedio
<b>Puntaje general</b>	<b>53</b>	<b>=26</b>	<b>52</b>
1 Gobierno y apoyo de políticas	45	34	54
2 Estabilidad e integridad	58	=36	65
3 Productos y puntos de venta	60	=22	57
4 Protección del consumidor	72	=19	60
5 Infraestructura	67	=17	59

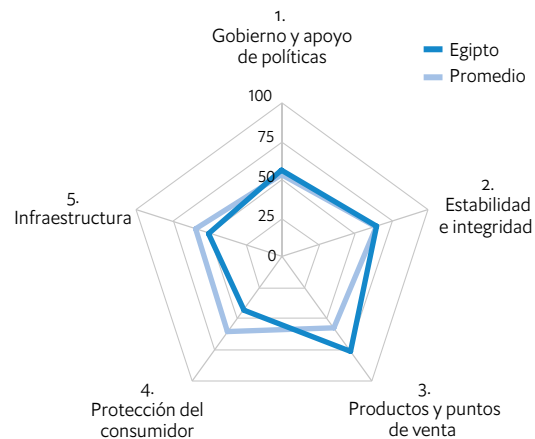
Ecuador: fortalezas			Ecuador: áreas de mejora		
Indicador		Puesto	Indicador		Puesto
3.1	Cuentas en instituciones financieras y dinero electrónico	=1	3.4	Seguro inclusivo	=25
2.3	Diligencia debida del cliente	=1	3.3	Servicios emergentes	=31
3.2	Carteras de crédito para clientes de medianos y bajos ingresos	=1	2.4	Capacidad de supervisión	49



## Egipto

**Descripción general:** En 2017, el gobierno de Egipto lanzó la Estrategia de desarrollo sostenible (Sustainable Development Strategy, SDS; “Visión de Egipto 2030”), en la cual la inclusión financiera es la principal prioridad. El Banco Central de Egipto también estableció una Unidad de inclusión financiera. Se estableció una administración central independiente (el Consejo Nacional de Pagos) por decreto en 2017 para proteger a los consumidores de servicios financieros y comenzar el movimiento hacia una economía sin efectivo.

**Aspectos destacados:** Tras la aprobación del parlamento egipcio, la Ley de pagos electrónicos entró en vigencia en junio de 2019. Esta ley, redactada por el Banco Central de Egipto, proporciona el reconocimiento legal del dinero electrónico. También requiere que las entidades gubernamentales y del sector privado realicen todos los pagos a subsidiarias, proveedores y contratistas por vía electrónica.



### Resumen del desempeño de Egipto

Categoría	Puntaje	Puesto	Puntaje promedio
<b>Puntaje general</b>	<b>51</b>	<b>=29</b>	<b>52</b>
1 Gobierno y apoyo de políticas	57	=23	54
2 Estabilidad e integridad	65	=24	65
3 Productos y puntos de venta	77	11	57
4 Protección del consumidor	43	=43	60
5 Infraestructura	50	=39	59

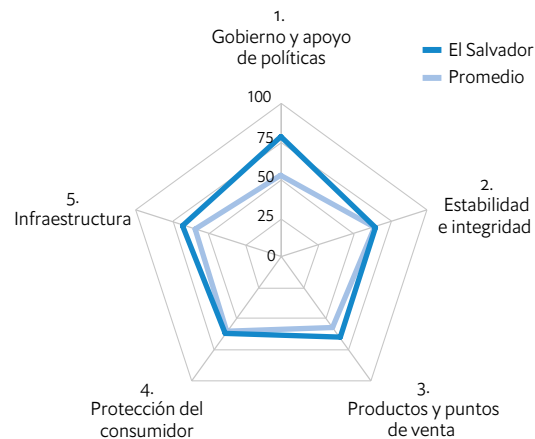
Egipto: fortalezas		Egipto: áreas de mejora	
Indicador	Puesto	Indicador	Puesto
3.4 Seguro inclusivo	=1	1.1 Estrategias amplias para la inclusión financiera	=50
3.5 Puntos de venta financieros (agentes, comerciantes y canales electrónicos)	=1	5.2 ID digitales	54
2.5 Compromiso con la ciberseguridad	2	4.1 Usuarios de servicios financieros	=53



## El Salvador

**Descripción general:** En 2015, el gobierno de El Salvador aprobó la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera. Los esfuerzos posteriores, realizados en coordinación con actores públicos, privados e internacionales, han ampliado el acceso a los servicios financieros mediante la introducción de proveedores de dinero electrónico, pagos electrónicos de salarios y redes de agentes más grandes.

Aspectos destacados: En enero de 2019, la Corte Suprema de El Salvador declaró que el impuesto sobre las transacciones financieras de más de USD 1000 era inconstitucional (previamente autorizado por la Ley del Impuesto sobre las Transacciones Financieras n.º 764/2016). El uso de servicios financieros electrónicos está creciendo y, en 2018, DaviPlata introdujo la primera cuenta de ahorros completamente en línea/móvil en El Salvador, lo que permite a los usuarios abrir y controlar cuentas de forma remota.



### Resumen del desempeño de El Salvador

Categoría	Puntaje	Puesto	Puntaje promedio
<b>Puntaje general</b>	<b>63</b>	<b>=13</b>	<b>52</b>
1 Gobierno y apoyo de políticas	80	6	54
2 Estabilidad e integridad	65	=24	65
3 Productos y puntos de venta	65	=18	57
4 Protección del consumidor	62	31	60
5 Infraestructura	69	=15	59

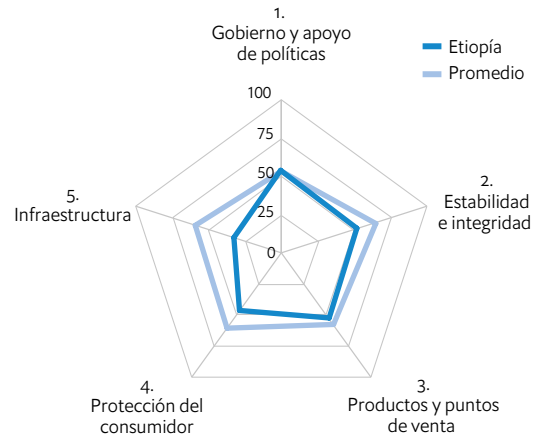
El Salvador: fortalezas		El Salvador: áreas de mejora	
Indicador	Puesto	Indicador	Puesto
1.2 Promoción de la alfabetización y la capacidad	=1	3.4 Seguro inclusivo	=25
3.5 Puntos de venta financieros (agentes, comerciantes y canales electrónicos)	=1	2.5 Compromiso con la ciberseguridad	=51
2.1 Entrada al mercado	19	4.3 Privacidad de datos y protección contra el cibercrimen	=29



## Etiopía

**Descripción general:** La primera Estrategia nacional de inclusión financiera de Etiopía se publicó en 2017. El primer ministro, Abiy Ahmed, ha estado presionando para una reforma económica y para abrir el sector financiero a la inversión extranjera desde que asumió el cargo en abril de 2018. El organismo regulador financiero del estado (el Banco Nacional de Etiopía) está revisando sus directivas e identificando áreas que necesitan mejoras, incluida la banca digital, que está significativamente subdesarrollada.

**Aspectos destacados:** El Banco Central de Etiopía anunció la apertura de una sucursal exclusivamente femenina en Addis Abeba en abril de 2019. En el mismo mes, el defensor especial del secretario general de las Naciones Unidas para el financiamiento inclusivo para el desarrollo visitó el país y destacó la necesidad de desbloquear oportunidades económicas para las mujeres pobres



y las comunidades rurales. El gobierno acordó en junio de 2019 poner fin al monopolio de Ethio Telecom del sector de telecomunicaciones y otorgar licencias a operadores extranjeros para fines de 2019.

### Resumen del desempeño de Etiopía

Categoría	Puntaje	Puesto	Puntaje promedio
<b>Puntaje general</b>	<b>39</b>	<b>45</b>	<b>52</b>
1 Gobierno y apoyo de políticas	54	=27	54
2 Estabilidad e integridad	52	=46	65
3 Productos y puntos de venta	53	=27	57
4 Protección del consumidor	47	=40	60
5 Infraestructura	32	52	59

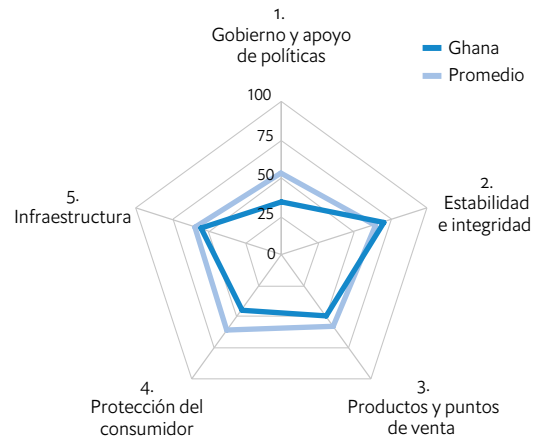
Etiopía: fortalezas		Etiopía: áreas de mejora	
Indicador	Puesto	Indicador	Puesto
2.3 Diligencia debida del cliente	=1	3.3 Servicios emergentes	=31
1.2 Promoción de la alfabetización y la capacidad	=5	5.2 ID digitales	55
3.5 Puntos de venta financieros (agentes, comerciantes y canales electrónicos)	=26	5.1 Infraestructura de pagos	=52



## Ghana

**Descripción general:** La tan esperada Estrategia de inclusión financiera y desarrollo de Ghana entró en vigencia en julio de 2019 e impulsará los esfuerzos hasta 2023 en cinco áreas clave: estabilidad financiera; acceso, calidad y uso de servicios financieros; infraestructura financiera; protección financiera del consumidor; y capacidad financiera.

**Aspectos destacados:** Junto con una estrategia de inclusión financiera claramente articulada, la aprobación de la Ley de Servicios y Sistemas de Pagos Nacionales en marzo de 2019 actualiza la regulación con el entorno cada vez más electrónico y se espera que respalde el crecimiento continuo de los pagos electrónicos en Ghana. La interoperabilidad ha mejorado significativamente desde que se lanzó el primer Sistema de interoperabilidad de dinero móvil del país en mayo de 2018, a través de los Sistemas de pago y liquidación interbancarios de Ghana. Una segunda



fase, lanzada a fines de 2018, completará el triángulo de inclusión financiera al permitir el movimiento de dinero entre empresas de telecomunicaciones, bancos y cuentas de e-zwich.

### Resumen del desempeño de Ghana

Categoría	Puntaje	Puesto	Puntaje promedio
<b>Puntaje general</b>	<b>48</b>	<b>=35</b>	<b>52</b>
1 Gobierno y apoyo de políticas	35	=45	54
2 Estabilidad e integridad	70	=18	65
3 Productos y puntos de venta	50	=35	57
4 Protección del consumidor	45	42	60
5 Infraestructura	56	36	59

Ghana: fortalezas		Ghana: áreas de mejora	
Indicador	Puesto	Indicador	Puesto
2.3 Diligencia debida del cliente	=1	4.2 Usuarios de seguros inclusivos	=42
3.1 Cuentas en instituciones financieras y dinero electrónico	=1	3.4 Seguro inclusivo	=25
3.5 Puntos de venta financieros (agentes, comerciantes y canales electrónicos)	=1	3.3 Servicios emergentes	=31

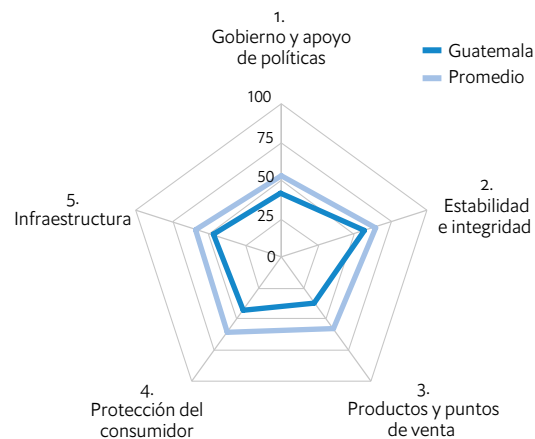




## Guatemala

**Descripción general:** La Superintendencia de Bancos (SIB) y el Banco de Guatemala (Banguat, el banco central) han estado trabajando en una estrategia nacional de inclusión financiera desde 2017 y la lanzarán pronto. En abril de 2019, la Junta Monetaria anunció formalmente el establecimiento de la Comisión de Inclusión Financiera.

**Aspectos destacados:** En julio de 2019, la SIB anunció el lanzamiento de la Unidad de Innovación y Desarrollo (UNIDE), que se coordina a través del Centro de innovación de la SIB. El centro actuará como un entorno de pruebas regulatorio para las empresas de tecnología financiera y establecerá un enlace entre el gobierno y las empresas emergentes para identificar tendencias en el mercado, estudiar nuevos modelos de negocios y desarrollar marcos regulatorios apropiados.



### Resumen del desempeño de Guatemala

Categoría	Puntaje	Puesto	Puntaje promedio
<b>Puntaje general</b>	<b>41</b>	<b>43</b>	<b>52</b>
1 Gobierno y apoyo de políticas	42	=38	54
2 Estabilidad e integridad	58	=36	65
3 Productos y puntos de venta	37	=45	57
4 Protección del consumidor	43	=43	60
5 Infraestructura	47	44	59

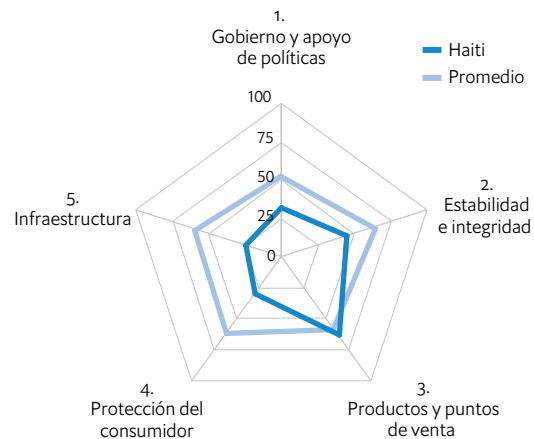
Guatemala: fortalezas		Guatemala: áreas de mejora	
Indicador	Rank	Indicador	Rank
3.5 Puntos de venta financieros (agentes, comerciantes y canales electrónicos)	=26	3.4 Seguro inclusivo	=25
2.1 Entrada al mercado	30	3.3 Servicios emergentes	=31
2.3 Diligencia debida del cliente	=25	4.3 Privacidad de datos y protección contra el cibercrimen	52



## Haití

**Descripción general:** Haití aprobó un documento de inclusión nacional en 2015 (Projet de Stratégie Nationale d'Inclusion Financière), que describe los planes de implementación a corto, mediano y largo plazo, en conjunto con las instituciones financieras, el sector privado, el gobierno y la sociedad civil.

Aspectos destacados: En abril de 2019, la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) publicó la Encuesta de consumidores FinScope, en colaboración con el Banco de la República de Haití (BRH) y otros socios. Las redes de agentes bancarios se han expandido y el BRH organizó un seminario de tecnología financiera en mayo de 2019, donde reiteró el importante papel que desempeñarán los servicios financieros digitales para profundizar la inclusión financiera en el país.



### Resumen del desempeño de Haití

Categoría	Puntaje	Puesto	Puntaje promedio
<b>Puntaje general</b>	<b>34</b>	<b>49</b>	<b>52</b>
1 Gobierno y apoyo de políticas	32	47	54
2 Estabilidad e integridad	45	=50	65
3 Productos y puntos de venta	63	=20	57
4 Protección del consumidor	30	49	60
5 Infraestructura	25	54	59

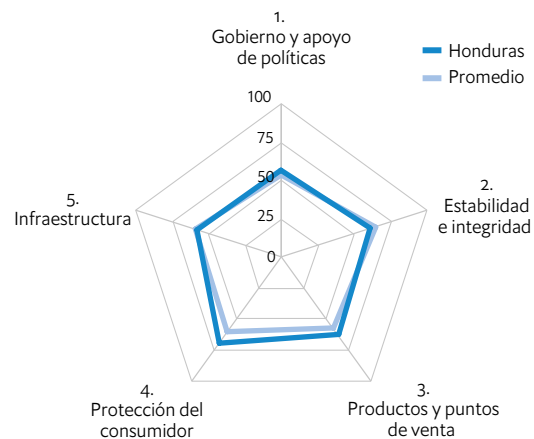
Haití: fortalezas		Haití: áreas de mejora	
Indicador	Puesto	Indicador	Puesto
3.2 Carteras de crédito para clientes de medianos y bajos ingresos	=1	3.4 Usuarios de seguros inclusivos	=25
3.5 Puntos de venta financieros (agentes, comerciantes y canales electrónicos)	=1	2.5 Compromiso con la ciberseguridad	54
2.3 Diligencia debida del cliente	=25	5.1 Infraestructura de pagos	=52



## Honduras

**Descripción general:** Honduras lanzó su estrategia de inclusión financiera en 2015. Como parte de esta estrategia, se han emitido regulaciones para el dinero electrónico (a través del Acuerdo del Banco Central de Honduras n.º 1/2016) y se han lanzado nuevos programas de educación financiera. Sin embargo, la decisión de dejar la implementación de la estrategia a una oficina especial en el poder ejecutivo, en lugar de instituciones u organismos reguladores más establecidos, ha dificultado su coordinación.

**Aspectos destacados:** En febrero de 2019, la Comisión Nacional de Banca y Seguros creó el Comité de Innovación Tecnológica y Tecnofinanzas para fomentar la innovación regulatoria dirigida a la inclusión financiera. A pesar de emitir regulaciones de dinero electrónico en 2016, el proveedor principal, que está activo en el mercado, no ha completado el proceso de licencia.



### Resumen del desempeño de Honduras

Categoría	Puntaje	Puesto	Puntaje promedio
<b>Puntaje general</b>	<b>54</b>	<b>=22</b>	<b>52</b>
1 Gobierno y apoyo de políticas	56	=25	54
2 Estabilidad e integridad	61	=32	65
3 Productos y puntos de venta	63	=20	57
4 Protección del consumidor	70	=25	60
5 Infraestructura	58	=33	59

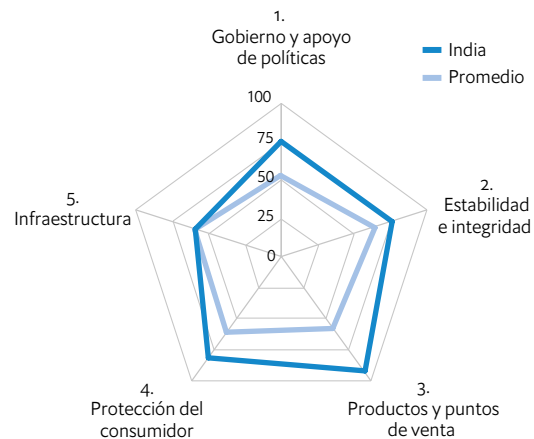
Honduras: fortalezas		Honduras: áreas de mejora	
Indicador	Puesto	Indicador	Puesto
3.2 Carteras de crédito para clientes de medianos y bajos ingresos	=1	3.4 Seguro inclusivo	=25
3.5 Puntos de venta financieros (agentes, comerciantes y canales electrónicos)	=1	2.5 Compromiso con la ciberseguridad	54
4.2 Usuarios de seguros inclusivos	=1	4.3 Privacidad de datos y protección contra el cibercrimen	=42



## India

**Descripción general:** El Banco de la Reserva de la India (Reserve Bank of India, RBI) ha preparado un borrador de Estrategia nacional para la inclusión financiera para profundizar la cobertura de los servicios financieros en el país. Se espera que la estrategia tan esperada finalice en 2019 y cubra un período de cinco años.

**Aspectos destacados:** El RBI estableció un comité de alto nivel para revisar el estado actual de digitalización e idear una estrategia a mediano plazo para aumentar los pagos digitales. En agosto de 2019, el RBI lanzó el Marco de habilitación para Entorno de pruebas regulatorio (Regulatory Sandbox, RS), que crea la base para un entorno de pruebas regulatorio que permitirá a las nuevas empresas de tecnofinanzas probar en vivo productos y servicios innovadores.



### Resumen del desempeño de la India

Categoría	Puntaje	Puesto	Puntaje promedio
<b>Puntaje general</b>	<b>71</b>	<b>=5</b>	<b>52</b>
1 Gobierno y apoyo de políticas	76	=8	54
2 Estabilidad e integridad	76	12	65
3 Productos y puntos de venta	92	3	57
4 Protección del consumidor	81	9	60
5 Infraestructura	60	31	59

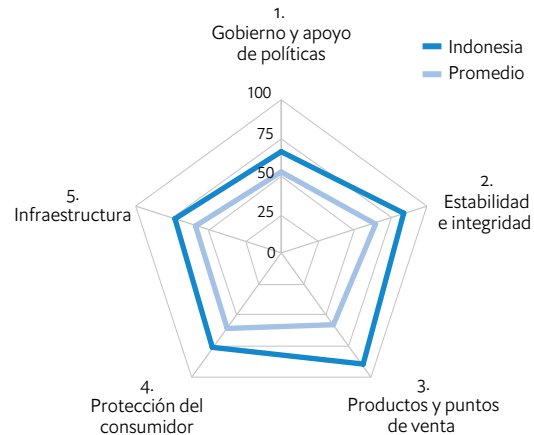
India: fortalezas		India: áreas de mejora	
Indicador	Puesto	Indicador	Puesto
2.3 Diligencia debida del cliente	=1	2.4 Capacidad de supervisión	=29
3.2 Carteras de crédito para clientes de medianos y bajos ingresos	=1	5.3 Conectividad	=45
3.3 Servicios emergentes	=1	1.1 Estrategias amplias para la inclusión financiera	=19



## Indonesia

**Descripción general:** Indonesia lanzó la Estrategia nacional para finanzas inclusivas (National Strategy for Inclusive Finance, SNKI) modificada en 2016. Para facilitar la implementación eficaz, se estableció un Consejo Nacional de Finanzas Inclusivas, presidido por el presidente de Indonesia. La estrategia fomenta la educación financiera y tiene un enfoque de género.

**Aspectos destacados:** La Autoridad de Servicios Financieros (OJK) emitió regulaciones sobre innovación digital en servicios financieros en 2018. Desde 2018, los usuarios han podido acceder a la información de los prestatarios a través de un Sistema de información del deudor (Debtor Information System, SID) al visitar las oficinas de OJK. Indonesia tiene regulaciones adecuadas sobre protección al cliente y estas regulaciones especifican estándares para la resolución de reclamos para el sector de servicios financieros.



### Resumen del desempeño de Indonesia

Categoría	Puntaje	Puesto	Puntaje promedio
<b>Puntaje general</b>	<b>70</b>	<b>=7</b>	<b>52</b>
1 Gobierno y apoyo de políticas	66	=18	54
2 Estabilidad e integridad	84	7	65
3 Productos y puntos de venta	90	=4	57
4 Protección del consumidor	77	13	60
5 Infraestructura	73	12	59

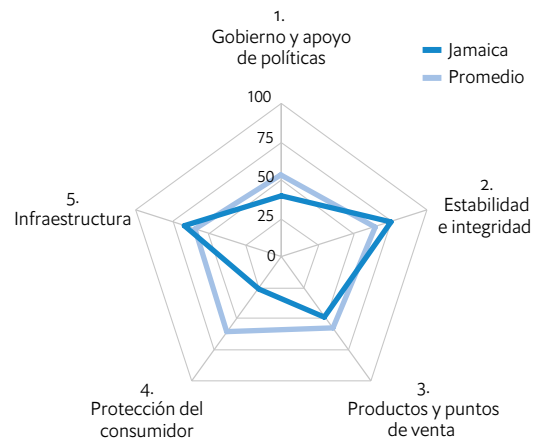
Indonesia: fortalezas		Indonesia: áreas de mejora	
Indicador	Puesto	Indicador	Puesto
2.3 Diligencia debida del cliente	=1	1.1 Estrategias amplias para la inclusión financiera	=31
3.3 Servicios emergentes	=1	A1 Estabilidad política general	=14
3.4 Seguro inclusivo	=1	5.4 Información crediticia y otros sistemas de intercambio de datos	=25



## Jamaica

**Descripción general:** La Estrategia de inclusión financiera de Jamaica de 2016-2020 convirtió la inclusión financiera en una prioridad a través de la creación del Consejo Nacional de Inclusión Financiera, en colaboración con varios actores del sector público y privado. La Ley de Servicios Bancarios de 2014, el Reglamento de Servicios Bancarios de 2016 y la Ley de Protección del Consumidor (enmienda) de 2013 ofrecen el principal impulso regulatorio detrás de la inclusión financiera en Jamaica. El gobierno ha implementado un marco normativo de entorno de pruebas para apoyar el sistema de pago de tecnología financiera, lo que permite el desarrollo de tecnología financiera que puede ayudar a extender el acceso a los servicios financieros a las poblaciones de ingresos bajos y medianos.

**Aspectos destacados:** Durante el año pasado, la Ley de Protección de Datos y la Ley de Microcrédito se presentaron como proyectos de ley en el parlamento. Si se promulgan en su forma actual, representarían un gran avance hacia la



inclusión financiera y proporcionarían marcos legales integrales para la protección de datos y el microcrédito. También hay desarrollos en curso en tecnofinanzas, con el banco central que apoya el marco normativo de entorno de pruebas.

### Resumen del desempeño de Jamaica

Categoría	Puntaje	Puesto	Puntaje promedio
<b>Puntaje general</b>	<b>48</b>	<b>=35</b>	<b>52</b>
1 Gobierno y apoyo de políticas	41	=40	54
2 Estabilidad e integridad	75	13	65
3 Productos y puntos de venta	48	=37	57
4 Protección del consumidor	25	51	60
5 Infraestructura	67	=17	59

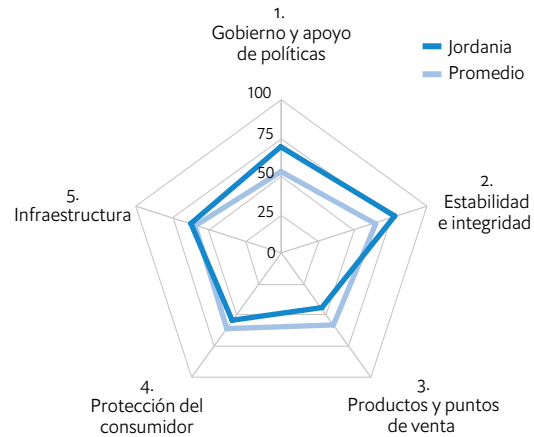
Jamaica: strengths		Jamaica: areas for improvement	
Indicador	Puesto	Indicador	Puesto
2.1 Entrada al mercado	=1	4.2 Usuarios de seguros inclusivos	=42
2.2 Requisitos en curso	=1	3.4 Seguro inclusivo	=25
3.5 Puntos de venta financieros (agentes, comerciantes y canales electrónicos)	=1	3.3 Servicios emergentes	=31



## Jordania

**Descripción general:** El Banco Central de Jordania (el principal organismo regulador financiero del país) emitió la Estrategia nacional de inclusión financiera 2018-2020 en diciembre de 2017. Hay evidencia de que esta estrategia se está implementando, con Jordania que constantemente emite nuevas regulaciones y leyes en línea con los objetivos de la estrategia.

**Puntos destacados:** Este año, las Naciones Unidas (ONU) comunicaron su disposición a apoyar los planes de inclusión financiera de Jordania. Este desarrollo importante ocurrió después de una visita de la Reina Máxima de los Países Bajos, en su calidad de defensora especial del secretario general de la ONU para las finanzas inclusivas.



### Resumen del desempeño de Jordania

Categoría	Puntaje	Puesto	Puntaje promedio
<b>Puntaje general</b>	<b>52</b>	<b>28</b>	<b>52</b>
1 Gobierno y apoyo de políticas	69	=16	54
2 Estabilidad e integridad	78	=9	65
3 Productos y puntos de venta	45	=40	57
4 Protección del consumidor	55	=34	60
5 Infraestructura	62	=26	59

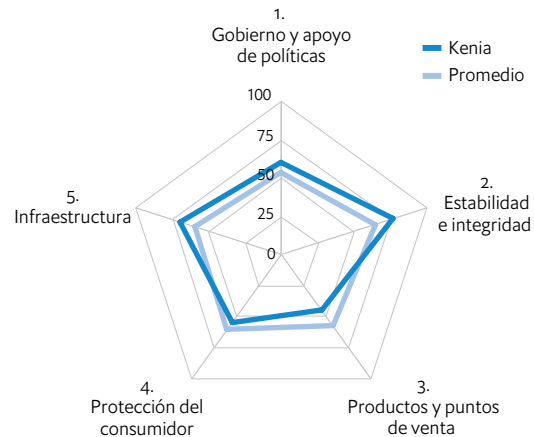
Jordania: fortalezas		Jordania: áreas de mejora	
Indicador	Puesto	Indicador	Puesto
2.3 Diligencia debida del cliente	=1	3.3 Servicios emergentes	=31
3.2 Carteras de crédito para clientes de bajos ingresos	=1	3.4 Seguro inclusivo	=25
4.2 Usuarios de seguros inclusivos	=1	4.3 Privacidad de datos y protección cibernética	=50



## Kenia

**Descripción general:** El parlamento de Kenia está considerando actualmente el proyecto de Ley de Conducta de los Mercados Financieros, que regularía los pagos no monetarios y restringiría los préstamos abusivos de las empresas de tecnofinanzas, un tema importante en los últimos años. El Banco Central de Kenia también ha propuesto establecer un nuevo organismo regulador (la Autoridad de Conducta de los Mercados Financieros) para supervisar las empresas de tecnología financiera.

**Aspectos destacados:** En 2018, se redactaron varios proyectos de ley que afectarán la prestación de servicios financieros y actualmente se están discutiendo. El proyecto de ley de protección de datos de 2018 protegería la información financiera personal. El Reglamento de microseguros de 2018 y el Proyecto de ley de seguros (enmienda) de 2018 definirían los microseguros como una política disponible para las poblaciones de bajos ingresos



e introducirían un seguro basado en índices. Por último, el proyecto de ley de microfinanzas (enmienda) de 2018 actualizaría el marco para las microfinanzas por primera vez desde 2008.

### Resumen del desempeño de Kenia

Categoría	Puntaje	Puesto	Puntaje promedio
<b>Puntaje general</b>	<b>54</b>	<b>=22</b>	<b>52</b>
1 Gobierno y apoyo de políticas	60	22	54
2 Estabilidad e integridad	77	11	65
3 Productos y puntos de venta	45	=40	57
4 Protección del consumidor	55	=34	60
5 Infraestructura	70	14	59

Kenia: fortalezas		Kenia: áreas de mejora	
Indicador	Puesto	Indicador	Puesto
2.2 Requisitos en curso	=1	3.4 Seguro inclusivo	=25
3.1 Cuentas en instituciones financieras y dinero electrónico	=1	3.3 Servicios emergentes	=31
2.1 Entrada al mercado	=1	3.2 Carteras de crédito para clientes de medianos y bajos ingresos	=43

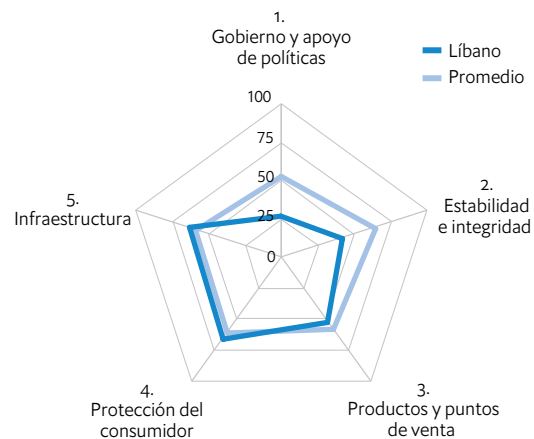




## Líbano

**Descripción general:** En 2017, el Banque Du Liban (BDL, el principal organismo regulador financiero en el Líbano) creó una estrategia de inclusión financiera. Sin embargo, hay muy poca evidencia de implementación activa o actualizaciones, y el sector de instituciones financieras no bancarias (non-banking financial institutions, NBFIs) sigue sin estar regulado en gran medida, a pesar de la estrategia que exige la creación de un organismo regulador.

**Aspectos destacados:** El progreso ha sido lento este año en el Líbano. Sin embargo, hay un movimiento hacia un lanzamiento oficial de la criptomoneda de BDL, que potencialmente se usaría para facilitar los pagos locales.



### Resumen del desempeño del Líbano

Categoría	Puntaje	Puesto	Puntaje promedio
<b>Puntaje general</b>	<b>40</b>	<b>44</b>	<b>52</b>
1 Gobierno y apoyo de políticas	27	=52	54
2 Estabilidad e integridad	42	53	65
3 Productos y puntos de venta	52	=31	57
4 Protección del consumidor	66	=29	60
5 Infraestructura	63	=23	59

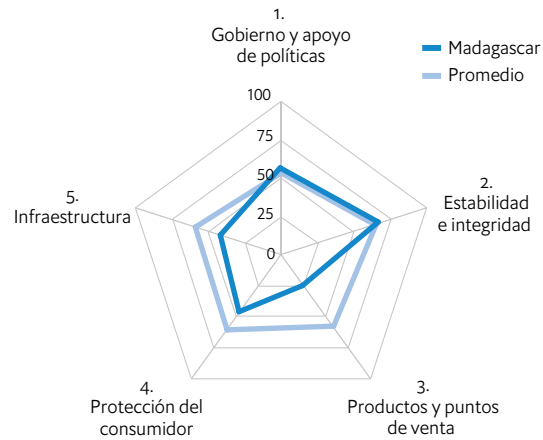
Líbano: fortalezas		Líbano: áreas de mejora	
Indicador	Puesto	Indicador	Puesto
3.3 Servicios emergentes	=1	3.4 Seguro inclusivo	=25
4.2 Seguro inclusivo	=1	4.3 Privacidad de datos y protección cibernética	=48
5.2 ID digitales	=10	1.2 Promoción de la alfabetización y la capacidad	=45



## Madagascar

**Descripción general:** En 2014, el gobierno de Madagascar transformó la agencia de microfinanzas existente bajo el Ministerio de Finanzas en la Coordinación Nacional para la Inclusión Financiera. Como parte de la primera Estrategia nacional de inclusión financiera del país (2013-2017), se lanzó el proceso Hacer posible el acceso (Making Access Possible, MAP) y se realizó una Encuesta de consumidores FinScope en 2015.

**Aspectos destacados:** En noviembre de 2018, el gobierno de Madagascar adoptó una Estrategia nacional de inclusión financiera para 2018-2022, que incluye una gama de componentes de digitalización. En el mismo mes se lanzó el Proyecto de inclusión financiera de Madagascar, financiado por el Banco Mundial. Sus objetivos incluyen la digitalización de los pagos gubernamentales y las instituciones de microfinanzas, así como una serie de actividades centradas en mejorar la inclusión financiera de las mujeres en Madagascar.



### Resumen del desempeño de Madagascar

Categoría	Puntaje	Puesto	Puntaje promedio
<b>Puntaje general</b>	<b>43</b>	<b>=40</b>	<b>52</b>
1 Gobierno y apoyo de políticas	56	=25	54
2 Estabilidad e integridad	67	23	65
3 Productos y puntos de venta	25	=52	57
4 Protección del consumidor	47	=40	60
5 Infraestructura	42	48	59

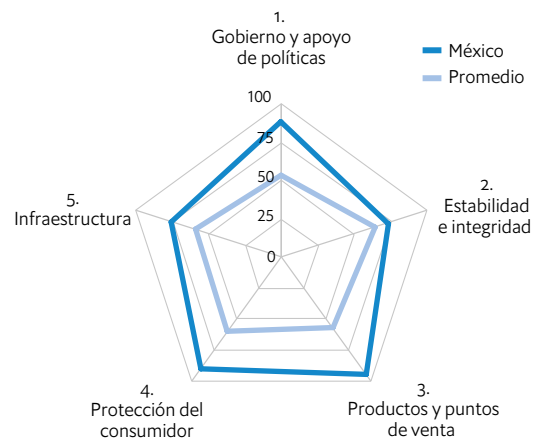
Madagascar: fortalezas		Madagascar: áreas de mejora	
Indicador	Puesto	Indicador	Puesto
2.1 Entrada al mercado	=1	3.4 Seguro inclusivo	=25
2.2 Requisitos en curso	=1	3.3 Servicios emergentes	=31
1.2 Promoción de la alfabetización y la capacidad	=5	3.2 Carteras de crédito para clientes de medianos y bajos ingresos	=50



## México

**Descripción general:** El gobierno de México ha estado implementando una Política nacional de inclusión financiera desde 2016. El Consejo Nacional de Inclusión Financiera (CONAIF) coordina los esfuerzos entre las agencias gubernamentales, las instituciones financieras y las empresas de telecomunicaciones y tecnología.

**Aspectos destacados:** El gobierno, que se inauguró en diciembre de 2018, está poniendo énfasis adicional en la inclusión financiera de mujeres y migrantes. Ha lanzado nuevas iniciativas, como otorgar microcréditos sin intereses, autorizar a menores de entre 15 y 17 años a abrir cuentas bancarias y modernizar los bancos de desarrollo estatales. El gobierno y el sector privado se han unido recientemente para impulsar los pagos electrónicos mediante el uso de códigos QR.



### Resumen del desempeño de México

Categoría	Puntaje	Puesto	Puntaje promedio
<b>Puntaje general</b>	<b>74</b>	<b>4</b>	<b>52</b>
1 Gobierno y apoyo de políticas	89	2	54
2 Estabilidad e integridad	74	=14	65
3 Productos y puntos de venta	95	2	57
4 Protección del consumidor	90	3	60
5 Infraestructura	76	=10	59

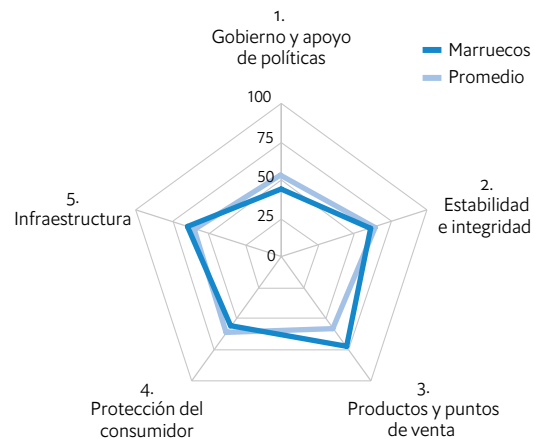
México: fortalezas		México: áreas de mejora	
Indicador	Puesto	Indicador	Puesto
4.2 Usuarios de seguros inclusivos	=1	5.1 Infraestructura de pagos	17
1.1 Estrategias amplias para la inclusión financiera	=1	2.4 Capacidad de supervisión	=18
3.1 Cuentas en instituciones financieras y dinero electrónico	=1	5.3 Conectividad	=22



## Marruecos

**Descripción general:** El Banco Central (Bank Al Maghreb) inició el desarrollo de una estrategia de inclusión financiera en 2015, en colaboración con el Banco Mundial y la Sociedad Alemana para la Cooperación Internacional (GIZ). A principios de 2016 se lanzó un estudio (con un enfoque participativo) para definir los componentes principales de una estrategia adecuada para el contexto marroquí.

**Aspectos destacados:** El Banco Central publicó los puntos clave de la Estrategia nacional de inclusión financiera en febrero de 2019. La estrategia incluye ocho incentivos, con un enfoque particular en las poblaciones más excluidas (mujeres desempleadas en áreas rurales, jóvenes y pequeñas empresas).



### Resumen del desempeño de Marruecos

Categoría	Puntaje	Puesto	Puntaje promedio
<b>Puntaje general</b>	<b>51</b>	<b>=29</b>	<b>52</b>
1 Gobierno y apoyo de políticas	44	=35	54
2 Estabilidad e integridad	61	=32	65
3 Productos y puntos de venta	72	12	57
4 Protección del consumidor	56	=32	60
5 Infraestructura	65	=20	59

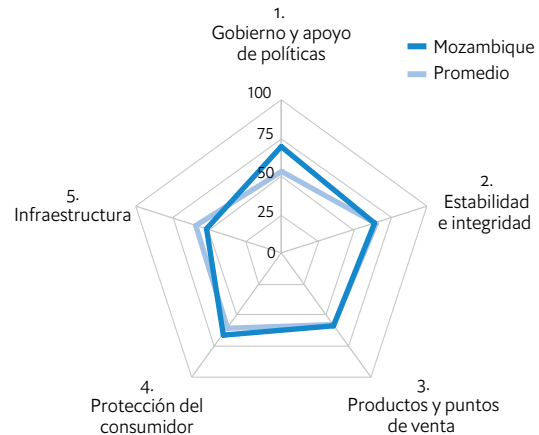
Marruecos: fortalezas		Marruecos: áreas de mejora	
Indicador	Puesto	Indicador	Puesto
2.3 Diligencia debida del cliente	=1	4.2 Usuarios de seguros inclusivos	=42
3.5 Puntos de venta financieros (agentes, comerciantes y canales electrónicos)	=1	1.3 Incentivos para la digitalización y las tecnologías emergentes	=48
4.3 Privacidad de datos y protección contra el cibercrimen	=7	2.4 Capacidad de supervisión	=18



## Mozambique

**Descripción general:** El gobierno de Mozambique ha hecho un progreso considerable hacia la inclusión financiera luego de la implementación de la Estrategia de inclusión financiera 2016-2022, en colaboración con el sector público y privado. Dirigida por el Banco de Mozambique, la estrategia consiste en la coordinación con 12 agencias gubernamentales, incluido el Instituto de Supervisión de Seguros, el Ministerio de Economía y Finanzas y el Instituto Nacional de Estadística.

**Aspectos destacados:** En 2018, el gobierno firmó un Memorando de entendimiento de profundización del sector financiero con las partes interesadas del sector privado para aumentar los niveles de acceso a los productos financieros. En 2019, la Estrategia de inclusión financiera se sometió a su revisión intermedia. La encuesta Finscope de Mozambique, completada por última vez en 2014, se repite en 2019 para actualizar la información disponible.



### Resumen del desempeño de Mozambique

Categoría	Puntaje	Puesto	Puntaje promedio
<b>Puntaje general</b>	<b>53</b>	<b>=26</b>	<b>52</b>
1 Gobierno y apoyo de políticas	70	=14	54
2 Estabilidad e integridad	64	27	65
3 Productos y puntos de venta	58	24	57
4 Protección del consumidor	66	=29	60
5 Infraestructura	52	38	59

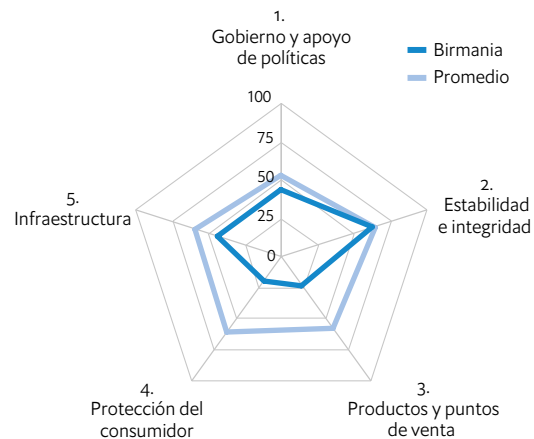
Mozambique: fortalezas		Mozambique: áreas de mejora	
Indicador	Puesto	Indicador	Puesto
2.1 Entrada al mercado	=1	3.3 Servicios emergentes	=31
2.2 Requisitos en curso	=1	2.4 Capacidad de supervisión	55
2.3 Diligencia debida del cliente	=1	2.5 Compromiso con la ciberseguridad	=47



## Birmania

**Descripción general:** La Hoja de ruta nacional de inclusión financiera (2014-2020) ha guiado los esfuerzos para mejorar la inclusión financiera en Birmania. Sin embargo, no hay evidencia de que la estrategia haya incorporado un enfoque digital. El gobierno de Birmania ha trabajado con donantes internacionales para apoyar los esfuerzos de inclusión financiera. El Fondo de las Naciones Unidas para el Desarrollo de la Capitalización (FNUDC) en Birmania está implementando actualmente el programa Expanding el acceso financiero (Expanding Financial Access, EFA), cuyo objetivo es aumentar la inclusión formal en Birmania del 30 % al 40 % para 2020. El gobierno también está trabajando con el Fondo de Medios de Vida y Seguridad Alimentaria (LIFT) para proporcionar capacitación en educación financiera.

**Aspectos destacados:** En agosto de 2018 la Dirección de Inversión y Administración de Empresas (Directorate of Investment and Company Administration, DICA) lanzó el sistema en línea MyCo, que ahora se espera que las empresas se registren y utilicen para pagar las tarifas. El Departamento de Impuestos Internos también



está implementando un sistema electrónico para permitir a los contribuyentes pagar impuestos en línea. Ha habido cambios en las regulaciones que rigen la inversión abierta de compañías extranjeras en el sector de servicios financieros, con un 35 % de propiedad extranjera ahora permitida tanto en bancos locales como en compañías de seguros. Se está creando una oficina de crédito para fortalecer la gestión de riesgos en el sector.

### Resumen del desempeño de Birmania

Categoría	Puntaje	Puesto	Puntaje promedio
<b>Puntaje general</b>	<b>33</b>	<b>=50</b>	<b>52</b>
1 Gobierno y apoyo de políticas	44	=35	54
2 Estabilidad e integridad	63	28	65
3 Productos y puntos de venta	23	55	57
4 Protección del consumidor	19	52	60
5 Infraestructura	44	=46	59

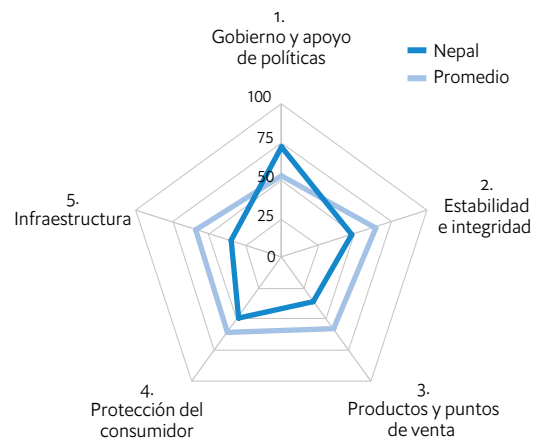
Birmania: fortalezas		Birmania: áreas de mejora	
Indicador	Puesto	Indicador	Puesto
1.2 Promoción de la alfabetización y la capacidad	=1	5.4 Información crediticia y otros sistemas de intercambio de datos	=54
2.2 Requisitos en curso	=19	4.2 Usuarios de seguros inclusivos	=42
2.3 Diligencia debida del cliente	=25	3.4 Seguro inclusivo	=25



## Nepal

**Descripción general:** La Hoja de ruta de inclusión financiera de Nepal (2017-2022), publicada en julio de 2016, orienta las iniciativas de inclusión financiera en el país. La estrategia apunta a orientar el sistema bancario hacia la banca universal, lo que aumenta la disponibilidad de servicios financieros en áreas rurales y remotas e inicia reformas para mejorar el marco regulatorio y las capacidades, con el objetivo de desarrollar sistemas financieros más resistentes. El Tercer plan estratégico del Nepal Rastra Bank (NRB) (2017-2021) también identifica la inclusión financiera como una prioridad estratégica, y la Política monetaria de 2017-2018 se centró en profundizar la inclusión financiera al mejorar la educación financiera y el acceso a la financiación.

**Aspectos destacados:** El primer presupuesto federal, para el año fiscal 2018-2019, tiene como objetivo digitalizar los pagos del gobierno y la recaudación de ingresos. En 2018, el Ministerio de Finanzas lanzó una campaña para abrir cuentas bancarias para cada ciudadano nepalés dentro de



un año. El departamento de regulación de NRB ha actualizado su sistema de informes para garantizar un control de cumplimiento eficiente, análisis de datos y formulación de políticas.

### Resumen del desempeño de Nepal

Categoría	Puntaje	Puesto	Puntaje promedio
<b>Puntaje general</b>	<b>44</b>	<b>39</b>	<b>52</b>
1 Gobierno y apoyo de políticas	72	=10	54
2 Estabilidad e integridad	48	48	65
3 Productos y puntos de venta	35	47	57
4 Protección del consumidor	49	39	60
5 Infraestructura	35	51	59

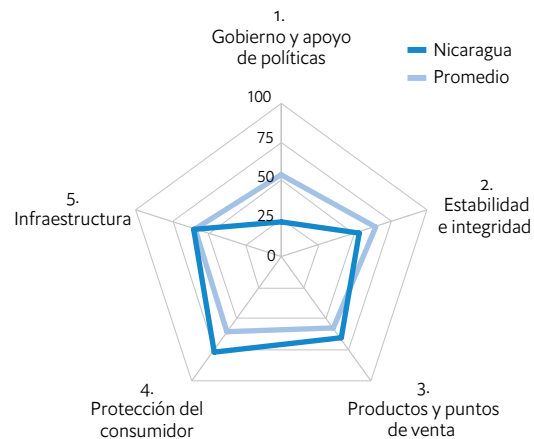
Nepal: fortalezas		Nepal: áreas de mejora	
Indicador	Puesto	Indicador	Puesto
2.1 Entrada al mercado	=23	3.4 Seguro inclusivo	=25
1.3 Incentivos para la digitalización y las tecnologías emergentes	=25	3.3 Servicios emergentes	=31
3.2 Carteras de crédito para clientes de medianos y bajos ingresos	=17	5.4 Información crediticia y otros sistemas de intercambio de datos	52



## Nicaragua

**Descripción general:** La inclusión financiera en Nicaragua se relaciona principalmente con las microfinanzas, que fue regulada en 2011. Las instituciones microfinancieras (IMF) están bajo los auspicios de la Comisión Nacional de Microfinanzas (CONAMI), que ha mejorado gradualmente su capacidad de supervisión. Los programas de préstamos patrocinados por el gobierno se canalizan a través de dos instituciones financiadas por el estado: la Cooperativa de Ahorro y Crédito Caja Rural Nacional (CARUNA, la cooperativa de ahorro y crédito rural) y el Banco Produzcamos. Estos son componentes clave de los esfuerzos del gobierno para aumentar la inclusión.

**Aspectos destacados:** El gobierno aprobó un paquete de reforma fiscal en 2019, que aplica un impuesto del 15 % sobre las ganancias de capital, que afecta al sector financiero. La Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones (SIBOIF) emitió una norma para una cuenta simplificada en 2017, que ha permitido la apertura de la cuenta. En 2016, el Banco



Central de Nicaragua lanzó un nuevo sistema ACH, en cooperación con los seis bancos principales, a través de la red UniRed. Nicaragua publicó una norma de microseguros en 2015, y las IMF ofrecen productos de microseguros.

### Resumen del desempeño de Nicaragua

Categoría	Puntaje	Puesto	Puntaje promedio
<b>Puntaje general</b>	<b>45</b>	<b>38</b>	<b>52</b>
1. Gobierno y apoyo de políticas	24	54	54
2. Estabilidad e integridad	53	45	65
3. Productos y puntos de venta	65	=18	57
4. Protección del consumidor	76	=14	60
5. Infraestructura	61	=28	59

Nicaragua: fortalezas		Nicaragua: áreas de mejora	
Indicador	Puesto	Indicador	Puesto
3.4 Seguro inclusivo	=1	3.3 Servicios emergentes	=31
3.5 Puntos de venta financieros (agentes, comerciantes y canales electrónicos)	=1	1.2 Promoción de la alfabetización y la capacidad	=54
4.2 Usuarios de seguros inclusivos	=1	3.3 Servicios emergentes	=31

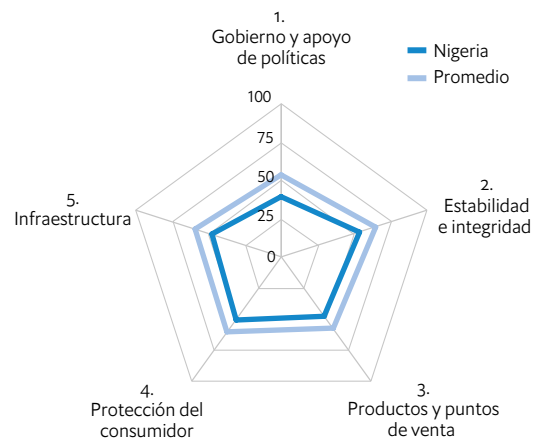




## Nigeria

**Descripción general:** En 2018, el gobierno de Nigeria revisó la Estrategia nacional de inclusión financiera (establecida en 2012), que se centró en la banca de agencias, banca móvil/pagos móviles, modelos de vinculación y empoderamiento de los clientes. En el mismo año, se firmó un memorando de entendimiento (Memorandum of Understanding, MOU) sobre sistemas de pago digital entre el Banco Central de Nigeria (Central Bank of Nigeria, CBN) y la Comisión de Comunicaciones de Nigeria. Esto sugiere que un movimiento hacia un enfoque digital más coherente puede ser probable en el futuro cercano.

**Puntos destacados:** La Estrategia nacional de inclusión financiera establece que el gobierno de Nigeria tiene como objetivo lograr la digitalización completa de los flujos del gobierno federal para 2020. En octubre de 2018, las nuevas pautas del Banco Central de Nigeria permitieron a los



operadores de dinero móvil convertirse en bancos de servicios de pago para operar en el mercado nigeriano. Los bancos de servicios de pago no están autorizados a otorgar préstamos.

### Resumen del desempeño de Nigeria

Categoría	Puntaje	Puesto	Puntaje promedio
<b>Puntaje general</b>	<b>43</b>	<b>=40</b>	<b>52</b>
1 Gobierno y apoyo de políticas	40	42	54
2 Estabilidad e integridad	54	=43	65
3 Productos y puntos de venta	48	=37	57
4 Protección del consumidor	51	37	60
5 Infraestructura	48	=42	59

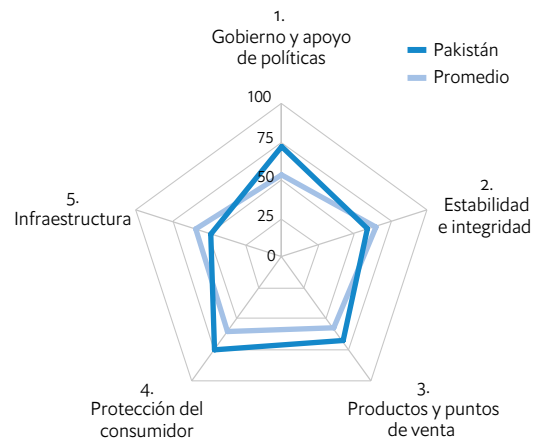
Nigeria: fortalezas		Nigeria: áreas de mejora	
Indicador	Puesto	Indicador	Puesto
2.3 Diligencia debida del cliente	=1	3.3 Servicios emergentes	=31
3.1 Cuentas en instituciones financieras y dinero electrónico	=14	2.4 Capacidad de supervisión	=50
3.5 Puntos de venta financieros (agentes, comerciantes y canales electrónicos)	=26	3.2 Carteras de crédito para clientes de medianos y bajos ingresos	=43



## Pakistán

**Descripción general:** En 2018, Pakistán revisó su Estrategia nacional de inclusión financiera (NFIS) de 2015. La estrategia revisada pone énfasis en la promoción de pagos digitales, con el objetivo de aumentar el número de cuentas digitalizadas a 65 millones para 2023.

**Aspectos destacados:** El Banco Estatal de Pakistán (SBP, el banco central) implementó reformas en 2019 que permitirán a las entidades no bancarias emitir directamente dinero electrónico, a través del Reglamento para Instituciones de dinero electrónico (Electronic Money Institution, EMI). Anteriormente, Pakistán tenía un modelo dirigido por un banco, donde los operadores móviles establecieron bancos de microfinanzas para emitir dinero electrónico. Es probable que este cambio permita una mayor innovación en las finanzas digitales.



### Resumen del desempeño de Pakistán

Categoría	Puntaje	Puesto	Puntaje promedio
<b>Puntaje general</b>	<b>55</b>	<b>21</b>	<b>52</b>
1 Gobierno y apoyo de políticas	72	=10	54
2 Estabilidad e integridad	59	=34	65
3 Productos y puntos de venta	67	=16	57
4 Protección del consumidor	75	16	60
5 Infraestructura	49	41	59

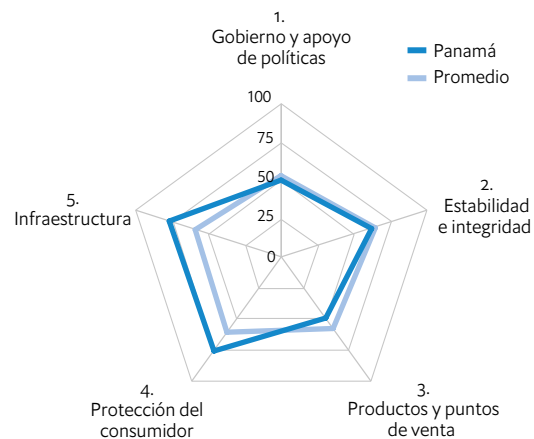
Pakistán: fortalezas		Pakistán: áreas de mejora	
Indicador	Puesto	Indicador	Puesto
3.2 Carteras de crédito para clientes de medianos y bajos ingresos	=1	3.3 Servicios emergentes	=31
3.4 Seguro inclusivo	=1	5.3 Conectividad	55
3.5 Puntos de venta financieros (agentes, comerciantes y canales electrónicos)	=1	3.1 Cuentas en instituciones financieras y dinero electrónico	=54



## Panamá

**Descripción general:** Panamá cuenta con una serie de estándares que permiten el uso de agentes no bancarios, cuentas simplificadas y canales de pago digital para facilitar el acceso a servicios financieros entre las poblaciones de bajos ingresos.

**Aspectos destacados:** En mayo de 2019, el gobierno propuso una Estrategia nacional oficial para la inclusión financiera. También se espera que el Proyecto de Ley de Modernización y Competitividad Internacional del Sistema Financiero de 2018 (n.º 629) introduzca un enfoque de transformación digital en el sistema financiero del país. En junio de 2019, el Grupo de Acción Financiera (GAFI) colocó a Panamá nuevamente en su lista gris de países con alto riesgo de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.



### Resumen del desempeño de Panamá

Categoría	Puntaje	Puesto	Puntaje promedio
<b>Puntaje general</b>	<b>56</b>	<b>=19</b>	<b>52</b>
1 Gobierno y apoyo de políticas	50	30	54
2 Estabilidad e integridad	62	=29	65
3 Productos y puntos de venta	50	=35	57
4 Protección del consumidor	76	=14	60
5 Infraestructura	77	=6	59

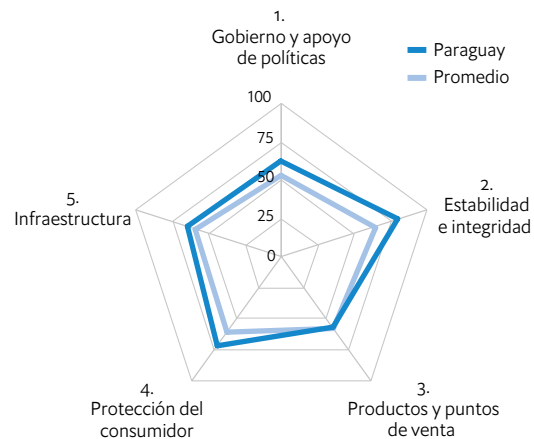
Panamá: fortalezas		Panamá: áreas de mejora	
Indicador	Puesto	Indicador	Puesto
4.2 Usuarios de seguros inclusivos	=1	3.4 Seguro inclusivo	=25
2.2 Requisitos en curso	=11	1.1 Estrategias amplias para la inclusión financiera	=50
1.3 Incentivos para la digitalización y las tecnologías emergentes	=7	4.3 Privacidad de datos y protección contra el cibercrimen	=37



## Paraguay

**Descripción general:** En 2014, el gobierno de Paraguay creó el Comité Nacional de Inclusión Financiera (CNIF) y una Estrategia Nacional para la Inclusión Financiera (ENIF). La coordinación exitosa dentro de los sectores público y privado ha llevado a la implementación de programas de educación financiera, emisores de dinero electrónico y cuentas digitales simplificadas. La estructura reguladora existente en Paraguay para las instituciones financieras no bancarias sigue siendo débil.

**Aspectos destacados:** El CNIF está evaluando actualmente los avances y las debilidades del ENIF 2014-2018 y se espera que actualice la estrategia para cubrir el período 2019-2023. Después de la creación en 2018 de la Cámara paraguaya de Tecnofinanzas, se espera una nueva legislación a finales de este año para regular los sectores de la industria de tecnofinanzas.



### Resumen del desempeño de Paraguay

Categoría	Puntaje	Puesto	Puntaje promedio
<b>Puntaje general</b>	<b>61</b>	<b>16</b>	<b>52</b>
1 Gobierno y apoyo de políticas	63	=20	54
2 Estabilidad e integridad	80	8	65
3 Productos y puntos de venta	57	=25	57
4 Protección del consumidor	72	=19	60
5 Infraestructura	65	=20	59

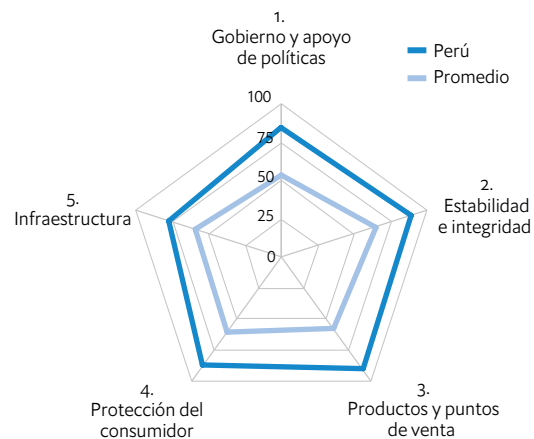
Paraguay: fortalezas		Paraguay: áreas de mejora	
Indicador	Puesto	Indicador	Puesto
2.1 Entrada al mercado	=1	3.4 Seguro inclusivo	=25
2.3 Diligencia debida del cliente	=1	1.1 Estrategias amplias para la inclusión financiera	=31
4.3 Privacidad de datos y protección contra el cibercrimen	=3	5.4 Información crediticia y otros sistemas de intercambio de datos	36



## Perú

**Descripción general:** El marco regulatorio del Perú para la inclusión financiera está guiado por la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera y la Estrategia Nacional para la Inclusión Financiera (ENIF, emitida por primera vez en 2015). Las partes interesadas del gobierno, el sector privado y la sociedad civil cooperan para promover la inclusión financiera, pero la demanda de servicios financieros formales ha sido débil debido a la falta de productos que realmente satisfagan las necesidades de la población diversa.

**Aspectos destacados:** En julio de 2019, el Ministerio de Economía y Finanzas emitió el Decreto Supremo n.º 255-2019-EF, que modifica el ENIF 2015, reconoce los desafíos estructurales para la inclusión financiera y se centra en tres pilares: acceso, uso efectivo y servicios de calidad.



### Resumen del desempeño del Perú

Categoría	Puntaje	Puesto	Puntaje promedio
<b>Puntaje general</b>	<b>80</b>	<b>2</b>	<b>52</b>
1 Gobierno y apoyo de políticas	85	5	54
2 Estabilidad e integridad	89	4	65
3 Productos y puntos de venta	90	=4	57
4 Protección del consumidor	87	=5	60
5 Infraestructura	77	=6	59

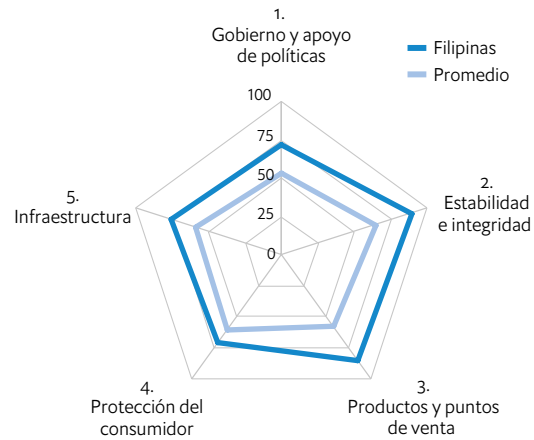
Perú: fortalezas		Perú: áreas de mejora	
Indicador	Puesto	Indicador	Puesto
3.2 Carteras de crédito para clientes de medianos y bajos ingresos	=1	2.5 Compromiso con la ciberseguridad	34
2.1 Entrada al mercado	=1	5.3 Conectividad	=43
2.2 Requisitos en curso	=1	3.3 Servicios emergentes	=11



## Filipinas

**Descripción general:** En 2016, la Oficina de la Presidencia institucionalizó el Comité Directivo de Inclusión Financiera (Financial Inclusion Steering Committee, FISC), el órgano rector que proporciona dirección estratégica, orientación y supervisión en la implementación de la Estrategia nacional para la inclusión financiera (NSFI). Filipinas ha aumentado su enfoque en la inclusión financiera digital con el lanzamiento de un sistema nacional de identificación biométrica y un programa para proporcionar una ventanilla única para los servicios gubernamentales en línea. Se están haciendo esfuerzos para aumentar la alfabetización financiera y digital, pero carecen de objetivos de género.

Aspectos destacados: Bangko Sentral ng Pilipinas ha creado una institución de apoyo para centrarse en la tecnología financiera digital para llegar a los marginados. La interoperabilidad en los pagos minoristas todavía está restringida por un número limitado de instituciones participantes y altos costos



de transacción. La supervisión de entidades no bancarias y de IMF debe fortalecerse al igual que los mecanismos de resolución de disputas para pagos gubernamentales.

### Resumen del desempeño de Filipinas

Categoría	Puntaje	Puesto	Puntaje promedio
<b>Puntaje general</b>	<b>71</b>	<b>=5</b>	<b>52</b>
1 Gobierno y apoyo de políticas	72	=10	54
2 Estabilidad e integridad	90	3	65
3 Productos y puntos de venta	85	=8	57
4 Protección del consumidor	71	=23	60
5 Infraestructura	76	=10	59

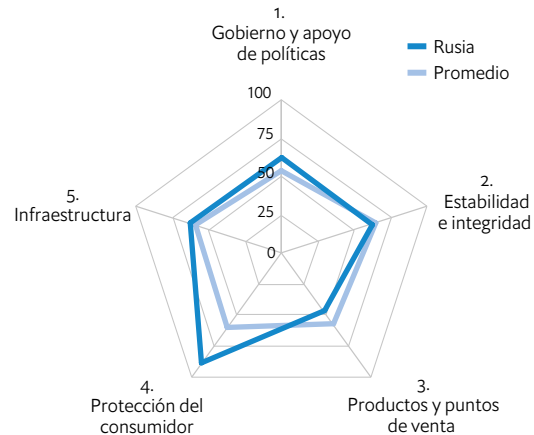
Filipinas: fortalezas			Filipinas: áreas de mejora		
Indicador		Puesto	Indicador		Puesto
3.2 Carteras de crédito para clientes de medianos y bajos ingresos		=1	1.1 Estrategias amplias para la inclusión financiera		=25
2.1 Entrada al mercado		=1	4.2 Usuarios de seguros inclusivos		=29
2.3 Diligencia debida del cliente		=1	3.3 Servicios emergentes		=11



## Rusia

**Descripción general:** En 2018, Rusia adoptó la Estrategia para aumentar la inclusión financiera 2018-2020. El Banco Central de la Federación de Rusia es el principal organismo responsable de la inclusión financiera y tiene un servicio para la protección del consumidor y la inclusión financiera.

**Aspectos destacados:** En 2019 se adoptó una política titulada “Indicaciones principales de desarrollo del mercado financiero para 2019-2021”, junto con un plan de acción para su implementación. Estos documentos incluyen medidas para aumentar la inclusión financiera. Además, el Sistema de pago rápido (Sistema Bystrykh Platezhei) se lanzó en febrero de 2019. Este sistema permite pagos instantáneos entre cuentas personales en 14 instituciones financieras diferentes a través de una aplicación de teléfono inteligente.



### Resumen del desempeño de Rusia

Categoría	Puntaje	Puesto	Puntaje promedio
<b>Puntaje general</b>	<b>56</b>	<b>=19</b>	<b>52</b>
1 Gobierno y apoyo de políticas	63	=20	54
2 Estabilidad e integridad	62	=29	65
3 Productos y puntos de venta	47	39	57
4 Protección del consumidor	89	4	60
5 Infraestructura	63	=23	59

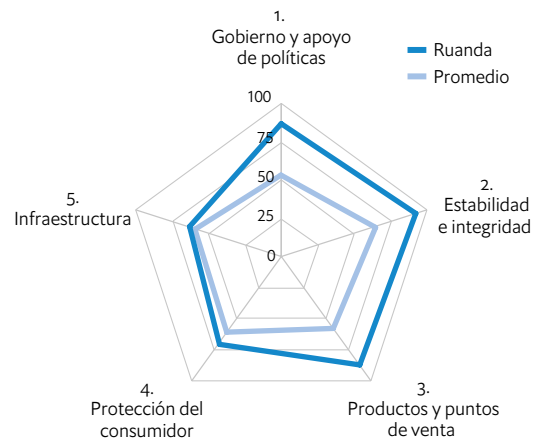
Rusia: fortalezas		Rusia: áreas de mejora	
Indicador	Puesto	Indicador	Puesto
3.5 Puntos de venta financieros (agentes, comerciantes y canales electrónicos)	=1	3.4 Seguro inclusivo	=25
4.2 Usuarios de seguros inclusivos	=1	3.3 Servicios emergentes	=31
4.3 Privacidad de datos y protección contra el cibercrimen	1	1.1 Estrategias amplias para la inclusión financiera	=31



## Ruanda

**Descripción general:** Ruanda adoptó su Programa de inclusión financiera (2016-2020) en 2015. El Banco Nacional de Ruanda está implementando constantemente este programa, con el objetivo de alcanzar el 90 % de inclusión para 2020.

**Aspectos destacados:** En diciembre de 2018, el Banco Nacional adoptó una nueva regulación de microseguros, que alienta el desarrollo de productos destinados al sector informal y a los clientes de bajos ingresos. El Banco Nacional también asumió la plena responsabilidad de la regulación de las microfinanzas, lo que mejora el ambiente regulatorio al terminar la doble regulación. Se ha introducido una iniciativa para crear un sistema de agente centralizado y el sistema puede implementarse a fines de 2019.



### Resumen del desempeño de Ruanda

Categoría	Puntaje	Puesto	Puntaje promedio
<b>Puntaje general</b>	<b>68</b>	<b>10</b>	<b>52</b>
1 Gobierno y apoyo de políticas	87	3	54
2 Estabilidad e integridad	92	=1	65
3 Productos y puntos de venta	87	7	57
4 Protección del consumidor	70	=25	60
5 Infraestructura	63	=23	59

Ruanda: fortalezas		Ruanda: áreas de mejora	
Indicador	Puesto	Indicador	Puesto
3.3 Servicios emergentes	=1	A1 Estabilidad política general	=42
3.4 Seguro inclusivo	=1	5.1 Infraestructura de pagos	=40
3.1 Cuentas en instituciones financieras y dinero electrónico	=1	4.2 Usuarios de seguros inclusivos	=29

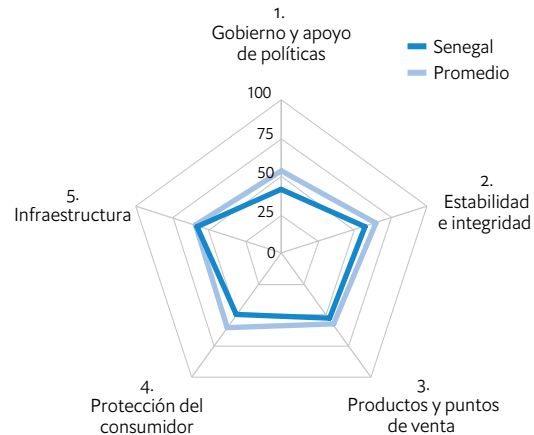




## Senegal

**Descripción general:** El Banco Central de los Estados de África Occidental (BCEAO) ha creado un entorno propicio para los servicios financieros digitales que incluye la promoción de pagos electrónicos, instituciones de microfinanzas y otros servicios financieros digitales. Las entidades financieras no bancarias pueden recibir licencias de emisor de dinero electrónico, lo que permite a los operadores de redes móviles y otros agentes mejorar el acceso a los servicios financieros en Senegal. En 2016, el gobierno comenzó a emitir identificaciones electrónicas a los ciudadanos y, a partir de 2017, se calcula que el 67 % de los adultos tenían uno. El dinero móvil continúa impulsando la inclusión financiera en Senegal, y en 2018 el gobierno anunció una nueva iniciativa para acelerar el desarrollo de infraestructura para la digitalización de las operaciones gubernamentales en las zonas rurales.

**Aspectos destacados:** El Ministerio de Finanzas, Economía y Planificación (MEFP) de Senegal está en proceso de revivir una estrategia para abordar la



inclusión financiera que se alinea con los estándares regionales. No ha habido avances significativos hacia la inclusión financiera desde 2018.

### Resumen del desempeño de Senegal

Categoría	Puntaje	Puesto	Puntaje promedio
<b>Puntaje general</b>	<b>47</b>	<b>37</b>	<b>52</b>
1 Gobierno y apoyo de políticas	42	=38	54
2 Estabilidad e integridad	58	=36	65
3 Productos y puntos de venta	53	=27	57
4 Protección del consumidor	50	38	60
5 Infraestructura	58	=33	59

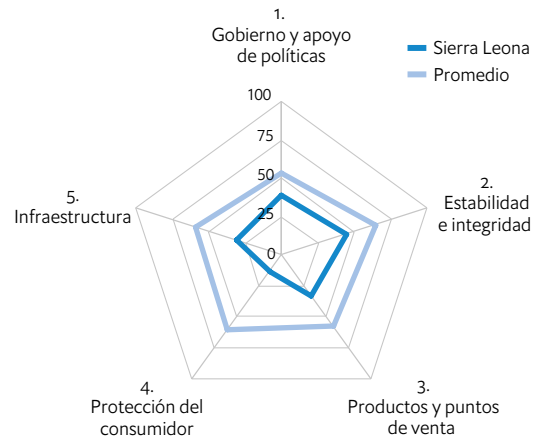
Senegal: fortalezas		Senegal: áreas de mejora	
Indicador	Puesto	Indicador	Puesto
4.3 Privacidad de datos y protección contra el cibercrimen	=3	2.3 Diligencia debida del cliente	=55
2.1 Entrada al mercado	18	4.2 Usuarios de seguros inclusivos	=42
2.2 Requisitos en curso	=15	3.3 Servicios emergentes	=31



## Sierra Leona

**Descripción general:** La Estrategia nacional de inclusión financiera de Sierra Leona (2017-2020) se encuentra en su tercer año de implementación. Ya se está debatiendo la elaboración de un segundo plan que se basa en los progresos realizados desde 2017.

**Aspectos destacados:** Con la ayuda de un fuerte apoyo de políticas y un continuo apoyo técnico de socios internacionales, Sierra Leona ha utilizado un enfoque normativo de entorno de pruebas para apoyar proyectos piloto innovadores destinados a abordar la inclusión financiera a través de dos rondas del Desafío de tecnofinanzas de Sierra Leona. La creación de una Secretaría de Inclusión Financiera dentro del Banco de Sierra Leona en 2019 ha dado un nuevo impulso a los esfuerzos encaminados a lograr una mayor interoperabilidad, al crear un sistema de identificación digital a nivel nacional (con la tecnología de cadena de bloques) y al desarrollar pautas bancarias para agencias. La secretaría tiene la tarea de lograr los objetivos descritos en la estrategia nacional.



### Resumen del desempeño de Sierra Leona

Categoría	Puntaje	Puesto	Puntaje promedio
<b>Puntaje general</b>	<b>28</b>	<b>54</b>	<b>52</b>
1 Gobierno y apoyo de políticas	39	=43	54
2 Estabilidad e integridad	45	=50	65
3 Productos y puntos de venta	33	=48	57
4 Protección del consumidor	13	54	60
5 Infraestructura	31	53	59

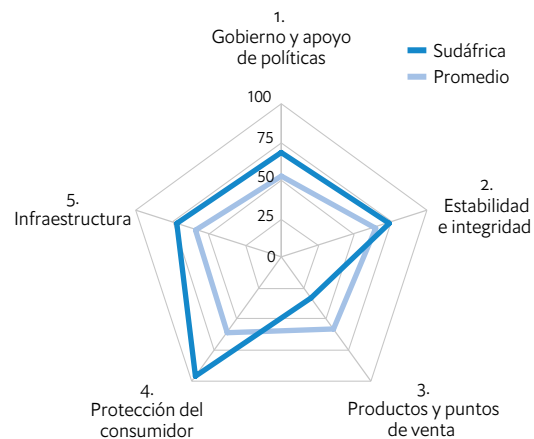
Sierra Leona: fortalezas		Sierra Leona: áreas de mejora	
Indicador	Puesto	Indicador	Puesto
3.3 Servicios emergentes	=1	3.2 Carteras de crédito para clientes de medianos y bajos ingresos	=50
2.3 Diligencia debida del cliente	=1	4.2 Usuarios de seguros inclusivos	=42
1.3 Incentivos para la digitalización y las tecnologías emergentes	=29	3.4 Seguro inclusivo	=25



## Sudáfrica

**Descripción general:** Aunque Sudáfrica no cuenta con una estrategia nacional de inclusión financiera global, ha desarrollado una serie de estrategias para fomentar y alentar la inclusión financiera. En comparación con otros países de África, Sudáfrica tiene altos niveles de educación financiera, así como altos niveles de penetración de Internet y telefonía móvil. A pesar de esto, la confianza pública en el sector bancario y sus altas estructuras de comisiones presentan obstáculos para la inclusión financiera. Sudáfrica también exige que el dinero electrónico solo pueda ser emitido por bancos sudafricanos, lo que ha frenado el desarrollo del sector del dinero electrónico.

**Aspectos destacados:** El 2019 es un año electoral, por lo que no ha habido desarrollos importantes del sector público con respecto a la inclusión financiera. La última versión de la Ley de Crédito Nacional fue aprobada por la Asamblea Nacional en septiembre de 2018, pero está a la espera de una firma presidencial.



### Resumen del desempeño de Sudáfrica

Categoría	Puntaje	Puesto	Puntaje promedio
<b>Puntaje general</b>	<b>63</b>	<b>=13</b>	<b>52</b>
1 Gobierno y apoyo de políticas	69	=16	54
2 Estabilidad e integridad	74	=14	65
3 Productos y puntos de venta	33	=48	57
4 Protección del consumidor	96	2	60
5 Infraestructura	72	13	59

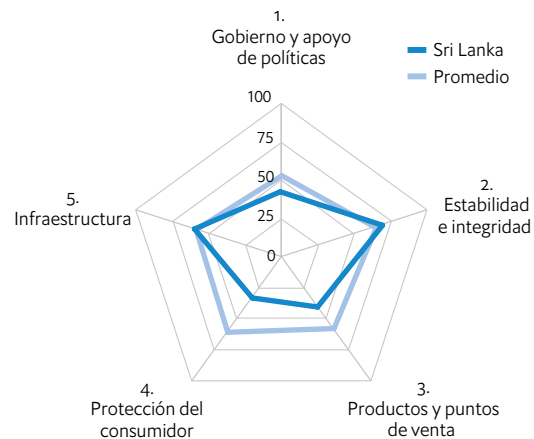
Sudáfrica: fortalezas		Sudáfrica: áreas de mejora	
Indicador	Puesto	Indicador	Puesto
2.3 Diligencia debida del cliente	=1	3.4 Seguro inclusivo	=25
4.1 Usuarios de servicios financieros	=1	3.3 Servicios emergentes	=31
4.2 Usuarios de seguros inclusivos	=1	3.2 Carteras de crédito para clientes de medianos y bajos ingresos	=43



## Sri Lanka

**Descripción general:** En enero de 2018, el Banco Central de Sri Lanka (CBSL) se asoció con la Corporación Financiera Internacional (CFI) para desarrollar la primera Estrategia nacional de inclusión financiera del país, con el apoyo del Ministerio de Políticas Nacionales y Asuntos Económicos y el Ministerio de Finanzas y Medios de Comunicación. El enfoque principal de la estrategia son las finanzas digitales, incluida una plataforma de pago nacional. Se espera que la estrategia entre en vigor en 2019.

**Aspectos destacados:** En 2018, el Banco Central de Sri Lanka llevó a cabo 154 programas sobre educación financiera, desarrollo empresarial y desarrollo de habilidades, con un enfoque especial en aquellos que carecen de acceso al sector financiero formal. El gobierno también llevó a cabo programas de inclusión financiera dirigidos a mujeres en varias partes del país. En términos de legislación, el establecimiento de un estándar nacional de código de respuesta rápida para pagos en moneda local y las circulares del sistema de



pago y liquidación de 2019 han contribuido a la inclusión financiera. El primero permite que los comerciantes de bajo valor acepten códigos QR, y el último requiere que se envíen notificaciones por SMS a los consumidores para realizar transacciones financieras.

### Resumen del desempeño de Sri Lanka

Categoría	Puntaje	Puesto	Puntaje promedio
<b>Puntaje general</b>	<b>42</b>	<b>42</b>	<b>52</b>
1 Gobierno y apoyo de políticas	43	37	54
2 Estabilidad e integridad	70	=18	65
3 Productos y puntos de venta	40	44	57
4 Protección del consumidor	32	48	60
5 Infraestructura	59	32	59

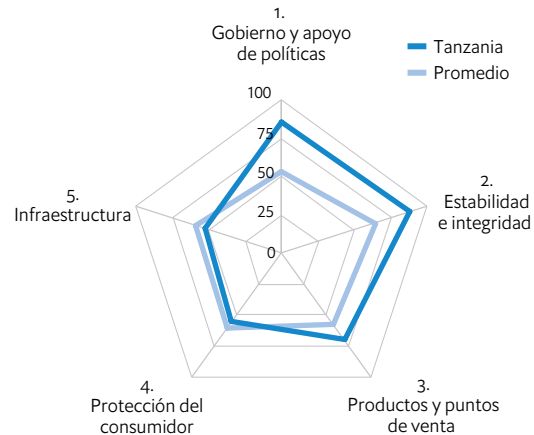
Sri Lanka: fortalezas		Sri Lanka: áreas de mejora	
Indicador	Puesto	Indicador	Puesto
2.2 Requisitos en curso	=1	4.2 Usuarios de seguros inclusivos	=42
2.3 Diligencia debida del cliente	=1	3.4 Seguro inclusivo	=25
2.1 Entrada al mercado	=20	3.2 Carteras de crédito para clientes de medianos y bajos ingresos	=50



## Tanzania

**Descripción general:** En 2017, el Consejo Nacional de Inclusión Financiera de Tanzania (un órgano de formulación de políticas para la agenda nacional en el área de inclusión financiera) publicó el Marco nacional de inclusión financiera 2018-2022. Este marco guía la implementación de políticas y los cambios estructurales destinados a lograr un mayor acceso financiero e interoperabilidad.

**Aspectos destacados:** El Banco de Tanzania ha desarrollado y actualmente está implementando un nuevo programa de cambio de pago (el Sistema de pago instantáneo de Tanzania), que conectará a todos los bancos, proveedores de dinero electrónico e instituciones financieras. En los últimos dos años, el gobierno también ha proporcionado a todos los tanzanos adultos identificaciones nacionales básicas y se están realizando esfuerzos para proporcionarles identificaciones digitales.



### Resumen del desempeño de Tanzania

Categoría	Puntaje	Puesto	Puntaje promedio
<b>Puntaje general</b>	<b>62</b>	<b>15</b>	<b>52</b>
1 Gobierno y apoyo de políticas	86	4	54
2 Estabilidad e integridad	88	5	65
3 Productos y puntos de venta	70	=13	57
4 Protección del consumidor	56	=32	60
5 Infraestructura	53	37	59

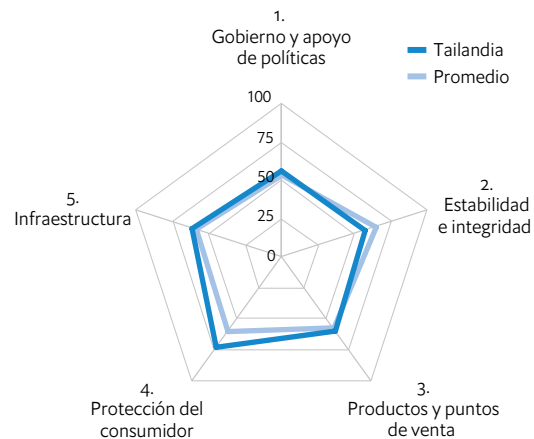
Tanzania: áreas de mejora		Tanzania: áreas de mejora	
Indicador	Puesto	Indicador	Puesto
3.2 Carteras de crédito para clientes de medianos y bajos ingresos	=1	3.3 Servicios emergentes	=31
2.3 Diligencia debida del cliente	=1	5.4 Información crediticia y otros sistemas de intercambio de datos	=42
3.5 Puntos de venta financieros (agentes, comerciantes y canales eléctricos)	=1	5.3 Conectividad	=50



## Tailandia

**Descripción general:** Tailandia tiene instituciones específicas que fomentan la inclusión financiera, pero no existe un documento de estrategia único e integral. El Banco de Tailandia (el banco central) publicó su Plan maestro de Fase III del sector financiero (2016-2020) en 2016, que fomenta los servicios financieros y de pago electrónicos y tiene como objetivo mejorar la eficiencia del sistema financiero. Tailandia también está tomando medidas para convertirse en una sociedad sin efectivo a través de su Plan maestro nacional de pago electrónico.

**Aspectos destacados:** El entorno regulatorio para la inclusión financiera se mantiene sin cambios. Las autoridades alientan la expansión de los bancos comerciales a las microfinanzas, pero su cartera de microcréditos sigue siendo pequeña. Las autoridades dicen que favorecen la entrada de nuevos proveedores (privados), pero los programas gubernamentales altamente subsidiados y las estrictas regulaciones impiden la entrada de nuevas instituciones de microfinanzas.



### Resumen del desempeño de Tailandia

Categoría	Puntaje	Puesto	Puntaje promedio
<b>Puntaje general</b>	<b>54</b>	<b>=22</b>	<b>52</b>
1 Gobierno y apoyo de políticas	57	=23	54
2 Estabilidad e integridad	58	=36	65
3 Productos y puntos de venta	60	=22	57
4 Protección del consumidor	73	=17	60
5 Infraestructura	62	=26	59

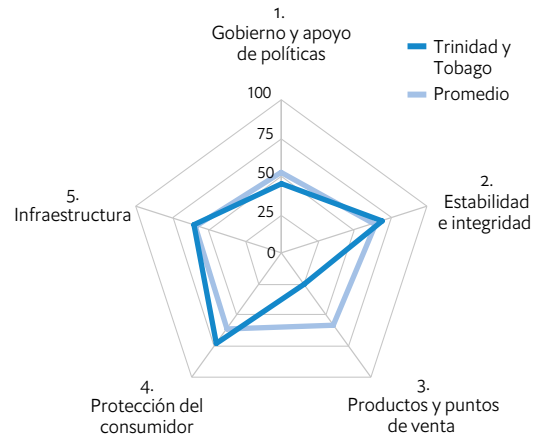
Tailandia: fortalezas		Tailandia: áreas de mejora	
Indicador	Puesto	Indicador	Puesto
3.3 Servicios emergentes	=1	3.4 Seguro inclusivo	=25
4.2 Usuarios de seguros inclusivos	=1	2.3 Diligencia debida del cliente	=53
2.5 Compromiso con la ciberseguridad	5	1.1 Estrategias amplias para la inclusión financiera	=39



## Trinidad y Tobago

**Descripción general:** El Plan estratégico de Trinidad y Tobago para 2016-2017 a 2020-2021 es el principal documento de política para la inclusión financiera, y el Banco Central de Trinidad es responsable de liderar la coordinación de políticas. La Ley de Instituciones Financieras de 2008, la Ley de Prestamistas de 2014 y la Ley de Protección y Seguridad del Consumidor de 2007 proporcionan el principal impulso regulatorio para la inclusión financiera, con el Banco Central como el principal regulador de todas las instituciones financieras. El gobierno continúa avanzando hacia la mejora de su plataforma de pagos, con el objetivo de pasar del portal en línea existente (TTConnect) a un sistema de transferencia de fondos del gobierno totalmente digital para fines de 2019. El país sigue careciendo de un marco regulatorio integral para la banca de agentes, la apertura remota de cuentas, el microcrédito y los seguros inclusivos.

**Aspectos destacados:** Tras el lanzamiento del Comité Nacional de Educación Financiera en marzo de 2018, dirigido por la Oficina del Defensor del Pueblo Financiero del Banco Central, Trinidad y



Tobago ha implementado programas de educación financiera y educación digital diseñados para aumentar la inclusión financiera. La capacidad general sigue siendo un problema, ya que el banco central no tiene suficiente experiencia técnica para regular los servicios emergentes, y la variedad de plataformas de dinero móvil sigue siendo limitada.

### Resumen del desempeño de Trinidad y Tobago

Categoría	Puntaje	Puesto	Puntaje promedio
<b>Puntaje general</b>	<b>50</b>	<b>32</b>	<b>52</b>
1 Gobierno y apoyo de políticas	46	=32	54
2 Estabilidad e integridad	69	22	65
3 Productos y puntos de venta	25	=52	57
4 Protección del consumidor	73	=17	60
5 Infraestructura	61	=28	59

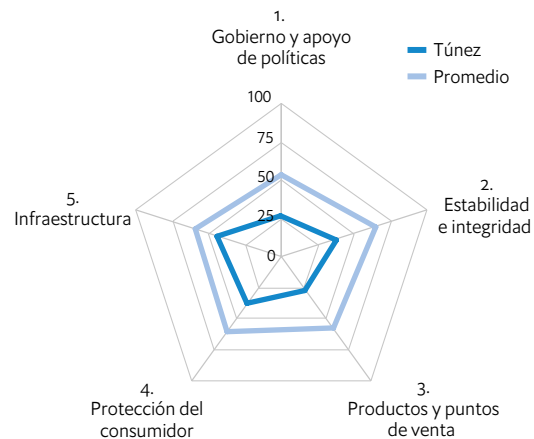
Trinidad y Tobago: fortalezas		Trinidad y Tobago: áreas de mejora	
Indicador	Puesto	Indicador	Puesto
2.1 Entrada al mercado	=1	3.5 Puntos de venta financieros (agentes, comerciantes y canales eléctricos)	=55
2.2 Requisitos en curso	=1	3.4 Seguro inclusivo	=25
2.3 Diligencia debida del cliente	=1	3.2 Carteras de crédito para clientes de medianos y bajos ingresos	=50



## Túnez

**Descripción general:** En 2018, el gobierno de Túnez introdujo una nueva Ley de Banca (2016-48) para proveedores de servicios financieros, que se fortaleció aún más con la Circular del Banco Central 2018-16.

**Aspectos destacados:** En 2018, el Ministerio de Finanzas presentó la Estrategia nacional de inclusión financiera para 2018-2022, que será implementada por un Comité Nacional de Inclusión Financiera de múltiples partes interesadas. El Ministerio de Finanzas y el Comité para la Reforma del Sector Financiero desarrollaron un plan de acción a nivel nacional para la estrategia de cobro, lo que fomentó el desarrollo de sistemas de pago electrónico en Túnez. La Circular del Banco Central 2018-16, emitida el 31 de diciembre de 2018, autorizó a las instituciones de pago a realizar pagos digitales.



### Resumen del desempeño de Túnez

Categoría	Puntaje	Puesto	Puntaje promedio
<b>Puntaje general</b>	<b>30</b>	<b>53</b>	<b>52</b>
1 Gobierno y apoyo de políticas	27	=52	54
2 Estabilidad e integridad	38	=54	65
3 Productos y puntos de venta	27	51	57
4 Protección del consumidor	37	46	60
5 Infraestructura	44	=46	59

Túnez: fortalezas		Túnez: áreas de mejora	
Indicador	Puesto	Indicador	Puesto
5.2 ID digitales	=14	4.2 Usuarios de seguros inclusivos	=42
5.3 Conectividad	19	3.4 Seguro inclusivo	=25
3.1 Cuentas en instituciones financieras y dinero electrónico	=30	3.3 Servicios emergentes	=31

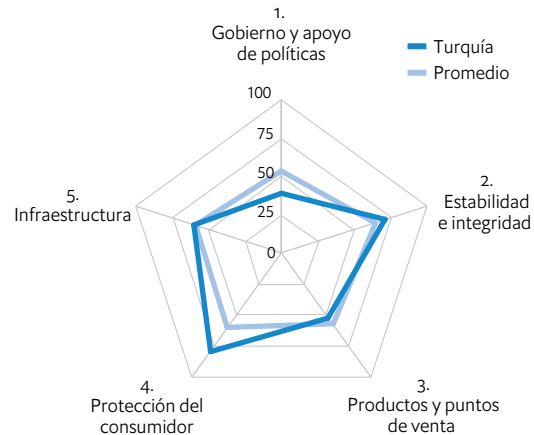




## Turquía

**Descripción general:** Turquía desarrolló una Estrategia de inclusión financiera en 2014. Sin embargo, los planes de acción adjuntos a la estrategia, que se centraron en la educación financiera y la protección del consumidor financiero, expiraron en 2017 y no se han elaborado nuevos planes.

**Aspectos destacados:** No ha habido cambios en el entorno regulatorio para la inclusión financiera. El sector financiero en general se ha enfrentado a mayores riesgos desde mediados de 2018, debido a la caída de la lira y la posterior recesión económica. El Subcomité Permanente de Tecnologías Financieras, establecido por los principales organismos reguladores financieros en julio de 2018, ha continuado discutiendo una estrategia y una hoja de ruta para la industria de tecnofinanzas, con posibles beneficios para la inclusión financiera.



### Resumen del desempeño de Turquía

Categoría	Puntaje	Puesto	Puntaje promedio
<b>Puntaje general</b>	<b>49</b>	<b>=33</b>	<b>52</b>
1 Gobierno y apoyo de políticas	39	=43	54
2 Estabilidad e integridad	71	17	65
3 Productos y puntos de venta	52	=31	57
4 Protección del consumidor	80	=10	60
5 Infraestructura	61	=28	59

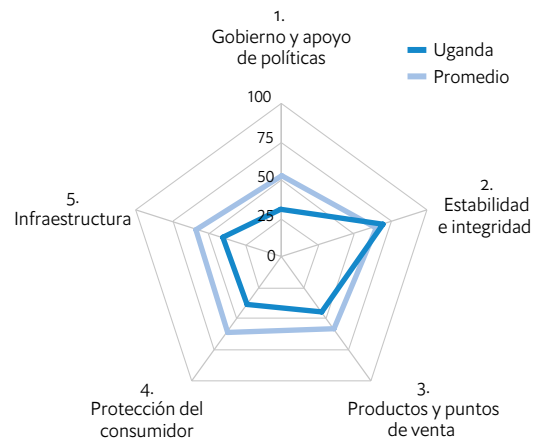
Turquía: fortalezas		Turquía: áreas de mejora	
Indicador	Puesto	Indicador	Puesto
3.2 Carteras de crédito para clientes de medianos y bajos ingresos	=1	3.4 Seguro inclusivo	=25
2.5 Compromiso con la ciberseguridad	1	1.1 Estrategias amplias para la inclusión financiera	=50
2.3 Diligencia debida del cliente	=1	A1 Estabilidad política general	=51



## Uganda

**Descripción general:** El Ministerio de Planificación Financiera y Desarrollo Económico y el Banco de Uganda (BoU) continúan encabezando la implementación de la Estrategia nacional para la inclusión financiera, que impulsará el proceso hasta 2022.

**Aspectos destacados:** La implementación de las regulaciones bancarias de las agencias en 2018 ha ampliado el acceso a los servicios financieros en un momento en que los impuestos del sector del dinero móvil han afectado negativamente los esfuerzos de inclusión financiera. La protección de datos se fortaleció en febrero de 2019 cuando se promulgó la Ley de Protección de Datos y Privacidad de Uganda. Después de una amplia consulta sobre la Ley Nacional de Pagos en 2018, la BoU confía en que la legislación para mejorar la interoperabilidad estará en vigor a fines de 2019.



### Resumen del desempeño de Uganda

Categoría	Puntaje	Puesto	Puntaje promedio
<b>Puntaje general</b>	<b>37</b>	<b>=47</b>	<b>52</b>
1 Gobierno y apoyo de políticas	31	48	54
2 Estabilidad e integridad	70	=18	65
3 Productos y puntos de venta	45	=40	57
4 Protección del consumidor	38	45	60
5 Infraestructura	40	49	59

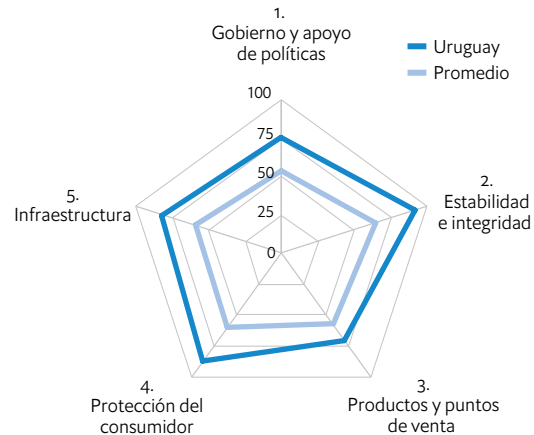
Uganda: fortalezas		Uganda: áreas de mejora	
Indicador	Puesto	Indicador	Puesto
2.3 Diligencia debida del cliente	=1	4.2 Usuarios de seguros inclusivos	=42
5.2 ID digitales	=9	3.4 Seguro inclusivo	=25
3.2 Carteras de crédito para clientes de medianos y bajos ingresos	=17	5.1 Infraestructura de pagos	55



## Uruguay

**Descripción general:** En 2014, Uruguay implementó la Ley de Inclusión Financiera, que creó varios incentivos para que los usuarios accedan a cuentas bancarias formales y servicios de pago electrónico. El Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) supervisa la implementación de la ley.

**Aspectos destacados:** El MEF continúa lanzando iniciativas para fomentar la inclusión financiera. En abril de 2019, anunció que todas las entidades gubernamentales aceptarían pagos electrónicos a partir de agosto de 2019. Tras la aprobación de la Ley de Inclusión Financiera, se emitieron 1,1 millones de instrumentos de dinero electrónico y casi 800.000 nuevas tarjetas de débito, lo que permite que más de 1 millón de personas (aproximadamente el 40 % de la población de 15 años y más) accedan a un instrumento o cuenta de dinero electrónico gratuita, con un conjunto de servicios asociados, sin costo.



### Resumen del desempeño de Uruguay

Categoría	Puntaje	Puesto	Puntaje promedio
<b>Puntaje general</b>	<b>76</b>	<b>3</b>	<b>52</b>
1 Gobierno y apoyo de políticas	76	=8	54
2 Estabilidad e integridad	92	=1	65
3 Productos y puntos de venta	70	=13	57
4 Protección del consumidor	87	=5	60
5 Infraestructura	82	=2	59

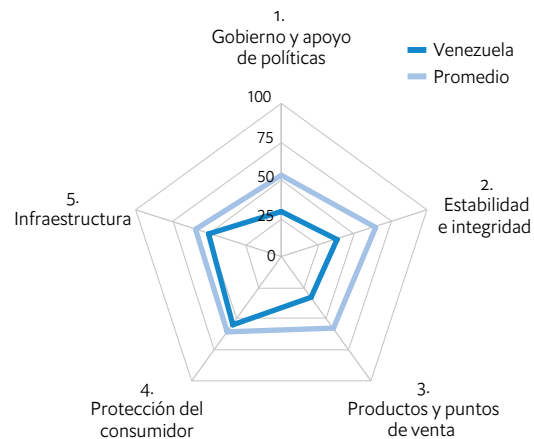
Uruguay: fortalezas		Uruguay: áreas de mejora	
Indicador	Puesto	Indicador	Puesto
2.1 Entrada al mercado	=1	3.4 Seguro inclusivo	=25
2.2 Requisitos en curso	=1	3.3 Servicios emergentes	=11
2.3 Diligencia debida del cliente	=1	5.2 ID digitales	=23



## Venezuela

**Descripción general:** El entorno para la inclusión financiera en Venezuela se ha deteriorado significativamente debido a una combinación de legislación inadecuada y una grave crisis económica. La inclusión financiera no ha sido una prioridad en la agenda de desarrollo del gobierno y la escasez de efectivo ha afectado profundamente a todos los sectores económicos. En agosto de 2017, la Superintendencia de Bancos (SUDEBAN) prohibió a los agentes no bancarios realizar una serie de transacciones en efectivo, lo que obligó a los bancos y otros proveedores financieros a cerrar sucursales en áreas remotas y reducir su red de agentes. El marco regulatorio obsoleto exacerba esta situación.

**Aspectos destacados:** En 2018 el gobierno de Venezuela se convirtió en el primer país en lanzar su propia criptomoneda (Petro), en un intento por salvarse de los altos niveles de deuda externa y la hiperinflación. Sin embargo, esta transformación digital no tenía como objetivo lograr una mayor



inclusión financiera, y ha sido inexistente en la práctica. En 2019, el Fondo Monetario Internacional (FMI) estimó que la tasa de inflación anual de Venezuela alcanzaría el 10.000.000 % para fin de año.

### Resumen del desempeño de Venezuela

Categoría	Puntaje	Puesto	Puntaje promedio
<b>Puntaje general</b>	<b>32</b>	<b>52</b>	<b>52</b>
1 Gobierno y apoyo de políticas	30	=49	54
2 Estabilidad e integridad	38	=54	65
3 Productos y puntos de venta	33	=48	57
4 Protección del consumidor	55	=34	60
5 Infraestructura	50	=39	59

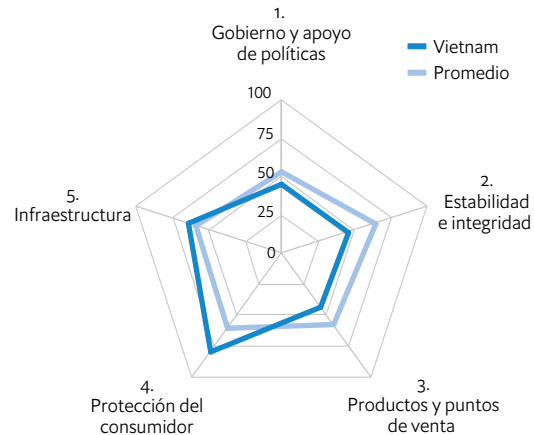
Venezuela: fortalezas		Venezuela: áreas de mejora	
Indicador	Puesto	Indicador	Puesto
4.2 Usuarios de seguros inclusivos	=1	3.3 Servicios emergentes	=31
1.3 Incentivos para la digitalización y las tecnologías emergentes	=7	1.2 Promoción de la alfabetización y la capacidad	=54
5.3 Conectividad	=22	1.1 Estrategias amplias para la inclusión financiera	=55



## Vietnam

**Descripción general:** El Banco Estatal de Vietnam (SBV) no ha emitido políticas o legislación como parte de una estrategia nacional de inclusión financiera. Sin embargo, en 2018, el gobierno emitió la Decisión n.º 986/QĐ-TTg sobre la Estrategia de desarrollo del sector bancario de Vietnam hasta 2025, con Orientaciones hacia 2030. Esto describe los objetivos para modernizar el SBV, mejorar la supervisión financiera, fomentar la competencia en los servicios financieros y desarrollar productos modernos para la inclusión financiera. El SBV está trabajando actualmente con entidades internacionales para desarrollar una estrategia de inclusión financiera.

**Aspectos destacados:** En 2016, el gobierno anunció un plan para aumentar el porcentaje de pagos sin efectivo a más del 90 % para 2020. Sin embargo, los datos de 2019 muestran que menos del 12 % de todos los pagos no tienen efectivo, y casi todos los pagos de valor pequeño (menos de USD 5) todavía se hacen en efectivo. El gobierno está considerando incentivos fiscales para aumentar el uso de pagos electrónicos.



### Resumen del desempeño de Vietnam

Categoría	Puntaje	Puesto	Puntaje promedio
<b>Puntaje general</b>	<b>49</b>	<b>=33</b>	<b>52</b>
1 Gobierno y apoyo de políticas	46	=32	54
2 Estabilidad e integridad	46	49	65
3 Productos y puntos de venta	43	43	57
4 Protección del consumidor	80	=10	60
5 Infraestructura	64	22	59

Vietnam: fortalezas		Vietnam: áreas de mejora	
Indicador	Puesto	Indicador	Puesto
4.2 Usuarios de seguros inclusivos	=1	3.4 Seguro inclusivo	=25
1.3 Incentivos para la digitalización y las tecnologías emergentes	=7	1.2 Promoción de la alfabetización y la capacidad	=45
4.3 Privacidad de datos y protección contra el cibercrimen	=9	2.2 Requisitos en curso	55

## Metodología

El Microscopio global es una herramienta de referencia creada en 2007 para evaluar el entorno propicio para la inclusión financiera en países de todo el mundo. La 12.ª versión del estudio está patrocinada por la Fundación Bill y Melinda Gates, BID Lab y BID Invest del Banco Interamericano de Desarrollo y el Centro para la Inclusión Financiera en Acción. En 2018, el marco del Microscopio global fue completamente rediseñado para reflejar los cambios en el campo de la inclusión financiera después de la aparición de los servicios financieros digitales. Este año agregamos 11 indicadores para documentar las políticas y regulación que se puede impulsar para ampliar el acceso de las mujeres a servicios financieros con el objetivo de reducir la brecha de género. Los resultados de este año son comparables con los del 2018 con excepción de los indicadores nuevos o aquellos en donde registramos cambios más adelante en este documento. Dada la revisión completa del marco anterior, las clasificaciones del Microscopio global de 2018 y 2019 no son directamente comparables con las ediciones anteriores del estudio.

### Categorías

El índice contiene 20 indicadores y 71 preguntas organizadas en cinco categorías:

- 1) Apoyo de las políticas y el gobierno:** esta categoría evalúa el grado de coordinación y los incentivos que los gobiernos están creando para generar entornos favorables para la inclusión financiera.
- 2) Estabilidad e integridad:** esta categoría evalúa la regulación, la supervisión y el monitoreo de los proveedores de servicios financieros que atienden a las poblaciones de ingresos bajos y medianos. La evaluación de esta categoría incorpora un enfoque basado en el riesgo para equilibrar los objetivos de inclusión financiera con los objetivos de estabilidad e integridad financiera.
- 3) Productos y puntos de venta:** esta categoría evalúa la regulación de una selección de productos y puntos de venta que se enfocan o llegan a

poblaciones de ingresos bajos y medianos.

**4) Protección del consumidor:** esta categoría evalúa la protección y la privacidad del consumidor y su cumplimiento.

**5) Infraestructura:** esta categoría evalúa la infraestructura que facilita la inclusión financiera, así como la política y las medidas normativas que los gobiernos pueden tomar para mejorar este tipo de infraestructura.

### Representación regional

Al igual que las versiones anteriores del Microscopio a partir de 2011, el Microscopio cubre 55 países. En 2018, la EIU seleccionó un conjunto revisado de países en los que la inclusión financiera reflejaba una combinación variada de mercados emergentes y reflejaba los países que habían tenido resultados de inclusión financiera interesantes o inesperados. Chad es el único país cubierto en el 2018 que fue excluido este año. En su lugar, Costa de Marfil fue incluido en el estudio por primera vez.

### Criterios de puntuación

Los criterios de puntuación (consulte el Apéndice 1) son detallados, pero también subjetivos. El equipo de investigación de Economist Intelligence Unit revisó cada respuesta a fondo, calificó las puntuaciones y realizó comparaciones entre países, a fin de garantizar que las puntuaciones estuvieran debidamente justificadas y fueran coherentes en todos los países. En consecuencia, las puntuaciones se entienden mejor mediante la lectura de ambos, los criterios de puntuación y las justificaciones escritas proporcionadas para cada indicador, que se encuentran en el modelo de Excel adjunto disponible en: [www.eiu.com/microscope2019](http://www.eiu.com/microscope2019)

### Cambios al marco de investigación

Se realizaron varios cambios en el marco de indicadores en 2019. Además de los refinamientos generales, se agregaron o modificaron varios indicadores para capturar problemas relacionados con la igualdad de género en la inclusión financiera.

Se eliminaron 4 indicadores del índice, se agregaron 8 indicadores y se realizaron cambios en 15 indicadores existentes. Los detalles completos de todos estos cambios siguen a continuación.

#### **Indicadores eliminados**

##### **1.1.3.a) Evidencia de coordinación en implementación**

¿Existe evidencia de coordinación entre el gobierno y una variedad de proveedores de servicios en el sector privado para promover la inclusión financiera?

##### **1.3.1.d) Transferencias dirigidas**

¿Ha establecido el gobierno un método de focalización para evitar errores de exclusión en las transferencias gubernamentales?

##### **3.2.1.b) Marco de gestión de riesgos para microcréditos**

¿Existe un marco de gestión de riesgos diferenciado e integral para las carteras de microcréditos que cubren la mayor parte del mercado para clientes de ingresos medios y bajos?

*Nota: El microcrédito ahora está incorporado en el indicador 3.2.1.a)*

##### **5.3.3.c) Cobertura de la red 4G**

Porcentaje de la población cubierta por al menos una red móvil 4G

#### **Nuevos indicadores**

##### **1.1.3.a) Enfoque de género incluido en la estrategia nacional**

¿La estrategia nacional incluye un enfoque de género?

##### **1.1.4.a) Existencia de objetivos en redes de agentes**

¿La estrategia del gobierno incluye un objetivo sobre el tamaño de las redes de agentes?

##### **2.4.2.c) Representación femenina en el proceso de toma de decisiones**

¿Hay mujeres que ocupen puestos de alta toma de decisiones en los organismos reguladores financieros?

##### **3.1.1.b) Apertura de cuenta no discriminatoria**

¿La ley impone restricciones a la apertura de cuentas por sexo?

##### **4.1.4.a) Diversidad de agentes**

¿Existen programas o estrategias para fomentar la diversidad (de género, raza, religión, casta, etnia) entre proveedores y agentes de servicios financieros?

##### **4.1.6.a) Protecciones para los medios financieros y los usuarios de los agentes**

¿Los puntos de venta y los agentes están sujetos a requisitos similares de transparencia, trato justo y resolución de disputas que los bancos y otras instituciones financieras no bancarias?

##### **5.2.1.b) Brecha de género en el sistema de identificación**

Diferencia porcentual entre mujeres sin acceso a una identificación en comparación con hombres

##### **5.2.3.a) Acceso no discriminatorio a las identificaciones**

¿Las leyes o regulaciones imponen restricciones al acceso de los sistemas de identificación digital y / o verificación eKYC basados en el sexo?

## Fuentes

Hay 45 preguntas en el marco que fueron calificadas por el equipo de investigación de EIU en función de 143 entrevistas personales exhaustivas con expertos regionales y nacionales, así como con profesionales y entes reguladores. Las entrevistas se complementaron con investigaciones secundarias y análisis de leyes, reglamentos y otros documentos legales, informes y clasificaciones de los países de Economist Intelligence Unit, estudios académicos, sitios web de autoridades gubernamentales y organizaciones internacionales, sitios web de asociaciones de la industria e informes locales e internacionales de noticias y medios.

La EIU aprovechó fuentes secundarias para calificar los 22 indicadores restantes para proporcionar el análisis más actualizado y completo del entorno de inclusión financiera. El Microscopio global de 2018 utiliza datos recopilados de las siguientes bases de datos.

### Fuentes secundarias

Indicador	Fuente
1.3.1.b Porcentaje de destinatarios de G2P que reciben pagos en una cuenta	El Banco Mundial (BM). La base de datos Global Findex, 2017 <a href="https://globalfindex.worldbank.org/">https://globalfindex.worldbank.org/</a>
2.5.1.a Compromiso global con la seguridad cibernética 4.3.2.a Ley de delitos informáticos	La Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT). El Índice de Seguridad Cibernética Global (ICG), 2018. <a href="https://www.itu.int/en/ITU-D/Cybersecurity/Pages/GCI.aspx">https://www.itu.int/en/ITU-D/Cybersecurity/Pages/GCI.aspx</a>
3.2.2.a Restricciones para préstamos excesivos 4.1.2.a Divulgación de información relevante de productos 4.1.3.a No discriminación en la prestación de servicios financieros 4.1.3 b Prácticas agresivas de ventas y cobro de deudas 4.1.4.a Normas para la resolución de reclamos	El Banco Mundial (BM). Encuesta de inclusión financiera global y protección del consumidor (FICP), 2017. <a href="https://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/brief/ficpsurvey">https://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/brief/ficpsurvey</a>
4.3.1.a Leyes de protección de datos y proyectos de ley sobre privacidad 5.2.1.a Sistema nacional de identificación con aplicaciones digitales	El Banco Mundial (BM). Identificación para el desarrollo (ID4D), 2017. <a href="http://id4d.worldbank.org/global-dataset">http://id4d.worldbank.org/global-dataset</a>
5.2.1.b Brecha de género en sistemas nacionales de identificación	El Banco Mundial (BM). Encuesta ID4D – Findex, 2018. <a href="https://id4d.worldbank.org/global-dataset">https://id4d.worldbank.org/global-dataset</a>
5.1.1.a Cajeros automáticos cada 10.000 personas 5.1.1.b Terminales de POS cada 10.000 personas	El Banco Mundial (BM). Encuesta de sistemas de pagos globales (GPSS), 2015. <a href="http://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/brief/gpss">http://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/brief/gpss</a>
5.3.2.a Diferencia en el acceso a Internet entre hombres y mujeres 5.3.6.a Diferencia en el acceso a teléfonos móviles entre hombres y mujeres	La Encuesta Mundial Gallup, 2018. <a href="https://www.gallup.com/analytics/232838/world-poll.aspx">https://www.gallup.com/analytics/232838/world-poll.aspx</a>
5.3.1.a Porcentaje de hogares con acceso a Internet 5.3.3.a Cobertura de red 2G 5.3.3.b Cobertura de red 3G 5.3.3.c Cobertura de red 4G 5.3.5.a Suscriptores de teléfonos celulares y móviles	La Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT). Base de datos de indicadores mundiales TIC/de telecomunicaciones, 2018. <a href="https://www.itu.int/pub/D-IND-WTID.OL-2018">https://www.itu.int/pub/D-IND-WTID.OL-2018</a>
5.4.3.a Cobertura del registro público de crédito 5.4.3.b Cobertura de la cobertura de la oficina de crédito	El Banco Mundial (BM). Proyecto Doing Business. 2018 <a href="https://data.worldbank.org/products/wdi">https://data.worldbank.org/products/wdi</a>

Para la bibliografía general y específica de cada país, visite: [www.eiu.com/microscope2019](http://www.eiu.com/microscope2019)



## Estimación de puntos de datos faltantes

Algunas de las fuentes utilizadas para calificar los 23 indicadores cuantitativos no cubrían los mismos países que el Microscopio de 2018 y, en consecuencia, tenían limitaciones de datos. La EIU realizó investigaciones primarias y secundarias para calificar los países donde faltaban datos.

Para las brechas de datos de Global Findex, asumimos que los valores faltantes eran equivalentes a 0, en función de las investigaciones primaria y secundaria, que revelaron que estos países no tenían iniciativas para digitalizar pagos o iniciativas muy recientes que generarían un bajo porcentaje de pagos digitalizados.

Para las brechas de datos de los Sistemas de pagos globales del Banco Mundial sobre el número de terminales de puntos de venta (POS) cada 10.000 personas, se utilizó un método de estimación para calificar a los países desaparecidos con promedios basados en grupos de ingresos según la clasificación del Banco Mundial para Camerún, El Salvador, Nicaragua, Chad, Camerún, Haití, Madagascar, Nepal, Senegal, Sierra Leona, Panamá, Ecuador, Guatemala, Ghana, Kenia. En el caso de Venezuela, se puntuó en función de la investigación secundaria.

Para las brechas de datos de indicadores TIC/de telecomunicaciones mundiales de UIT, la brecha para Sierra Leona se cubrió con una estimación basada en un promedio regional de África Subsahariana de la inteligencia de GSM.

## Normalización y ponderaciones

Una vez que se asignan las puntuaciones brutas, cada puntuación se normaliza a un rango de 0 a 100 y, luego, se suma a través de los indicadores. La normalización rebasa los datos del indicador en bruto a una unidad común para hacerlos comparables. Los datos en el Microscopio ya están en un rango fijo, por ejemplo, 0 a 100, 0 a 4, por lo que se han transformado con el mínimo/máximo del rango fijo. Por ejemplo, si el indicador está en un rango de 0 a 100, un valor de datos en bruto de 0 da una puntuación de 0, y un valor de datos en bruto de 100 da una puntuación de 100. Si el indicador está en un rango de 0 a 4, un valor de datos en bruto de 0

da una puntuación de 0 y un valor de datos en bruto de 4 da una puntuación de 100.

A los fines de esta investigación, hemos asignado ponderaciones iguales a cada una de las categorías e indicadores en el Índice. Estas ponderaciones se determinaron dado que no existe consenso sobre si una de las categorías es más importante que otras para permitir la inclusión financiera. Diferentes países pueden tener diferentes desafíos y prioridades. Por esta razón, el usuario puede personalizar las ponderaciones en el modelo de Excel disponible en [www.eiu.com/microscope2018](http://www.eiu.com/microscope2018)

## Factor de ajuste

Al igual que en las ediciones anteriores del estudio, las puntuaciones generales del Microscopio global de 2018 se ajustan para reflejar el entorno político de un país. El riesgo político puede ser una barrera importante para la prestación de servicios financieros asequibles y de calidad. El estudio utiliza la investigación de Informes de riesgo de la EIU para evaluar en qué medida las instituciones políticas son lo suficientemente estables para satisfacer las necesidades de las empresas y los inversores. Si el país tiene una puntuación perfecta para la estabilidad política, no se aplica una reducción. Para un país con la peor puntuación de estabilidad política posible, la puntuación general se reduce en un 25 %.

## Apéndice 1: Pautas de puntuación detalladas

	Nombre de la pregunta	Pregunta	Pautas de puntuación	Fuente
1.1.1	Evidencia de coordinación e implementación dentro del gobierno.	¿Hay evidencia de coordinación e implementación activa entre agencias gubernamentales para fomentar la inclusión financiera? ¿Incluye un enfoque de transformación digital?	0 = No hay evidencia de coordinación entre las agencias gubernamentales 1 = Hay una estrategia o un comité de trabajo que fomenta la inclusión financiera, pero no hay evidencia de implementación o un enfoque digital 2 = Hay una estrategia o un comité de trabajo que fomenta la inclusión financiera y evidencia de implementación, pero sin enfoque digital 3 = Hay una estrategia o un comité de trabajo que fomenta la inclusión financiera con un enfoque digital y hay evidencia tangible de la implementación de la estrategia.	EIU
1.1.2	Recopilación de datos por parte del gobierno	¿El gobierno recopila y publica regularmente datos completos sobre servicios financieros para poblaciones de bajos ingresos? ¿Los datos están desglosados por género?	0 = El gobierno no recopila datos completos sobre servicios financieros para poblaciones de bajos ingresos o recopila datos, pero no los publica 1 = El gobierno recopila y publica datos sobre servicios financieros para poblaciones de bajos ingresos, pero no es exhaustivo o no los publica regularmente 2 = El gobierno recopila y publica datos regularmente sobre los servicios financieros para las poblaciones de bajos ingresos, de forma exhaustiva, pero no están desglosados por género 3 = El gobierno recopila y publica datos completos acerca de los servicios financieros para las poblaciones de bajos ingresos con regularidad y están desglosados por género.	EIU
1.1.3	Enfoque de género	¿La estrategia nacional incluye un enfoque de género?	0 = No hay evidencia de una estrategia de inclusión financiera o no hay evidencia de un enfoque de género en la estrategia de inclusión financiera existente 1 = Hay evidencia de un enfoque de género en la estrategia de inclusión financiera existente	EIU
1.1.4	Expansión de red de agentes	¿La estrategia del gobierno incluye un objetivo sobre el tamaño de las redes de agentes?	0 = No hay evidencia de una estrategia de inclusión financiera o no hay evidencia de un objetivo para expandir las redes de agentes 1 = Hay evidencia de un objetivo para redes de agentes exigentes	EIU
1.2.1	Apoyo para la educación financiera	¿Existe evidencia de una estrategia gubernamental o programas gubernamentales para promover la educación financiera y / o fortalecer las capacidades? ¿Incluye un enfoque de género?	0 = No hay evidencia de una estrategia o programas del gobierno para promover la educación y las capacidades financieras 1 = Existe una estrategia gubernamental para promover la educación financiera pero no hay evidencia de implementación 2 = Existe una estrategia gubernamental para promover la educación financiera y se está implementando 3 = Existe una estrategia del gobierno para promover la educación financiera, se está implementando y tiene un enfoque de género	EIU

	Nombre de la pregunta	Pregunta	Pautas de puntuación	Fuente
1.2.2	Apoyo para la educación digital	¿Existe evidencia de una estrategia o programa gubernamental para promover la alfabetización digital y / o fortalecer las capacidades? ¿Incluye un enfoque de género?	0 = No hay evidencia de una estrategia o programas gubernamentales para promover la alfabetización digital y las capacidades 1 = Existe una estrategia gubernamental para promover la alfabetización digital pero no hay evidencia de implementación 2 = Existe una estrategia gubernamental para promover la alfabetización digital y se está implementando 3 = Existe una estrategia gubernamental para promover la alfabetización digital, se está implementando y tiene un enfoque de género	EIU
1.3.1a	Iniciativa para la digitalización de pagos del gobierno (G2P y P2G).	¿El gobierno tiene una iniciativa para digitalizar pagos del gobierno?	0 = El gobierno no tiene una iniciativa, estrategia, comité ni plan de acción para digitalizar los pagos 1 = El gobierno tiene una iniciativa, estrategia, comité o plan de acción para digitalizar los pagos.	EIU
1.3.1b	Porcentaje de destinatarios de G2P que reciben pagos en una cuenta	¿Qué porcentaje de destinatarios de gobierno a personas (G2P) recibió estos pagos en una cuenta de una institución financiera, una tarjeta o una cuenta de dinero móvil?		Banco Mundial
1.3.1c	Portal en línea para pagos digitales P2G o B2G	¿El gobierno tiene un portal en línea para pagos de impuestos digitales P2G o B2G y pagos de otros servicios gubernamentales?	0 = El gobierno no tiene portales en línea que les permitan a los usuarios realizar pagos de impuestos y pagos de otros servicios del gobierno digitalmente 1 = El gobierno tiene portales en línea que les permitan a los usuarios realizar algunos pagos de impuestos o pagos de otros servicios del gobierno digitalmente, pero no todos 2 = El gobierno tiene portales en línea que les permitan a los usuarios realizar todos los pagos del gobierno digitalmente.	EIU
1.3.2	Enfoque hacia la autorización y supervisión de la innovación financiera	¿El gobierno ordenó y creó espacios formales para la innovación financiera? (por ejemplo, un cajón de arena, horas de oficina con reguladores, probar y aprender la regulación financiera)	0 = No existen espacios o mecanismos formales para la innovación financiera 1 = Existen espacios o mecanismos formales para la innovación financiera.	EIU
2.1.1	Requerimientos iniciales desproporcionados para los bancos	¿Los bancos enfrentan restricciones desproporcionadas en las siguientes áreas que afectan la entrada de nuevos proveedores que prestan servicios a clientes de ingresos bajos y medianos? 1. Financiamiento o propiedad de instituciones nacionales o extranjeras que prestan servicios financieros 2. Requisitos de licencia 3. Requisitos de capital inicial 4. Requisitos operativos iniciales, como la cantidad de sucursales, ubicación, tasa de inscripción o alojamiento de datos, si corresponde.	0 = Los bancos enfrentan restricciones desproporcionadas en todas estas áreas 1 = Los bancos enfrentan restricciones desproporcionadas en tres de estas áreas 2 = Los bancos enfrentan restricciones desproporcionadas en dos de estas áreas 3 = Los bancos enfrentan restricciones desproporcionadas en una de estas áreas 4 = Los bancos no enfrentan restricciones desproporcionadas en ninguna de estas áreas.	EIU

	Nombre de la pregunta	Pregunta	Pautas de puntuación	Fuente
2.1.2	Requerimientos iniciales desproporcionados para instituciones financieras no bancarias	<p>¿Las instituciones financieras no bancarias enfrentan restricciones desproporcionadas en las siguientes áreas que afectan la entrada de nuevos proveedores que prestan servicios a clientes de ingresos bajos y medianos?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Financiamiento o propiedad de instituciones nacionales o extranjeras que prestan servicios financieros</li> <li>2. Requisitos de licencia</li> <li>3. Requisitos de capital inicial</li> <li>4. Requisitos operativos iniciales, como la cantidad de sucursales, ubicación, tasa de inscripción o alojamiento de datos, si corresponde.</li> </ol>	<p>0 = Las instituciones financieras no bancarias enfrentan restricciones desproporcionadas en todas estas áreas</p> <p>1 = Las instituciones financieras no bancarias enfrentan restricciones desproporcionadas en tres de estas áreas</p> <p>2 = Las instituciones financieras no bancarias enfrentan restricciones desproporcionadas en dos de estas áreas</p> <p>3 = Las instituciones financieras no bancarias enfrentan restricciones desproporcionadas en una de estas áreas</p> <p>4 = Las instituciones financieras no bancarias no enfrentan restricciones desproporcionadas en ninguna de estas áreas.</p>	EIU
2.1.3	Requisitos iniciales desproporcionados para emisores de dinero electrónico	<p>¿Los emisores de dinero electrónico enfrentan restricciones desproporcionadas en las siguientes áreas que afectan la entrada de nuevos proveedores que prestan servicios a clientes de ingresos bajos y medianos?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. No tienen reconocimiento legal</li> <li>2. Restricciones en el rango de actores que pueden actuar como emisores de dinero electrónico (por ejemplo, solo instituciones bancarias)</li> <li>3. Otras restricciones: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Financiamiento o propiedad de instituciones nacionales o extranjeras que prestan servicios financieros</li> <li>b. Requisitos de licencia</li> <li>c. Requisitos de capital inicial</li> <li>d. Requisitos operativos iniciales, como la cantidad de sucursales, ubicación, tasa de inscripción o alojamiento de datos, si corresponde.</li> </ol> </li> </ol>	<p>0 = No hay reconocimiento legal del dinero electrónico y no hay evidencia de que los emisores de dinero electrónico operen legalmente</p> <p>1 = Hay un reconocimiento legal del dinero electrónico, pero los bancos son los únicos actores autorizados a emitir dinero electrónico</p> <p>2 = Hay un reconocimiento legal del dinero electrónico y se permite que una variedad de actores emitan dinero, pero existen requisitos desproporcionados en todas las áreas descritas en restricciones adicionales</p> <p>3 = Hay un reconocimiento legal del dinero electrónico y se permite que una variedad de actores emitan dinero, pero existen requisitos desproporcionados en tres de las áreas descritas en restricciones adicionales</p> <p>4 = Hay un reconocimiento legal del dinero electrónico y se permite que una variedad de actores emitan dinero, pero existen requisitos desproporcionados en dos de las áreas descritas en restricciones adicionales</p> <p>5 = Hay un reconocimiento legal del dinero electrónico y se permite que una variedad de actores emitan dinero, pero existen requisitos desproporcionados en una de las áreas descritas en restricciones adicionales</p> <p>6 = Hay un reconocimiento legal del dinero electrónico, se permite que una variedad de actores emitan dinero y no hay requisitos desproporcionados en ninguna de las áreas descritas en restricciones adicionales.</p>	EIU

	Nombre de la pregunta	Pregunta	Pautas de puntuación	Fuente
2.1.4	Requisitos iniciales desproporcionados para los proveedores de pagos transfronterizos	<p>¿Los proveedores de pagos transfronterizos enfrentan restricciones desproporcionadas en las siguientes áreas que afectan la entrada de nuevos proveedores que prestan servicios a clientes de ingresos bajos y medianos?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Marco general de licencias para pagos transfronterizos</li> <li>2. Financiamiento o propiedad de instituciones nacionales o extranjeras que prestan servicios financieros</li> <li>3. Requisitos de capital inicial</li> <li>4. Requisitos operativos iniciales, como la cantidad de sucursales, ubicación, tasa de inscripción o alojamiento de datos, si corresponde.</li> </ol>	<p>0 = Los proveedores de pagos transfronterizos enfrentan restricciones desproporcionadas en todas estas áreas</p> <p>1 = Los proveedores de pagos transfronterizos enfrentan restricciones desproporcionadas en tres de estas áreas</p> <p>2 = Los proveedores de pagos transfronterizos enfrentan restricciones desproporcionadas en dos de estas áreas</p> <p>3 = Los proveedores de pagos transfronterizos enfrentan restricciones desproporcionadas en una de estas áreas</p> <p>4 = Los proveedores de pagos transfronterizos no enfrentan restricciones desproporcionadas en ninguna de estas áreas.</p>	EIU
2.2.1	Requisitos continuos desproporcionados para los bancos	<p>¿Los bancos enfrentan requisitos desproporcionados en las siguientes áreas que dificultan la operación de los proveedores que prestan servicios a clientes de ingresos bajos y medianos?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Controles de precios que distorsionan el mercado</li> <li>2. Tributación de las operaciones</li> <li>3. Requisitos de capital continuos</li> <li>4. Requisitos operativos continuos, como la cantidad de sucursales, ubicación, tasa de inscripción o alojamiento de datos, si corresponde.</li> </ol>	<p>0 = Los bancos enfrentan restricciones desproporcionadas en todas estas áreas</p> <p>1 = Los bancos enfrentan restricciones desproporcionadas en tres de estas áreas</p> <p>2 = Los bancos enfrentan restricciones desproporcionadas en dos de estas áreas</p> <p>3 = Los bancos enfrentan restricciones desproporcionadas en una de estas áreas</p> <p>4 = Los bancos no enfrentan restricciones desproporcionadas en ninguna de estas áreas.</p>	EIU
2.2.2	Requisitos continuos desproporcionados para las instituciones financieras no bancarias	<p>¿Las instituciones financieras no bancarias que prestan servicios a clientes de ingresos bajos y medianos enfrentan requisitos desproporcionados en las siguientes áreas?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Controles de precios que distorsionan el mercado</li> <li>2. Tributación de las operaciones</li> <li>3. Requisitos de capital continuos</li> <li>4. Requisitos operativos iniciales, como la cantidad de sucursales, ubicación, tasa de inscripción o alojamiento de datos, si corresponde.</li> </ol>	<p>0 = Las instituciones financieras no bancarias enfrentan restricciones desproporcionadas en todas estas áreas</p> <p>1 = Las instituciones financieras no bancarias enfrentan restricciones desproporcionadas en tres de estas áreas</p> <p>2 = Las instituciones financieras no bancarias enfrentan restricciones desproporcionadas en dos de estas áreas</p> <p>3 = Las instituciones financieras no bancarias enfrentan restricciones desproporcionadas en una de estas áreas</p> <p>4 = Las instituciones financieras no bancarias no enfrentan restricciones desproporcionadas en ninguna de estas áreas.</p>	EIU

	Nombre de la pregunta	Pregunta	Pautas de puntuación	Fuente
2.2.3	Requisitos continuos desproporcionados para los emisores de dinero electrónico	<p>¿Los emisores de dinero electrónico enfrentan requisitos desproporcionados en las siguientes áreas?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Controles de precios que distorsionan el mercado</li> <li>2. Tributación de las operaciones</li> <li>3. Requisitos de capital continuos</li> <li>4. Requisitos operativos continuos, como la cantidad de sucursales, ubicación, tasa de inscripción o alojamiento de datos, si corresponde.</li> </ol>	<p>0 = Los emisores de dinero electrónico no son reconocidos legalmente o enfrentan restricciones desproporcionadas en todas estas áreas</p> <p>1 = Los emisores de dinero electrónico enfrentan restricciones desproporcionadas en tres de estas áreas</p> <p>2 = Los emisores de dinero electrónico enfrentan restricciones desproporcionadas en dos de estas áreas</p> <p>3 = Los emisores de dinero electrónico enfrentan restricciones desproporcionadas en una de estas áreas</p> <p>4 = Los emisores de dinero electrónico no enfrentan restricciones desproporcionadas en ninguna de estas áreas.</p>	EIU
2.2.4	Requisitos continuos desproporcionados para los proveedores de pagos transfronterizos	<p>¿Los proveedores de pagos transfronterizos enfrentan requisitos desproporcionados en las siguientes áreas?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Las restricciones a los vehículos que reciben remesas (por ejemplo, ¿pueden entregarse en cuentas locales de dinero móvil o dinero electrónico, cuentas básicas, cuentas de ahorro?)</li> <li>2. Controles de precios que distorsionan el mercado</li> <li>3. Tributación de operaciones</li> <li>4. Requisitos de capital continuo</li> <li>5. Requisitos operativos continuos, como la cantidad de sucursales, ubicación, tasa de inscripción o alojamiento de datos, si corresponde</li> <li>6. Diferencias en los límites de transacción y saldo entre países.</li> </ol>	<p>0 = Los proveedores de pagos transfronterizos enfrentan restricciones desproporcionadas en todas estas áreas</p> <p>1 = Los proveedores de pagos transfronterizos enfrentan restricciones desproporcionadas en cinco de estas áreas</p> <p>2 = Los proveedores de pagos transfronterizos enfrentan restricciones desproporcionadas en cuatro de estas áreas</p> <p>3 = Los proveedores de pagos transfronterizos enfrentan restricciones desproporcionadas en tres de estas áreas</p> <p>4 = Los proveedores de pagos transfronterizos enfrentan restricciones desproporcionadas en dos de estas áreas</p> <p>5 = Los proveedores de pagos transfronterizos enfrentan restricciones desproporcionadas en una de estas áreas</p> <p>6 = los proveedores de pagos transfronterizos no enfrentan restricciones desproporcionadas en ninguna de estas áreas.</p>	EIU
2.3.1	Marco armonizado con pautas del GAFI	<p>¿Tiene el país un marco legal contra el lavado de dinero/ lucha contra la financiación del terrorismo armonizado con las pautas del GAFI? ¿Adopta el enfoque basado en el riesgo?</p>	<p>0 = El marco de ALD/CFT no está armonizado con las pautas del GAFI</p> <p>1 = El marco ALD/CFT está armonizado con las pautas del GAFI o tiene un enfoque basado en el riesgo</p> <p>2 = El marco ALD/CFT está armonizado con el GAFI y tiene un enfoque basado en el riesgo.</p>	EIU
2.3.2	Requisitos desproporcionados de diligencia debida del cliente para proveedores que prestan servicios a clientes de bajos ingresos	<p>¿Los bancos, las instituciones financieras no bancarias que prestan servicios a clientes de ingresos bajos y medianos, los emisores de dinero electrónico o los proveedores de pagos transfronterizos enfrentan restricciones desproporcionadas por los requisitos de diligencia debida del cliente?</p>	<p>0 = Los requisitos de diligencia debida del cliente están limitando indebidamente el mercado para los proveedores que prestan servicios a clientes de ingresos bajos y medianos</p> <p>1 = Los requisitos de diligencia debida del cliente están limitando indebidamente el mercado para algunos proveedores que prestan servicios a clientes de bajos y medianos ingresos</p> <p>2 = Los requisitos de diligencia debida del cliente no limitan indebidamente el mercado para los proveedores que prestan servicios a clientes de ingresos bajos y medianos.</p>	EIU
2.4.1	Influencia de la política en la regulación financiera	<p>¿Está la regulación financiera fuertemente influenciada por la dinámica política?</p>	<p>0 = La regulación financiera a menudo está influenciada por la dinámica política</p> <p>1 = La regulación financiera, a veces, está influenciada por la dinámica política</p> <p>2 = La regulación financiera es independiente de la dinámica política.</p>	EIU

	Nombre de la pregunta	Pregunta	Pautas de puntuación	Fuente
2.4.2	Experiencia técnica para supervisar instituciones financieras no bancarias	¿Existe una capacidad especializada en la agencia reguladora para supervisar instituciones financieras no bancarias que prestan servicios a clientes de ingresos medianos y bajos? Por capacidad nos referimos a entes reguladores con experiencia técnica.	0 = Los entes reguladores no tienen experiencia técnica para supervisar instituciones financieras no bancarias 1 = Los entes reguladores tienen experiencia técnica suficiente para supervisar instituciones financieras no bancarias 2 = Los entes reguladores tienen experiencia técnica avanzada para supervisar instituciones financieras no bancarias.	EIU
2.4.3	Experiencia técnica para supervisar servicios financieros digitales	¿Existe una capacidad especializada en la agencia reguladora para supervisar DFS que prestan servicios a clientes de ingresos medianos y bajos? Por capacidad nos referimos a entes reguladores con experiencia técnica.	0 = Los entes reguladores no tienen experiencia técnica para supervisar servicios financieros digitales 1 = Los entes reguladores tienen experiencia técnica suficiente para supervisar servicios financieros digitales 2 = Los entes reguladores tienen experiencia técnica avanzada para supervisar servicios financieros digitales.	EIU
2.4.4	Proporción de mujeres en la alta toma de decisiones en los organismos reguladores financieros	¿Hay mujeres que ocupen altos cargos de toma de decisiones en los organismos reguladores financieros?	0 = 0 - Las mujeres ocupan el 10% de los principales puestos de toma de decisiones 1 = 10% - las mujeres ocupan el 25% de los principales puestos de toma de decisiones 2 = 25% - las mujeres ocupan el 50% de los principales puestos de toma de decisiones 3 => 50% de los principales puestos de toma de decisiones están ocupados por mujeres	EIU
2.4.5	Tecnología regulatoria	¿Los supervisores o entes reguladores aprovechan la tecnología, es decir, utilizan nuevas herramientas o enfoques para supervisar a las instituciones no bancarias en la prestación de servicios financieros digitales?	0 = Los entes reguladores no están aprovechando la tecnología para la supervisión digital 1 = Los entes reguladores están aprovechando la tecnología para la supervisión digital.	EIU
2.4.6	Supervisión del mercado	¿Las autoridades supervisan regularmente el mercado en busca de proveedores que no están regulados como instituciones financieras, pero que brindan servicios financieros que pueden impactar el sistema financiero y presentar un riesgo para la estabilidad y la integridad?	0 = Los entes reguladores no están supervisando el mercado para reducir el riesgo de las instituciones financieras no reguladas 1 = Los entes reguladores están supervisando el mercado para reducir adecuadamente el riesgo para el sistema financiero de las instituciones financieras no reguladas en funcionamiento, pero no regularmente 2 = Los entes reguladores están supervisando regularmente el mercado para reducir adecuadamente el riesgo para el sistema financiero de las instituciones financieras no reguladas en funcionamiento.	EIU
2.5.1	Compromiso global con la seguridad cibernética	¿Cuál es el nivel de compromiso de los gobiernos con la seguridad cibernética al tener en cuenta las recomendaciones legales, técnicas, organizativas, de desarrollo de capacidades y de cooperación identificadas por las agencias especializadas?	Una puntuación global basada en el compromiso con cinco pilares 1. Legal: se mide en función de la existencia de instituciones y marcos legales que se ocupan de la seguridad cibernética y los delitos informáticos. 2. Técnico: se mide en función de la existencia de instituciones y marcos técnicos que se ocupan de la seguridad cibernética. 3. Organizacional: se mide en función de la existencia de instituciones de coordinación de políticas y estrategias para el desarrollo de la seguridad cibernética a nivel nacional. 4. Desarrollo de capacidades: se mide en función de la existencia de la investigación y el desarrollo, los programas de educación y capacitación; los profesionales certificados y organismos del sector público que fomentan la generación de capacidad. 5. Cooperación: se mide en función de la existencia de las asociaciones, los marcos de cooperación y las redes de intercambio de información.	UIT

	Nombre de la pregunta	Pregunta	Pautas de puntuación	Fuente
3.1.1	Requisitos de apertura de cuentas	¿Los requisitos de apertura de cuentas son proporcionales para las cuentas en instituciones financieras y de dinero electrónico?	0 = Los requisitos de apertura de cuentas no son proporcionales 1 = Los requisitos de apertura de cuentas son proporcionales para cuentas o para dinero electrónico, pero no para ambos 2 = Los requisitos de apertura de cuentas son proporcionales para cuentas en instituciones financieras y de dinero electrónico.	EIU
3.1.2	Apertura de cuenta no discriminatoria	¿La ley impone restricciones a la apertura de cuentas por sexo?	0 = Existen diferentes requisitos para abrir cuentas en función del sexo 1 = Los mismos requisitos se aplican a las cuentas abiertas independientemente del sexo.	EIU
3.1.3	Apertura remota de cuentas	¿Las regulaciones contienen disposiciones que pueden actuar como una barrera para la apertura remota de cuentas por parte de bancos, entidades no bancarias, emisores de dinero electrónico o agentes?	0 = Hay barreras sustanciales para la apertura remota de cuentas por parte de bancos, entidades no bancarias, emisores de dinero electrónico y agentes 1 = No hay barreras sustanciales para la apertura remota de cuentas por parte de bancos, pero existen barreras para entidades no bancarias y emisores de dinero electrónico o agentes O la apertura remota de cuentas se permite para los emisores de dinero electrónico, pero no para los bancos 2 = No hay barreras sustanciales para la apertura remota de cuentas por parte de bancos, entidades no bancarias, emisores de dinero electrónico y agentes.	EIU
3.1.4	Seguro de depósito	¿Existe un seguro de depósito y está disponible para todas las instituciones financieras que tienen depósitos?	0 = El seguro de depósito no está disponible o solo está disponible para depósitos protegidos en bancos 1 = El seguro de depósito está disponible para todas las instituciones financieras que tienen depósitos.	EIU
3.1.5	Mecanismos de protección del dinero electrónico	¿Los fondos que se mantengan en cuentas de dinero electrónico están protegidos adecuadamente a través de los siguientes mecanismos: (i) prefinanciación y almacenamiento de fondos en inversiones seguras y líquidas; (ii) aislamiento de los fondos de los clientes mediante un fideicomiso o un acuerdo fiduciario similar; y (iii) aplicación del seguro de depósito directo o de transferencia a los saldos de cuentas de dinero electrónico?	0 = Los fondos mantenidos en cuentas de dinero electrónico no están protegidos a través de ninguno de los tres mecanismos. 1 = Uno de los tres mecanismos enumerados se implementa para proteger los fondos mantenidos en cuentas de dinero electrónico.	EIU
3.2.1	Marco de gestión de riesgos para el crédito	¿Existe un marco de gestión de riesgos diferenciado e integral para las carteras de crédito (incluyendo microcrédito) que cubran la mayor parte del mercado para clientes de ingresos medianos y bajos?	0 = No hay un marco de gestión de riesgos diferenciado para el crédito 1 = Hay un marco de gestión de riesgos diferenciado para el crédito, pero la supervisión de su estado está limitada 2 = Hay un marco de gestión de riesgos diferenciado para el crédito y el ente regulador supervisa su estado.	EIU
3.2.2	Restricciones para préstamos excesivos	¿Existen disposiciones legales específicas para restringir el endeudamiento excesivo por parte de individuos?	0 = No hay una disposición legal específica para restringir el endeudamiento excesivo 1 = Hay una disposición legal específica para restringir el endeudamiento excesivo.	Banco Mundial
3.3.1	Marco de tecnología financiera	¿Existe un marco legal dedicado y proporcional que contemple la regulación o la supervisión de servicios emergentes, como los préstamos P2P y el financiamiento colectivo?	0 = No hay un marco ni un grupo de trabajo sobre tecnología financiera o existe un marco, pero los requisitos son desproporcionados en relación con los servicios prestados 1 = Hay un grupo de trabajo sobre tecnología financiera, pero aún no se han establecido requisitos específicos 2 = Hay un marco legal proporcional implementado.	EIU



	Nombre de la pregunta	Pregunta	Pautas de puntuación	Fuente
3.4.1	Marco de seguro inclusivo dedicado	¿Existe una regulación específica para el seguro inclusivo y los requisitos son proporcionales?	0 = No hay una regulación específica para productos de seguros inclusivos 1 = Hay una regulación dedicada para productos de seguros inclusivos, pero los requisitos no son proporcionales 2 = Hay una regulación dedicada y proporcionada para seguros inclusivos.	EIU
3.5.1	Actores que pueden servir como puntos de venta financieros.	¿Las regulaciones permiten que diversos actores sirvan como puntos de venta financieros y favorecen la creación de modelos comercialmente viables?	0 = Hay límites sobre quién puede actuar como agente y restricciones desproporcionadas que afectan la viabilidad comercial 1 = Hay límites sobre quién puede actuar como agente o restricciones desproporcionadas que afectan la viabilidad comercial 2 = Las regulaciones permiten una amplia gama de actores y favorecen la creación de modelos comercialmente viables.	EIU
3.5.2	Servicios que los puntos de venta financieros pueden ofrecer	¿Se les permite a los puntos de venta ofrecer una amplia gama de servicios a sus clientes en nombre de los proveedores?	0 = Los puntos de venta enfrentan restricciones desproporcionadas que limitan la gama de servicios para los clientes 1 = Los puntos de venta están autorizados a ofrecer una amplia gama de servicios a sus clientes.	EIU
3.5.3	Responsabilidad sobre las acciones de los puntos de venta	¿Las regulaciones de los agentes establecen que el proveedor es responsable de las acciones realizadas por el agente en nombre de los proveedores?	0 = Las instituciones financieras no asumen ninguna responsabilidad por las acciones de los agentes, puntos de venta y canales electrónicos 1 = Las instituciones financieras siguen siendo responsables de algunas de las acciones de sus agentes, puntos de venta y canales electrónicos 2 = Las instituciones financieras siguen siendo responsables de todas las acciones de sus agentes, puntos de venta y canales electrónicos.	EIU
4.1.1	Marco dedicado de protección financiera del consumidor	¿Existe un marco y una capacidad especializada para la protección	0 = No hay un marco de derechos del consumidor 1 = Hay un marco de derechos del consumidor, pero no hay una capacidad especializada 2 = Hay un marco de derechos del consumidor y hay cierta capacidad especializada 3 = Hay un marco de derechos del consumidor y hay una capacidad especializada.	Banco Mundial
4.1.2	Divulgación de información relevante de productos	¿Existen reglas claras que requieren que los proveedores de servicios financieros divulguen información sobre el costo total de los productos y los derechos y las obligaciones de los consumidores?	0 = No hay requisitos 1 = Hay requisitos.	Banco Mundial
4.1.3	Prácticas agresivas de ventas y cobro de deudas	¿Existen reglas claras establecidas por el ente regulador para prevenir las prácticas agresivas de ventas o cobro de deudas no razonables?	0 = No hay reglas claras para evitar las prácticas agresivas de ventas o cobro de deudas no razonables 1 = Hay reglas claras para prevenir las prácticas agresivas de ventas o cobro de deudas no razonables.	Banco Mundial
4.1.4	No discriminación en la prestación de servicios financieros	¿Existen reglas claras que exijan la no discriminación en la prestación de servicios financieros en términos de género, raza, religión, casta, etnia, etc.?	0 = No hay reglas claras que exijan la no discriminación 1 = Hay reglas claras que exigen la no discriminación.	Banco Mundial
4.1.5	Diversidad de agentes	¿Existen programas o estrategias para fomentar la diversidad (de género, raza, religión, casta, etnia) entre proveedores y agentes de servicios financieros?	0 = No hay evidencia de programas o estrategias para fomentar la diversidad entre proveedores 1 = Existe evidencia de programas o estrategias para fomentar la diversidad entre proveedores	EIU

	Nombre de la pregunta	Pregunta	Pautas de puntuación	Fuente
4.1.5	Normas para la resolución de reclamos	¿Existen normas vigentes que exijan a los proveedores de servicios financieros que se ocupen de los reclamos de los consumidores?	0 = La ley no establece normas para la resolución de reclamos 1 = La ley establece algunas normas para la resolución de reclamos en estas áreas 2 = La ley establece la mayoría de las normas para la resolución de reclamos en estas áreas	Banco Mundial
4.1.6	Protecciones para agentes financieros y usuarios de agentes.	¿Los puntos de venta y los agentes están sujetos a requisitos similares de transparencia, trato justo y resolución de disputas que los bancos y otras instituciones financieras no bancarias?	0 = Los agentes no están sujetos a los mismos requisitos de protección al consumidor 1 = Los agentes están sujetos a algunos de los mismos requisitos de protección al consumidor, pero no a todos 2 = Los agentes están sujetos a los mismos requisitos de protección al consumidor que los bancos y los no bancarios	EIU
4.1.6.	Protección para usuarios de servicios financieros digitales	¿Los proveedores de dinero electrónico y otros proveedores de DFS están sujetos a requisitos de transparencia, tratamiento justo y resolución de disputas similares a los de los bancos y otras instituciones financieras no bancarias?	0 = Los proveedores de dinero electrónico y otros proveedores de DFS están sujetos a pocos o ningún requisito de protección al consumidor que sea igual o similar a los requisitos para los bancos y otras IFNB. 1 = Los proveedores de dinero electrónico y otros proveedores de DFS están sujetos a algunos requisitos de protección del consumidor que son iguales o similares a los requisitos para bancos y otras IFNB, pero no todos. 2 = Los proveedores de dinero electrónico y otros proveedores de DFS están sujetos a todos los requisitos de protección del consumidor que sean iguales o similares a los requisitos de los bancos y otras IFNB.	EIU
4.1.7	Protección para destinatarios de pagos del gobierno	¿Los pagos del gobierno están sujetos a requisitos de transparencia, trato justo y resolución de disputas similares a los de los bancos y las instituciones financieras no bancarias?	0 = Los pagos del gobierno no están sujetos a los mismos requisitos de protección del consumidor 1 = Los pagos del gobierno están sujetos a algunos de los mismos requisitos de protección del consumidor, pero no todos 2 = Los pagos del gobierno están sujetos a los mismos requisitos de protección del consumidor que los bancos y las instituciones financieras no bancarias.	EIU
4.2.1	Requisitos armonizados para productos de seguro inclusivos	¿La regulación de protección al consumidor estipula requisitos para los clientes de seguros? ¿Se parecen los requisitos a los de los proveedores de servicios financieros?	0 = La regulación no establece requisitos para los clientes de seguros 1 = La regulación establece los requisitos, pero no son proporcionales a los requisitos de los proveedores de servicios financieros 2 = La regulación establece los requisitos y son proporcionales a los requisitos de los proveedores de servicios financieros.	EIU
4.3.1	Leyes de protección de datos y proyectos de ley sobre privacidad	¿Existen leyes de protección de datos y privacidad?	0 = El país no tiene una ley de protección de datos o proyectos de ley sobre privacidad. 1 = El país tiene una ley de protección de datos o proyectos de ley sobre privacidad.	Banco Mundial
4.3.2.	Ley relacionada con los delitos informáticos	¿El país tiene una ley relacionada con los delitos informáticos?	Puntuación general	UIT
4.3.3.	Entidad de cumplimiento sobre la privacidad de datos	¿Existe una entidad gubernamental que haga cumplir las leyes de privacidad y tenga la capacidad para hacerlas cumplir?	0 = No hay una entidad gubernamental con un mandato para hacer cumplir las leyes de protección de datos 1 = Hay una entidad gubernamental, pero su capacidad para hacer cumplir las leyes de protección de datos es limitada 2 = Hay una entidad gubernamental con una fuerte capacidad para hacer cumplir las leyes de protección de datos.	EIU
5.1.1	Cajeros automáticos cada 10.000 personas	¿Qué tan accesible es la infraestructura de pagos para las poblaciones de ingresos bajos y medianos? (Sucursales, cajeros automáticos, dispositivos de puntos de venta y dinero móvil/agentes bancarios)	Cajeros automáticos (ATM) cada 10.000 personas	Banco Mundial

	Nombre de la pregunta	Pregunta	Pautas de puntuación	Fuente
5.1.1	Terminales de POS cada 10.000 personas	¿Qué tan accesible es la infraestructura de pagos para las poblaciones de ingresos bajos y medianos? (Sucursales, cajeros automáticos, dispositivos de puntos de venta y dinero móvil/agentes bancarios)	Terminales de punto de venta (POS) cada 10.000 personas	Banco Mundial
5.1.2	Acceso obligatorio y no discriminatorio a la infraestructura de pago	¿Las regulaciones exigen el acceso comercial justo y no discriminatorio a la infraestructura de pago minorista? Esto incluye: 1. Pasarelas y sistemas de pago nacionales 2. Cajeros automáticos 3. Cámaras de Compensación Automática 4. Redes de tarjetas de crédito y débito	0 = Las regulaciones no exigen un acceso comercial justo y no discriminatorio a los sistemas y pasarelas de pago nacionales 1 = Las regulaciones exigen un acceso comercial justo y no discriminatorio a los sistemas y pasarelas de pago nacionales  0 = Las regulaciones no exigen un acceso comercial justo y no discriminatorio a cajeros automáticos 1 = Las regulaciones exigen un acceso comercial justo y no discriminatorio a los cajeros automáticos  0 = Las regulaciones no exigen un acceso comercial justo y no discriminatorio a las Cámaras de Compensación Automática (ACH) 1 = Las regulaciones exigen un acceso comercial justo y no discriminatorio a las Cámaras de Compensación Automática (ACH)  0 = Las regulaciones no exigen un acceso comercial justo y no discriminatorio a las redes de tarjetas de crédito y débito 1 = Las regulaciones exigen un acceso comercial justo y no discriminatorio a las redes de tarjetas de crédito y débito.	EIU
5.1.3	Acceso obligatorio y no discriminatorio a la infraestructura de telecomunicaciones	¿Las regulaciones exigen un acceso comercial justo y no discriminatorio a los servicios portadores de telecomunicaciones, como USSD, SMS e Internet?	0 = Las regulaciones no exigen un acceso comercial justo y no discriminatorio a los servicios portadores de telecomunicaciones como USSD, SMS e Internet 1 = Las regulaciones exigen un acceso comercial justo y no discriminatorio a servicios portadores de telecomunicaciones como USSD, SMS e Internet.	EIU
5.1.4	Grado de interoperabilidad	¿Cuál es el grado de interoperabilidad? ¿Actúa como impulsor o como barrera para un mercado de pagos inclusivos?	0 = El estado actual de la interoperabilidad en el sistema de pagos minoristas funciona como una barrera importante para el desarrollo de un mercado de pagos minoristas inclusivo 1 = El estado actual de la interoperabilidad en el sistema de pagos minoristas no funciona como barrera importante ni impulsor importante del desarrollo de un mercado de pagos minoristas inclusivo 2 = El estado actual de la interoperabilidad en el sistema de pagos minoristas funciona como un impulsor principal de un mercado de pagos minoristas inclusivo.	EIU
5.2.1	Sistema nacional de identificación con aplicaciones digitales	¿Existe un sistema de identificación nacional y tiene aplicaciones digitales (identificación electrónica)?	0 = No hay un sistema de identificación nacional 1 = Hay un sistema de identificación nacional, pero no de identificación electrónica 2 = Hay un sistema de identificación nacional y funciona parcialmente como identificación electrónica	Banco Mundial
5.2.1.b	Brecha de género en el sistema de identificación	Diferencia porcentual entre mujeres sin acceso a una identificación en comparación con hombres		ID4D-Findex

	Nombre de la pregunta	Pregunta	Pautas de puntuación	Fuente
5.2.2	Sistemas de verificación de KYC electrónico	¿Existe un mecanismo automatizado para la verificación de KYC electrónico que el gobierno proporcione o apruebe?	0 = No, el gobierno no proporciona ningún mecanismo automatizado para KYC electrónico ni ha aprobado uno 1 = Sí, existe un mecanismo automatizado para la verificación de KYC electrónico que el gobierno proporciona o aprueba.	EIU
5.3.1	Porcentaje de hogares con acceso a Internet	Porcentaje de hogares con acceso a Internet	Usuarios de Internet como porcentaje de hogares	UIT
5.3.2	Diferencia en el acceso a Internet entre hombres y mujeres	Diferencia porcentual entre las mujeres que declararon que tenían acceso a Internet en sus hogares en comparación con los hombres	Porcentaje de mujeres cuyo hogar tiene acceso a Internet	Gallup
5.3.3.a	Cobertura de red 2G	Porcentaje de la población cubierta por, al menos, una red móvil 2G	Cobertura de red (mínimo 2G), porcentaje de población	UIT
5.3.3.b	Cobertura de red 3G	Porcentaje de la población cubierta por, al menos, una red móvil 3G	Cobertura de red (mínimo 3G), porcentaje de población	UIT
5.3.4.	Suscriptores de teléfonos celulares y móviles	Suscripciones de teléfonos celulares y móviles cada 100 habitantes	Suscriptores móviles cada 100 habitantes	UIT
5.3.5	Diferencia en el acceso a un teléfono móvil entre hombres y mujeres	Diferencia porcentual entre las mujeres que declararon que tenían un teléfono móvil para llamadas personales en comparación con los hombres	Porcentaje de mujeres cuyo hogar tiene acceso a un teléfono celular	Gallup
5.4.1	Información almacenada por los sistemas de información crediticia	¿La información almacenada por los sistemas de información crediticia es exhaustiva, está actualizada y resulta accesible a los proveedores?	0 = Los sistemas de información crediticia no existen O las oficinas de crédito almacenan información que no tiene ninguno de los elementos necesarios para una puntuación de "3" 1 = Los sistemas de información crediticia almacenan información que tiene uno de los elementos necesarios para una puntuación de "3" 2 = Los sistemas de información crediticia almacenan información exhaustiva y a la que los proveedores tienen acceso, pero no se actualiza con regularidad O se actualiza regularmente, pero no es exhaustiva 3 = Los sistemas de información crediticia almacenan información exhaustiva, que se actualiza regularmente y a la que pueden acceder los proveedores.	EIU
5.4.2	Corrección de errores en la información crediticia	¿Pueden las personas acceder a sus registros y corregir algún error?	0 = Las personas no pueden acceder a sus registros ni corregir errores 1 = Las personas pueden acceder a sus registros, pero no pueden corregir errores 2 = Las personas pueden acceder a sus registros, pero el proceso de corrección de errores es difícil O costoso 3 = Las personas pueden acceder a sus registros y el proceso de corrección de errores es fácil y económico.	EIU

	<b>Nombre de la pregunta</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Pautas de puntuación</b>	<b>Fuente</b>
5.4.3.a	Cobertura del registro público de crédito	Cobertura del registro público de crédito (porcentaje de adultos)	La cobertura del registro público de crédito informa el número de personas y empresas que figuran en un registro público de crédito con información actualizada sobre el historial de pagos, las deudas pendientes de pago o el crédito pendiente. El número se expresa como porcentaje de la población adulta.	Banco Mundial
5.4.3.b	Cobertura de la cobertura de la oficina de crédito	Cobertura de la agencia de crédito privada (porcentaje de adultos)	La cobertura de las agencias de crédito privadas informa el número de personas o empresas que figuran en la lista de agencias de crédito privadas con información actualizada sobre el historial de pagos, las deudas pendientes de pago o el crédito pendiente. El número se expresa como porcentaje de la población adulta.	Banco Mundial

While every effort has been taken to verify the accuracy of this information, The Economist Intelligence Unit Ltd. cannot accept any responsibility or liability for reliance by any person on this report or any of the information, opinions or conclusions set out in this report. The findings and views expressed in the report do not necessarily reflect the views of the sponsor.

**LONDON**

20 Cabot Square  
London, E14 4QW  
United Kingdom  
Tel: (44.20) 7576 8000  
Fax: (44.20) 7576 8500  
Email: london@eiu.com

**GENEVA**

Rue de l'Athénée 32  
1206 Geneva  
Switzerland  
Tel: (41) 22 566 2470  
Fax: (41) 22 346 93 47  
Email: geneva@eiu.com

**NEW YORK**

750 Third Avenue  
5th Floor  
New York, NY 10017  
United States  
Tel: (1.212) 554 0600  
Fax: (1.212) 586 1181/2  
Email: americas@eiu.com

**DUBAI**

Office 1301a  
Aurora Tower  
Dubai Media City  
Dubai  
Tel: (971) 4 433 4202  
Fax: (971) 4 438 0224  
Email: dubai@eiu.com

**HONG KONG**

1301 Cityplaza Four  
12 Taikoo Wan Road  
Taikoo Shing  
Hong Kong  
Tel: (852) 2585 3888  
Fax: (852) 2802 7638  
Email: asia@eiu.com

**SINGAPORE**

8 Cross Street  
#23-01 Manulife Tower  
Singapore  
048424  
Tel: (65) 6534 5177  
Fax: (65) 6534 5077  
Email: asia@eiu.com