

# El Microscopio global de 2020

## El papel de la inclusión financiera en la respuesta frente a la COVID-19

Con el apoyo de

BILL & MELINDA  
GATES foundation

CENTER for  
FINANCIAL  
INCLUSION  
**ACCION**

 **BID | Invest**

 **BID | LAB**

## 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 en cinco principales dimensiones: 1) Política y Apoyo del Gobierno, 2) Estabilidad e integridad, 3) Productos y canales, 4) Protección al consumidor y 5) Infraestructura.

Los reguladores y legisladores se han enfrentado a una serie de desafíos este año como resultado de la crisis económica causada por la pandemia de COVID-19. En reconocimiento de esto, el informe del Microscopio Global 2020 se centra en el papel que la inclusión financiera ha jugado en la respuesta a la crisis y en las políticas que han hecho que los sistemas financieros en 55 países de ingresos medios y bajos sean más resilientes e inclusivos.

Con este propósito, llevamos a cabo una serie de entrevistas a expertos para ayudar a dar forma a la investigación e informar nuestros hallazgos y nos gustaría agradecer a las siguientes personas por su tiempo y conocimientos:

- Sajib Azad, Investigación de Finanzas Digitales, Better Than Cash Alliance
- Greta Bull, CEO, Consultative Group to Assist the Poor
- Ghiyazuddin Mohammad, Gerente de Política Senior, Servicios Financieros Digitales, Alianza para la Inclusión Financiera
- Anit Mukherjee, Fellow, Center for Global Development

- Pascual O'Dogherty, Secretario General, Asociación de Supervisores Bancarios de las Americas
- Mikaela Rabb, Asociada de Política Senior, The Abdul Latif Jameel Poverty Action Lab
- Manoj Kumar Sharma, Director, Microsave
- Mitul Thapliyal, Director de Servicios Financieros Digitales, Microsave
- Gerardo Uña, Economista Senior, Fondo Monetario Internacional

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:

[https://www.eiu.com/n/campaigns/](https://www.eiu.com/n/campaigns/microscope2020)

[microscope2020](https://www.eiu.com/microscope)

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

<https://idbinvest.org/en/publications>

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

Utilice lo siguiente al citar este informe:

EIU (Economist Intelligence Unit), 2020;

Microscopio Global de 2020: El papel de la inclusión financiera en la respuesta frente a la COVID-19; 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, miembro del Grupo BID, es un banco multilateral de desarrollo comprometido a promover el desarrollo económico de sus países miembros en América Latina y el Caribe a través del sector privado. BID Invest financia empresas y proyectos sostenibles para que alcancen resultados financieros y maximicen el desarrollo económico, social y medio ambiental en la región. Con una cartera de US\$13.100 millones en activos bajo administración y 385 clientes en 25 países, BID Invest provee soluciones financieras innovadoras y servicios de asesoría que responden a las necesidades de sus clientes en una variedad de sectores. 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, movilizándolo 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 desplegados en 26 países de ALC, incluyendo más de US\$ 300 millones para desarrollar la industria de Capital Emprendedor en la región. [www.bidlab.org](http://www.bidlab.org)

### Sobre el Centro de Inclusión Financiera en Acción

El Centro para la Inclusión Financiera (CFI) trabaja para promover servicios financieros inclusivos para los miles de millones de personas que actualmente carecen de las herramientas financieras necesarias para mejorar sus vidas y prosperar. Aprovechamos las asociaciones para llevar a cabo una investigación rigurosa y probar soluciones prometedoras, y luego abogamos por un cambio basado en la evidencia. CFI fue fundada por Acción en 2008; juntos trabajamos para crear un mundo financieramente inclusivo. [www.centerforfinancialinclusion.org](http://www.centerforfinancialinclusion.org)  
@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

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

Shubha Bharadwaj, Analista de investigación

Ayesha Khan, 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

### Fundación Bill y Melinda Gates

Thao Hong, Política y Comunicaciones

## 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 María José Baqueiro 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

<b>Acerca de este informe</b>	1
Equipos de proyecto	3
<b>Resumen ejecutivo</b>	5
Las inversiones en infraestructura digital dan sus frutos	5
Las identificaciones digitales pueden facilitar la verificación de las transferencias de fondos, pero se necesita una mejor integración de datos para dirigirse a las poblaciones beneficiarias	5
Los canales digitales llegaron para quedarse	6
Las instituciones financieras no bancarias enfrentan interrupciones que podrían reducir la disponibilidad de servicios financieros para las personas con bajos recursos a largo plazo	6
Las autoridades financieras deben adaptarse para proteger a los consumidores de los riesgos emergentes	6
<b>Introducción</b>	7
<b>Hallazgos clave</b>	10
Las inversiones en infraestructura digital dan sus frutos	10
Los países con mejor rendimiento en 2020 en el ámbito de la infraestructura	13
Las identificaciones digitales pueden facilitar la verificación de las transferencias de fondos, pero se necesita una mejor integración de sistemas de datos para dirigirse a las poblaciones beneficiarias	14
Los canales digitales llegaron para quedarse	16
Las instituciones financieras no bancarias enfrentan interrupciones que podrían reducir la disponibilidad de servicios financieros para las personas con bajos recursos a largo plazo	18
Las autoridades financieras deben adaptarse para proteger a los consumidores de los riesgos emergentes	21
<b>Hallazgos regionales y resúmenes de países</b>	23
<b>Metodología y ranking general</b>	81
<b>Apéndice 1: Pautas de puntuación detalladas</b>	85

## Resumen ejecutivo

La crisis de salud mundial provocada por la pandemia de COVID-19 frenó gran parte de la economía global cuando los gobiernos de todo el mundo impusieron confinamientos para mitigar la propagación del virus. Las consecuencias económicas de los confinamientos han generado un impacto desproporcionado en las poblaciones de bajos recursos. Al comienzo de la crisis, los bancos centrales reconocieron la necesidad de establecer y fortalecer canales financieros inclusivos para permitir que la liquidez llegara rápidamente al “último tramo” y aliviar el sufrimiento de los sectores más vulnerables.

La crisis puso la inclusión financiera en el centro de las prioridades de los gobiernos mientras intentaban llegar a los más afectados por el confinamiento. Restaurar la economía conllevará más que preservar a los actores poderosos en las economías globales y nacionales; requerirá salvar a las pequeñas empresas y asegurar el empleo a los trabajadores de los sectores formal e informal. La recuperación debe comenzar con los más vulnerables y seguir avanzando desde allí. El Microscopio global de 2020 analiza el papel que ha desempeñado la inclusión financiera en las medidas tomadas por los funcionarios frente a la crisis. Proporciona datos sobre cómo los 55 países previstos en el índice han aprovechado sus infraestructuras financieras para brindar apoyo a las personas vulnerables, las pequeñas empresas y los proveedores financieros que prestan servicios a los hogares de bajos recursos.


### Las inversiones en infraestructura digital dan sus frutos

De los 55 países del Microscopio global de 2020, 44 países realizaron transferencias de fondos para brindar apoyo a los sectores vulnerables de la población. En los países donde el sector financiero había invertido en infraestructura financiera digital,

los funcionarios tenían canales de distribución digitales que podían utilizar para transferir fondos a los beneficiarios necesitados. De los 44 países que implementaron transferencias, 28 aprovecharon las infraestructuras digitales para distribuir los pagos a través de cuentas financieras o de dinero móvil. De los 20 países que obtuvieron los puntajes más altos para el dominio de la Infraestructura del Microscopio, todos menos uno implementaron un programa de transferencia de fondos de emergencia. Esto incluye países de bajos ingresos como Kenia que han invertido en el desarrollo de infraestructura de pagos, identificación y conectividad. Es probable que estas intervenciones tengan efectos positivos duraderos para la inclusión financiera.

### Las identificaciones digitales pueden facilitar la verificación de las transferencias de fondos, pero se necesita una mejor integración de datos para dirigirse a las poblaciones beneficiarias

50 de los 55 países del Microscopio global de 2020 presentan un sistema de identificación nacional que se encuentra al menos parcialmente digitalizado. La identificación digital puede contribuir a facilitar la entrega de las transferencias de fondos con fines de asistencia social, pero por sí sola no es suficiente para garantizar que tales beneficios lleguen a todos los que reúnen las condiciones para recibirlos. Los programas de protección social requieren dirigirse a poblaciones específicas en función de sus ingresos y otras características. En varios países, los programas de transferencia de fondos estaban dirigidos a trabajadores del sector informal que no estaban registrados en las bases de datos de impuestos y seguridad social y, posiblemente, ni siquiera en los programas de protección social. Los gobiernos han utilizado una diversidad de métodos para encontrar y seleccionar a los beneficiarios, incluido



el uso de herramientas digitales para permitir que los trabajadores se registren por sí mismos para recibir beneficios. Sin embargo, al depender de los canales digitales, los gobiernos corren el riesgo de excluir a millones de mujeres, quienes tienen niveles más bajos de acceso a teléfonos móviles e identificaciones digitales y se encuentran entre los sectores más vulnerables de la población.

### **Los canales digitales llegaron para quedarse**

Los requisitos proporcionales de verificación de identidad (KYC, por sus siglas en inglés) y la aprobación de los métodos electrónicos de KYC son factores esenciales para crear un sistema financiero digital e inclusivo. Si bien el Microscopio global de 2020 muestra que más de la mitad de los países alcanzados no ha implementado formalmente métodos electrónicos de KYC, algunos países han adoptado cambios en respuesta a la pandemia de COVID-19. 11 de los países del Microscopio flexibilizaron los requisitos de KYC o permitieron la apertura remota de cuentas durante la pandemia. Un análisis atribuye la apertura de 60 millones de nuevas cuentas a nivel mundial a países con un entorno propicio preexistente o a aquellos que adaptaron rápidamente sus normas.<sup>1</sup>

### **Las instituciones financieras no bancarias enfrentan interrupciones que podrían reducir la disponibilidad de servicios financieros para las personas con bajos recursos a largo plazo**

El cierre de la economía ha alterado drásticamente los modelos comerciales de muchas instituciones financieras que prestan servicios a personas con bajos recursos. Sus clientes principales se encuentran entre los más afectados por la crisis económica y sanitaria, y sus métodos comerciales de alto contacto han tenido que detenerse o adaptarse a un mayor distanciamiento físico y las órdenes de quedarse en casa. En muchos

casos, las instituciones financieras no bancarias, especialmente las instituciones pequeñas y medianas, no son supervisadas por los mismos entes reguladores que los bancos, lo que puede significar que es posible que la asistencia que brindan no llegue a algunas de las instituciones que prestan servicios a las comunidades más vulnerables. Se diseñaron marcos regulatorios y autoridades supervisoras diferenciadas en función del nivel de riesgo que plantean las instituciones financieras para el sistema financiero. Sin embargo, durante esta crisis, ha quedado claro que el colapso de las instituciones microfinancieras y financieras no bancarias representa un riesgo social que las autoridades financieras deben tomar en consideración. Para que sea eficaz el apoyo a las microfinanzas y otras instituciones que promueven la inclusión financiera, los entes reguladores deben mantener un contacto estrecho con el sector, poseer y analizar datos para comprender las carteras de estas instituciones, y actuar en consecuencia.

### **Las autoridades financieras deben adaptarse para proteger a los consumidores de los riesgos emergentes**

Han aumentado los casos de fraude financiero durante la pandemia ya que los actores con malas intenciones buscan aprovechar la incertidumbre generada por la pandemia y los cambios en el comportamiento de los consumidores, como la transición a la banca digital.<sup>2</sup> Los gobiernos y las instituciones financieras deberán trabajar en colaboración para abordar estos desafíos y fomentar un clima de confianza entre los nuevos participantes del sistema financiero. La introducción de protecciones integrales de la privacidad de los datos y los delitos cibernéticos debería seguir siendo una prioridad para los gobiernos que promueven el aumento del uso de los servicios financieros digitales.

1 [https://www.findevgateway.org/sites/default/files/publications/submissions/72016/Emergency%20Disbursements%20during%20COVID-19\\_20200718.pdf](https://www.findevgateway.org/sites/default/files/publications/submissions/72016/Emergency%20Disbursements%20during%20COVID-19_20200718.pdf)

## Introducción

La crisis de salud mundial provocada por la pandemia de COVID-19 frenó gran parte de la economía global cuando los gobiernos de todo el mundo impusieron confinamientos para mitigar la propagación del virus. Las consecuencias económicas de los confinamientos han generado un impacto desproporcionado en las poblaciones de bajos recursos. Según el Banco Mundial, la COVID-19 podría empujar a 100 millones de personas a la pobreza extrema. Casi la mitad de los nuevos pobres que se proyectan estarán en el sudeste asiático y más de un tercio, en África subsahariana. El desempleo se ha disparado y miles de millones de trabajadores de la economía informal se enfrentan a graves dificultades para ganarse la vida.<sup>3</sup> Las estimaciones del primer mes de la crisis señalaron que los ingresos de los trabajadores informales cayeron en un 81%, en promedio, en África y América.<sup>4</sup>

A medida que las empresas de todo el mundo se veían imposibilitadas de comerciar y las personas no podían trabajar, recurrieron a los ahorros, el crédito, la asistencia estatal y otras herramientas financieras para compensar las adversidades y encaminarse hacia la nueva normalidad. Para aquellos que son ajenos al sistema financiero y no cuentan con esas herramientas, el camino a seguir podría ser decididamente más inquietante. El Microscopio global de 2020 analiza el papel que ha desempeñado la inclusión financiera en las medidas tomadas por los funcionarios frente a la crisis. Proporciona datos sobre cómo los 55 países previstos en el índice han aprovechado sus infraestructuras financieras para brindar apoyo a las personas vulnerables, las pequeñas empresas y los proveedores financieros que prestan servicios a los hogares de bajos recursos.

Apoyo del Gobierno y Políticas	Estabilidad e Integridad	Productos y Puntos de Venta	Protección al Consumidor	Infraestructura
1. Estrategias nacionales	1. Requisitos de entrada al mercado	1. Dinero electrónico y cuentas simplificadas	1. Usuarios de servicios financieros	1. Infraestructura de pagos
2. Educación financiera y digital	2. Requisitos de operación	2. Crédito	2. Usuarios de seguros	2. Conectividad
3. Digitalización de pagos de gobierno	3. Diligencia debida	3. Servicios emergentes	3. Protección de datos	3. Identificación digital
	4. Capacidad de supervisión	4. Seguro inclusivo		4. Información crediticia
	5. Seguridad cibernética	5. Puntos de venta		

<sup>3</sup> [https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS\\_743036/lang--en/index.htm](https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_743036/lang--en/index.htm)

<sup>4</sup> [https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS\\_743036/lang--en/index.htm](https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_743036/lang--en/index.htm)



Los datos del Microscopio Global evalúan el entorno propicio para la inclusión financiera en cinco dimensiones: 1) Apoyo gubernamental y político, 2) Regulación de estabilidad e integridad, 3) Regulación de productos y puntos de venta, 4) Protección del consumidor y 5) Infraestructura.

Este año, muchos de los esfuerzos realizados por reguladores y legisladores para contener la crisis del COVID-19 no fueron necesariamente capturados por leyes y regulaciones. Por esta razón, el equipo del Microscopio realizó entrevistas adicionales con expertos clave y analizó fuentes secundarias para comprender cómo estaban respondiendo las autoridades financieras a la crisis. Nuestros hallazgos se resumen en los resúmenes de países a continuación. El resto del informe destaca algunas de las respuestas políticas y las regulaciones e infraestructuras existentes que facilitaron la respuesta de las autoridades financieras a la crisis actual.

Al comienzo de la crisis, los bancos centrales reconocieron la necesidad de establecer y fortalecer canales financieros inclusivos para permitir que la liquidez llegara rápidamente al “último tramo” y aliviar el sufrimiento de los sectores más vulnerables.<sup>5</sup> La crisis puso la inclusión financiera en el centro de las prioridades de los gobiernos mientras intentaban llegar a los más afectados por el confinamiento. Restaurar la economía conllevará más que preservar a los actores poderosos en las economías globales y nacionales; requerirá salvar a las pequeñas empresas y asegurar el empleo a los trabajadores de los sectores formal e informal. La recuperación debe comenzar con los más vulnerables y seguir avanzando desde allí.<sup>6</sup>

Empezar por los más vulnerables también significa garantizar que las instituciones que prestan servicios a las personas con bajos recursos cuenten con las herramientas para sobrevivir a la crisis. Mientras llevábamos a cabo la investigación para el Microscopio global de 2020, las instituciones de microfinanzas (IMF), los servicios de pago y las redes de agentes se enfrentaban a un entorno empresarial extremadamente desafiante. El cierre de la economía, la caída de los ingresos de los clientes y la moratoria en los pagos han detenido los ingresos de las IMF provenientes de cancelaciones de préstamos, mientras que la incertidumbre económica y los interrogantes sobre la viabilidad futura de sus modelos comerciales han limitado el acceso de las IMF al capital y la liquidez de los financiadores.<sup>7</sup> Si bien los resultados de las encuestas del Grupo Consultivo para Ayudar a los Pobres (CGAP) disiparon algunas de las preocupaciones iniciales relativas a una crisis de liquidez entre las instituciones del sector, el desafío que se avecina podría tener que ver con la solvencia, a medida que vencen las congelaciones de pagos y las instituciones determinan qué préstamos serán cancelados y cuáles terminarán en mora.<sup>8</sup> En los mercados donde las microfinanzas tienen una regulación diferencial, es posible que los entes reguladores necesiten reconocer el papel de estos proveedores al momento de favorecer la recuperación de los clientes de bajos ingresos y brindar apoyo para garantizar que puedan asumir esta responsabilidad.<sup>9</sup>

Los proveedores de dinero electrónico y, en particular, las redes de agentes de retiro de efectivo (CICO) que los respaldan también experimentaron caídas dramáticas en los ingresos como resultado de las medidas de bloqueo.


5 <https://www.bis.org/speeches/sp200330.htm>

6 <https://www.coronavirusandtheeconomy.com/question/how-will-coronavirus-change-global-microfinance-industry>

7 <https://www.coronavirusandtheeconomy.com/question/how-will-coronavirus-change-global-microfinance-industry>

8 <https://www.cgap.org/blog/there-liquidity-crisis-among-mfis-and-if-so-where>

9 <https://www.cgap.org/research/publication/microfinance-and-covid-19-framework-regulatory-response>



En varios países, los agentes de CICO no se consideraron servicios esenciales a pesar de su papel crucial en la distribución de los pagos del gobierno y la prestación de servicios financieros a las poblaciones más vulnerables. Además, la reducción de las tarifas de transacción y la disminución de los montos de las transacciones amenazan la viabilidad a largo plazo del modelo comercial de las redes de agentes.

La inclusión financiera consolida la resiliencia y les permite a las personas de bajos ingresos aprovechar las oportunidades productivas; estos beneficios corren peligro si colapsan las instituciones financieras que prestan servicios a estas comunidades. Para sostener esta situación durante un período de tiempo más prolongado, las instituciones financieras necesitan acceso a servicios como los que brindan los bancos centrales a bancos de dimensiones mayores que, en general, se encuentran sujetos a regímenes regulatorios distintos. Los gobiernos y los entes reguladores deben brindar dicho apoyo a las instituciones que están bien administradas y presentan dificultades como consecuencia de la pandemia. En definitiva, estas instituciones son esenciales para proporcionar los canales financieros que pueden utilizar los gobiernos para brindar apoyo a las poblaciones vulnerables durante la crisis actual. Incluso en las economías en las que los servicios de pagos digitales llegan a una gran parte de la población, las redes de agentes y las instituciones pueden desempeñar un papel importante a la hora de proporcionar puntos de entrada/salida de efectivo para que las personas puedan convertir los fondos digitales y usarlos como más lo necesiten.

## Hallazgos clave

### Las inversiones en infraestructura digital dan sus frutos

A medida que las economías registraron una desaceleración como consecuencia de los confinamientos y las personas sufrieron una pérdida repentina de ingresos, quienes no tenían ahorros se encontraron rápidamente en necesidad de asistencia. De los 55 países del Microscopio global de 2020, 44 países realizaron transferencias de fondos para brindar apoyo a los sectores vulnerables de la población (véase la Figura 1).<sup>10</sup> Si bien los montos, la duración y los requisitos de elegibilidad variaron ampliamente entre los distintos países, la necesidad de responder con rapidez fue constante. En los países donde el sector financiero había invertido en infraestructura

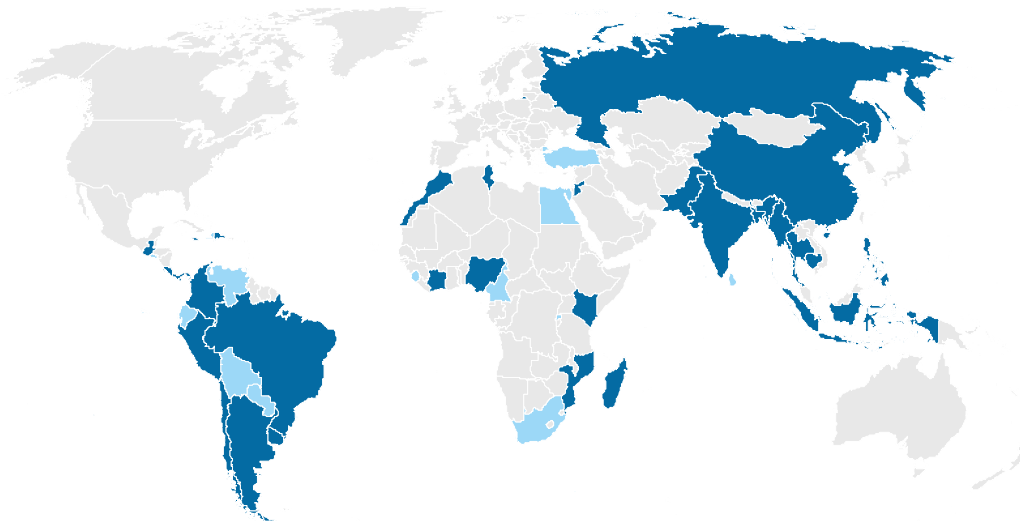
financiera digital, los funcionarios tenían canales de distribución digitales que podían utilizar para transferir fondos a los beneficiarios necesitados. Durante la pandemia de COVID-19, estos canales brindan el beneficio adicional de aumentar las opciones de distanciamiento físico para limitar la reunión de grupos numerosos para recibir distribuciones de efectivo. De los 44 países que implementaron transferencias de efectivo, 28 aprovecharon las infraestructuras digitales para distribuir los pagos a través de cuentas financieras o de dinero móvil.

En Chile, por ejemplo, el gobierno canalizó fondos a través de una cuenta básica vinculada a las cédulas de identificación nacional, la cuenta RUT, que cubre a la mayoría de las personas de

Figura 1

### Transferencias de emergencia en respuesta a la Covid-19

- Transferencias primordialmente en efectivo
- Transferencias primordialmente en cuentas o monederos electrónicos



Fuente: The Economist Intelligence Unit, 2020

<sup>10</sup> <https://www.ugogentilini.net/?p=1004>

bajos ingresos del país. En Rusia, los beneficios se transfirieron a través del sistema de pago nacional del gobierno, Mir, establecido por el Banco Central de Rusia. En Madagascar, los fondos se distribuyeron a través de Paositra Money, el servicio de dinero móvil de la oficina postal.

Las transferencias digitales garantizan que la asistencia social se pueda distribuir de forma rápida, segura y sin desviaciones. Si bien las condiciones varían de un país a otro, el Centro para el Desarrollo Global (CGD) señaló que la infraestructura digital, que incluye altos niveles de acceso a la identificación, teléfonos celulares y cuentas financieras, les permitió a los gobiernos realizar transferencias de fondos para la pandemia de COVID-19 de manera rápida y eficaz.<sup>11</sup>

Las infraestructuras digitales les han permitido a los gobiernos identificar, registrar y movilizar fondos a gran escala. En Brasil, la asistencia del gobierno para trabajadores informales, microempresarios, autónomos y desempleados llegó a unos 67 millones de personas a partir de abril de 2020. Un banco público abrió cuentas de ahorro digitales para personas que no las tenían para que pudieran recibir el beneficio. Creó 25 millones de nuevas cuentas financieras como parte del programa. Los beneficiarios han utilizado alrededor del 40 % de los fondos para realizar pagos digitales destinados a servicios públicos, empresas y compras por Internet, lo que demuestra una mayor adopción de las finanzas digitales en una población que antes no contaba con servicios bancarios.<sup>12</sup> El gobierno de Tailandia apuntó a unos 24 millones de personas con transferencias de fondos digitales realizadas a través de su plataforma de pagos, PromptPay.<sup>13,14</sup> PromptPay les permite a los destinatarios recibir y transferir fondos fácilmente, mediante su

identificación de ciudadano o su número de teléfono móvil en lugar de un número de cuenta bancaria, a través de canales electrónicos.<sup>15</sup> En Colombia, un nuevo programa de transferencias de fondos para hogares que anteriormente no estaban alcanzados por transferencias de fondos de protección social alcanzó a 2,6 millones de hogares y abrió 1 millón de nuevas cuentas de billetera digital y servicio de pago de teléfonos móviles para distribuir los fondos.<sup>16</sup> Además, el gobierno notificó a 3 millones de personas que los fondos de asistencia estaban disponibles a través de SMS mientras el país estaba en confinamiento.<sup>17</sup> Pakistán aprovechó inversiones anteriores en infraestructura digital para pagos de protección social a fin de implementar un sistema de pagos de asistencia para la COVID-19 completamente digital dirigido a 16,9 millones de hogares en tan solo 10 días.<sup>18</sup> Jordania combinó una base de datos existente de beneficiarios de protección social con herramientas para contactar e inscribir de forma remota a personas en los programas de transferencia de fondos para la COVID-19. Se contactó rápidamente con 200 000 personas, confirmó si tenían una billetera móvil y proporcionó información sobre cómo crear una si no la tenían.<sup>19,20</sup>

En países donde la infraestructura de pagos digitales aún se encuentra en una etapa temprana, los gobiernos pueden brindar apoyo al desarrollo de tres maneras.<sup>21</sup> En primer lugar, pueden promover la demanda al priorizar estos canales en sus programas de transferencias de fondos. En

11 <https://www.cgdev.org/blog/covid-19-how-countries-can-use-digital-payments-better-quicker-cash-transfers>

12 Banco Central de Brasil

13 <https://thepattayanews.com/2020/03/25/thai-government-set-to-hand-out-5000-baht-a-month-to-informal-workers-to-help-them-after-the-covid-19-coronavirus-crisis/>

14 [https://www.nationthailand.com/business/30385559?utm\\_source=homepage&utm\\_medium=internal\\_referral](https://www.nationthailand.com/business/30385559?utm_source=homepage&utm_medium=internal_referral)

15 [bangkokbank.com/en/personal/digital-banking/promptpay](https://bangkokbank.com/en/personal/digital-banking/promptpay)

16 <https://www.cgdev.org/publication/covid-19-colombia-impact-and-policy-responses>

17 [https://www.findevgateway.org/sites/default/files/publications/submissions/72016/Emergency%20Disbursements%20during%20COVID-19\\_20200718.pdf](https://www.findevgateway.org/sites/default/files/publications/submissions/72016/Emergency%20Disbursements%20during%20COVID-19_20200718.pdf)

18 <https://www.app.com.pk/global/ehsaas-emergency-cash-programme-covering-around-109-million-people-sania-nishtar/>

19 <https://blogs.unicef.org/evidence-for-action/how-responding-to-the-syrian-humanitarian-crisis-helped-jordan-support-its-population-during-covid-19/>

20 <https://www.worldbank.org/en/news/press-release/2020/06/25/us374-million-to-provide-cash-assistance-to-poor-and-vulnerable-households-in-jordan>

21 Entrevista a Ghiyazuddin Mohammad

segundo lugar, pueden invertir en infraestructura digital, como conectividad para los ciudadanos, pero también incluir elementos tales como la identificación para todos y los sistemas digitales de gestión financiera pública. En tercer lugar, los gobiernos pueden facilitar políticas adecuadas, como un régimen sólido de privacidad de datos, la aplicación de seguridad cibernética y un acceso justo y no discriminatorio a los sistemas de pago. El Microscopio global de 2020 proporciona evidencia

de que estas inversiones son necesarias: solo 22 de los 55 países incluidos en el estudio de este año tienen una protección integral de los datos financieros de las personas; incluso menos, 18 de 55, tienen una entidad con una gran capacidad para aplicar la protección de datos; y 24 países todavía necesitan abrir al menos una categoría de sistema de pago<sup>22</sup> a un acceso comercial justo y no discriminatorio para todos los participantes en el mercado.

**Figura 2. Los países con mejor rendimiento en 2020 en el ámbito de la infraestructura**

Rango/55	Δ	País	2018	2019	2020	Δ
=1	↔	Argentina	82	83	82	-1
=1	↔	Peru	77	83	82	-1
3	↔	Uruguay	78	81	81	0
4	▲ 13	Thailand	71	69	80	+11
5	▲ 3	Brazil	67	72	78	+6
6	▼ 2	Colombia	74	78	76	-2
7	▼ 2	Mexico	74	75	75	0
=8	▼ 1	Chile	80	74	74	0
=8	▲ 4	China	65	71	74	+3
=8	▼ 3	Costa Rica	63	75	74	-1
=8	▲ 14	Russia	66	65	74	+9
=8	↔	South Africa	72	72	74	+2
13	▼ 1	Indonesia	71	71	73	+2
=14	▼ 6	El Salvador	64	72	72	0
=14	▼ 6	Panama	67	72	72	0
16	▲ 3	Ecuador	59	67	71	+4
17	▼ 5	Kenya	62	71	70	-1
18	▼ 3	Bolivia	70	70	69	-1
=19	▼ 1	Dominican Republic	66	68	68	0
=19	▲ 6	India	61	63	68	+5
=19	▲ 6	Rwanda	62	63	68	+5

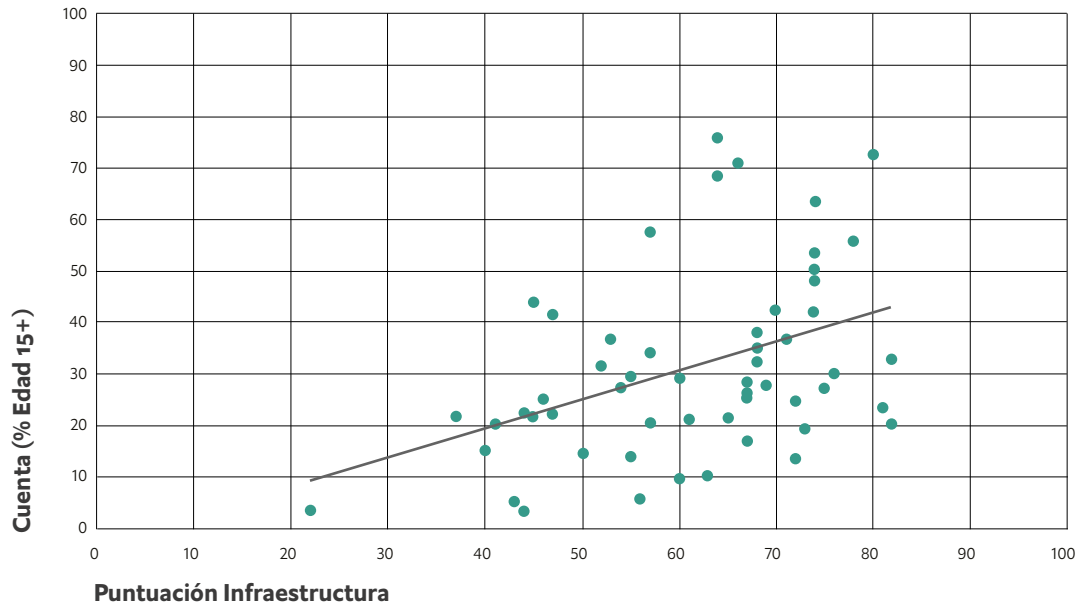
PUNTAJE: El puntaje es el promedio ponderado de los siguientes indicadores: 5.1 Infraestructura de pagos 5.2 ID digitales 5.3 Conectividad 5.4 Información crediticia y otros sistemas de intercambio de datos

22. Las categorías son las siguientes: conmutadores y sistemas de pago nacionales, cajeros automáticos, cámaras de compensación automatizadas y redes de tarjetas de crédito y débito.

Figura 3

### Corelación entre la puntuación del ámbito de infraestructura en el Microscopio y el porcentaje de acceso a cuentas del Findex

Coefficiente de correlación (r) Todos los países 0.42



Fuente: The Economist Intelligence Unit, 2020

Muchos países carecen de la conectividad suficiente para que funcionen las soluciones totalmente digitales para los pagos de asistencia social. Un aumento de su aplicabilidad significa brindar soluciones para teléfonos celulares con funciones, así como teléfonos inteligentes, y ofrecer capacitación a los beneficiarios, especialmente a poblaciones como adultos mayores o mujeres que anteriormente no tenían acceso a estas tecnologías. Los entes reguladores y las instituciones deben evitar limitar innecesariamente la funcionalidad de estas cuentas de pago digitales para que los usuarios tengan más opciones; la vinculación a productos de ahorro y crédito y la posibilidad de pagar facturas de servicios públicos podrían mejorar la propuesta de valor para los usuarios.

De los 20 países que obtuvieron los puntajes más altos para el dominio de la Infraestructura del

Microscopio, todos menos uno implementaron un programa de transferencia de fondos de emergencia y 14 de estos países aprovecharon sus infraestructuras digitales para distribuir pagos a través de cuentas financieras y de dinero móvil. Esto incluye países de bajos ingresos como Kenia y Ruanda que han invertido en el desarrollo de infraestructura de pagos, identificación y conectividad.

### Los países con mejor rendimiento en 2020 en el ámbito de la infraestructura

Es probable que estas intervenciones tengan efectos positivos duraderos para la inclusión financiera. Los puntajes para el dominio de la Infraestructura constituyen la información que tiene la correlación más fuerte con los datos sobre propiedad de cuentas del Global Findex 2017 del Banco Mundial.

### Las identificaciones digitales pueden facilitar la verificación de las transferencias de fondos, pero se necesita una mejor integración de sistemas de datos para dirigirse a las poblaciones beneficiarias

A medida que los gobiernos han implementado programas de asistencia financiera en respuesta a la pandemia de COVID-19, la identificación adecuada de las poblaciones beneficiarias ha representado un desafío para algunos. Proporcionar identificación de todas las personas es un apoyo imprescindible para aumentar la inclusión financiera y el acceso a los servicios financieros. Los programas de identidad también pueden fomentar la inclusión social, permitiendo a los usuarios utilizar una identificación única para múltiples propósitos, incluyendo la inscripción escolar, el acceso a la atención médica y la votación.

50 de los 55 países del Microscopio global de 2020 presentan un sistema de identificación

nacional que se encuentra al menos parcialmente digitalizado (véase la Figura 2). Sin embargo, el acceso a la identificación no es universal en muchos países del Microscopio, y más de la mitad de los países no han aprobado esquemas electrónicos de verificación de identidad (e-KYC, por sus siglas en inglés) que faciliten la apertura de cuentas digitales y remotas.

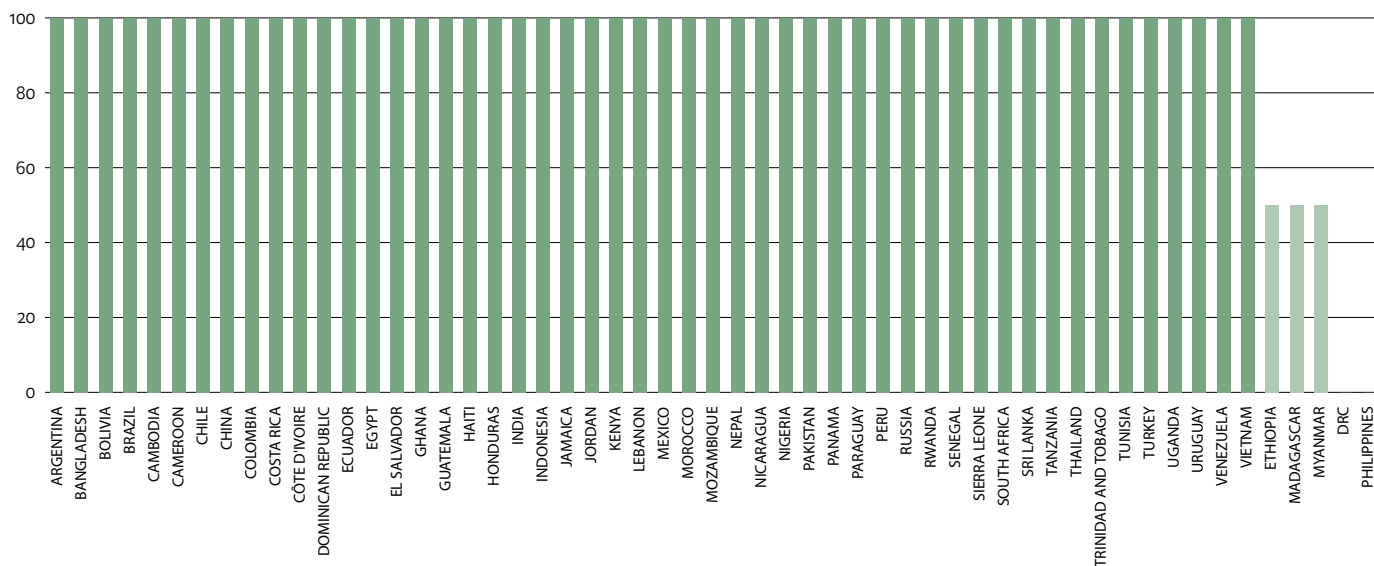
El Microscopio reveló que ocho países adicionales comenzaron a ofrecer opciones de e-KYC desde 2019. El Banco Central de Brasil ha desarrollado un portal de datos abiertos para simplificar el proceso de KYC con el objetivo de abrir cuentas digitales de forma remota, incluso a falta de un sistema nacional de identificación electrónica. En Rusia, una empresa privada está autorizada para proporcionar servicios de e-KYC a los bancos, mientras que el gobierno también se encuentra desarrollando su propia solución que clasifica a los clientes en tres niveles de riesgo. Tailandia aprobó el uso de tecnología de reconocimiento facial para abrir cuentas de depósito en línea en seis bancos

**Figura 4**  
**Sistemas de identificación con aplicaciones digitales**

Infraestructura → Identificación digital

Puntuación 0-100 en dónde 100 es más conducente para la inclusión financiera

Score 75+    Score 50-74    Score 25-49    Score 0-24



comerciales en 2020. El nuevo sistema de e-KYC de Sierra Leona debería estar completamente implementado para fines de 2020. Utiliza la tecnología blockchain para llegar al 20 % de los adultos que están excluidos del sistema financiero debido a la falta de identificación adecuada. El país se ha basado en las lecciones aprendidas de la epidemia del virus del Ébola en 2015 para trabajar hacia la identificación universal, que facilita la inclusión financiera, pero también ayuda con el rastreo de contactos, brindando y rastreando atención médica y dirigiendo los pagos a los trabajadores de la salud y a los pacientes.<sup>23</sup>

Además de facilitar el funcionamiento de canales alternativos para la inclusión financiera y la apertura de cuentas, la identificación digital universal también es un ingrediente importante para garantizar que los programas de protección social sean seguros, estén bien orientados y eviten errores de pago. La identificación digital puede ayudar a facilitar la entrega de transferencias de fondos de asistencia social, especialmente en el contexto de interacciones con distanciamiento social durante la pandemia de COVID-19, pero por sí sola no es suficiente para garantizar que tales beneficios lleguen a todos los que reúnen las condiciones para recibirlos. Los programas de protección social requieren dirigirse a poblaciones específicas en función de sus ingresos y otras características, lo cual puede ser un proceso intensivo en épocas normales y cuya complejidad se multiplicó cuando una gran cantidad de personas y familias necesitaron asistencia social por primera vez. Los sistemas de identificación digital pueden facilitar estos procesos cuando se integran con otros sistemas, incluidos los registros sociales, el registro de SIM, las bases de datos fiscales y de servicios públicos.

En muchos casos, los nuevos desempleados eran trabajadores del sector informal que no estaban registrados en las bases de datos de impuestos y seguridad social y, posiblemente, ni siquiera

en los programas de protección social. En varios países, los programas de transferencia de fondos se dirigieron a los trabajadores del sector informal y llegaron al 79 % de la población en Filipinas, al 75 % en El Salvador, al 38 % en Chile y al 31 % en Túnez. Los gobiernos han utilizado una diversidad de métodos para encontrar y seleccionar a los beneficiarios. En Marruecos, las transferencias de fondos llegaron a 3 millones de trabajadores del sector informal, utilizando la base de datos del sector de la salud para la selección. En Guatemala, las autoridades han seleccionado a personas mediante facturas de servicios públicos que documentan sus bajos niveles de consumo. Colombia utilizó una base de datos de impuestos para identificar a los trabajadores vulnerables en el sector informal; sus transferencias de fondos han llegado a 10,5 millones de trabajadores del sector informal o al 21 % de la población.

Algunos países aprovecharon los fuertes incentivos para que las personas se registraran por sí mismas para obtener beneficios. Sudáfrica, Pakistán y Brasil, por ejemplo, lanzaron campañas multimedia donde invitaron a realizar solicitudes digitales de ayuda de emergencia, a través de móviles, WhatsApp o sitios web.<sup>24</sup> Según un informe del CGD, Sudáfrica recibió 13 millones de solicitudes, de las cuales unos 6 millones se consideraron válidas; en Pakistán, el programa Ehsaas recibió 146 millones de solicitudes de asistencia por SMS, de las cuales 48 millones provenían de solicitantes únicos.<sup>25</sup>

Uno de los principales riesgos de depender de los canales digitales para el registro y la identificación de los participantes de los programas de transferencia de fondos es la brecha generalizada en el acceso a los teléfonos móviles (véase la Figura 3) y las identificaciones entre hombres y mujeres. En promedio, la brecha de género en el acceso a

23 <https://blogs.worldbank.org/digital-development/tracking-down-ebola-biometrics-and-digital-identity>

24 <https://www.cgdev.org/sites/default/files/digital-technology-social-assistance-transfers-covid-19-relief-lessons-selected-cases.pdf>

25 <https://www.cgdev.org/sites/default/files/digital-technology-social-assistance-transfers-covid-19-relief-lessons-selected-cases.pdf>



teléfonos móviles en los países del Microscopio es de 7 puntos porcentuales. La brecha de género en el acceso a la identificación en estos países también es de 7 puntos porcentuales. Estas brechas amenazan con excluir a algunos de los sectores más vulnerables de la población de las transferencias de ayuda de emergencia. Los graves riesgos que enfrentan las poblaciones de bajos ingresos como resultado de la pandemia de COVID-19 son aún mayores para las mujeres. El empleo de las mujeres se da de manera desproporcionada en el sector informal, y la falta de protección social para los trabajadores en este sector ya ha afectado la capacidad de las mujeres para mantener a sus familias. Algunos países han adoptado estrategias para garantizar que la ayuda de emergencia llegue a las mujeres. Perú, por ejemplo, entrega cheques de estímulo a las mujeres en lugar de al jefe de familia de manera predeterminada.<sup>26</sup>

### Los canales digitales llegaron para quedarse

A medida que el distanciamiento físico se ha convertido en la norma y las multitudes, las largas filas y los espacios cerrados se han convertido en situaciones que se deben evitar, las instituciones financieras han redoblado sus esfuerzos para promover los canales digitales y la banca remota. Ampliar los canales de servicio y acercarlos a los clientes excluidos, ya sea física o virtualmente, ha sido durante mucho tiempo una receta para aumentar la inclusión financiera. Sin embargo, incluso en muchos países donde los canales digitales ya se encontraban consolidados antes de la pandemia, algunas actividades aún requerían una visita a una sucursal. En 2020, eso está cambiando.

Los requisitos proporcionales de verificación de identidad (KYC, por sus siglas en inglés) y la aprobación de los métodos electrónicos

de KYC son factores esenciales para crear un sistema financiero digital e inclusivo. Si bien el Microscopio global de 2020 muestra que más de la mitad de los países alcanzados no ha implementado formalmente métodos electrónicos de KYC, algunos países han adoptado cambios en respuesta a la pandemia de COVID-19. 11 de los países del Microscopio flexibilizaron los requisitos de KYC o permitieron la apertura remota de cuentas durante la pandemia (véase la Figura 4). En términos más generales, un análisis atribuye la apertura de 60 millones de nuevas cuentas a nivel mundial a países con un entorno propicio preexistente o a aquellos que adaptaron rápidamente sus normas.<sup>27</sup> Las Sociedades Especializadas en Depósitos y Pagos Electrónicos de Colombia fueron autorizadas en 2015 y, a principios de 2020, los entes reguladores permitieron que la cuenta de nivel más bajo que se puede usar para recibir beneficios sociales se abra de manera remota.<sup>28</sup> Además, en Brasil y Chile, los pagos de asistencia se realizan a través de bancos estatales y los beneficiarios pueden abrir cuentas con solo un número de identificación nacional.<sup>29</sup> El Banco Central de los Estados de África Occidental, que incluye a Costa de Marfil, Senegal y otros seis países, permitió la incorporación remota de cuentas en 2020 para cuentas de dinero electrónico de primer y segundo nivel, sujetas a reglas especiales para la COVID-19, lo que facilitó la apertura de 5,8 millones de cuentas en abril, frente a los 1,8 millones de marzo.<sup>30</sup>

La apertura de una nueva cuenta es una medida importante para aumentar la inclusión financiera, pero la inclusión real solo puede existir si los usuarios encuentran valor en el uso de las

<sup>26</sup> <http://documents1.worldbank.org/curated/en/378931596643390083/pdf/Digital-Cash-Transfers-in-Times-of-COVID-19-Opportunities-and-Considerations-for-Womens-Inclusion-and-Empowerment.pdf>

<sup>27</sup> [https://www.findevgateway.org/sites/default/files/publications/submissions/72016/Emergency%20Disbursements%20during%20COVID-19\\_20200718.pdf](https://www.findevgateway.org/sites/default/files/publications/submissions/72016/Emergency%20Disbursements%20during%20COVID-19_20200718.pdf)

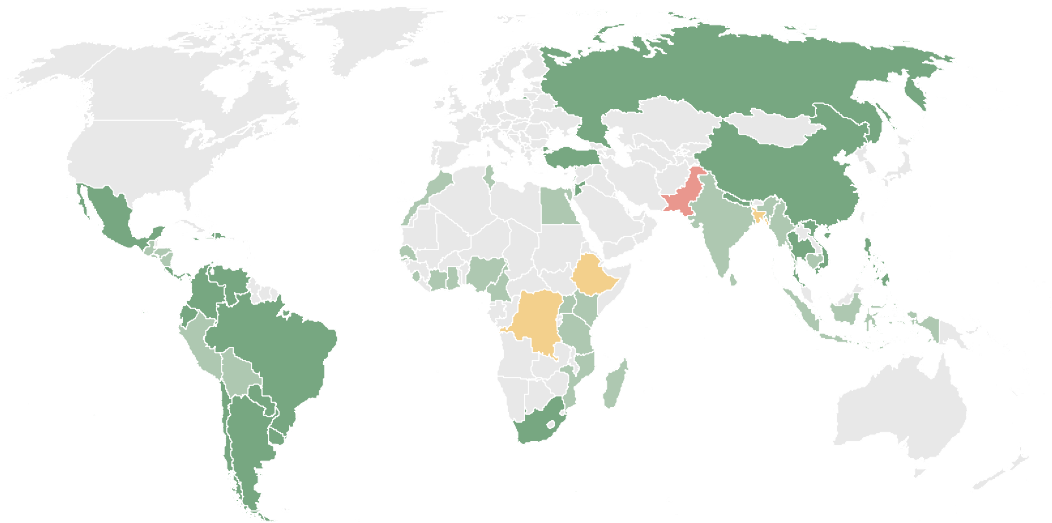
<sup>28</sup> [https://www.findevgateway.org/sites/default/files/publications/submissions/72016/Emergency%20Disbursements%20during%20COVID-19\\_20200718.pdf](https://www.findevgateway.org/sites/default/files/publications/submissions/72016/Emergency%20Disbursements%20during%20COVID-19_20200718.pdf)

<sup>29</sup> <https://www.imf.org/~e/media/Files/Publications/covid19-special-notes/en-special-series-on-covid-19-digital-solutions-for-direct-cash-transfers-in-emergencies.ashx>

<sup>30</sup> [https://www.findevgateway.org/sites/default/files/publications/submissions/72016/Emergency%20Disbursements%20during%20COVID-19\\_20200718.pdf](https://www.findevgateway.org/sites/default/files/publications/submissions/72016/Emergency%20Disbursements%20during%20COVID-19_20200718.pdf)

**Figura 5**  
**Brecha de género en suscripciones a teléfonos móviles**  
 Mapa muestra puntuaciones por categoría

■ Puntuación 75+ ■ Puntuación 50-74 ■ Puntuación 25-49 ■ Puntuación 0-24



Fuente: The Economist Intelligence Unit, 2020

cuentas a largo plazo. Los gobiernos y el servicio financiero han trabajado juntos para fomentar las transacciones digitales y aumentar los casos de uso para sus cuentas. Durante la pandemia de COVID-19, 11 países en el Microscopio redujeron las tarifas de transacción para las cuentas, mientras que cinco aumentaron los límites de transacción, lo que podría mejorar la propuesta de valor para los clientes. Por ejemplo, en Kenia, M-PESA eximió las tarifas de transacción durante 90 días y aumentó los límites de transacción en coordinación con las autoridades.<sup>31</sup> Los entes reguladores bancarios también eximieron las tarifas por transferencias entre cuentas bancarias y billeteras móviles.<sup>32</sup> Luego de la adopción de esta medida, el Banco Central reportó un aumento del 10% en el número

de transacciones diarias. De manera similar, en Ruanda, el gobierno eliminó los cargos en todas las transferencias de dinero móvil y las tarifas de los comerciantes en los pagos de todas las transacciones sin contacto en el punto de venta (a través de dispositivos móviles). A finales de abril, los usuarios realizaban 3 millones de transacciones a la semana, cinco veces la norma pre-pandémica. En Filipinas, los servicios de transferencia de dinero electrónico eximieron sus tarifas de usuario durante la cuarentena, mientras que el banco central suspendió las tarifas de licencia y registro para tales servicios “con el objetivo de incentivar a las instituciones financieras para que ofrezcan activamente canales digitales seguros, eficientes y confiables”.<sup>33</sup>

31 <https://www.finextra.com/newsarticle/35475/covid-19-m-pesa-waives-fees-to-discourage-cash-usage>

32 <https://home.kpmg/xx/en/home/insights/2020/04/kenya-government-and-institution-measures-in-response-to-covid.html>

33 <https://business.inquirer.net/295959/bsp-waives-fees-for-new-e-payment-services-as-people-shift-to-digital-transactions>

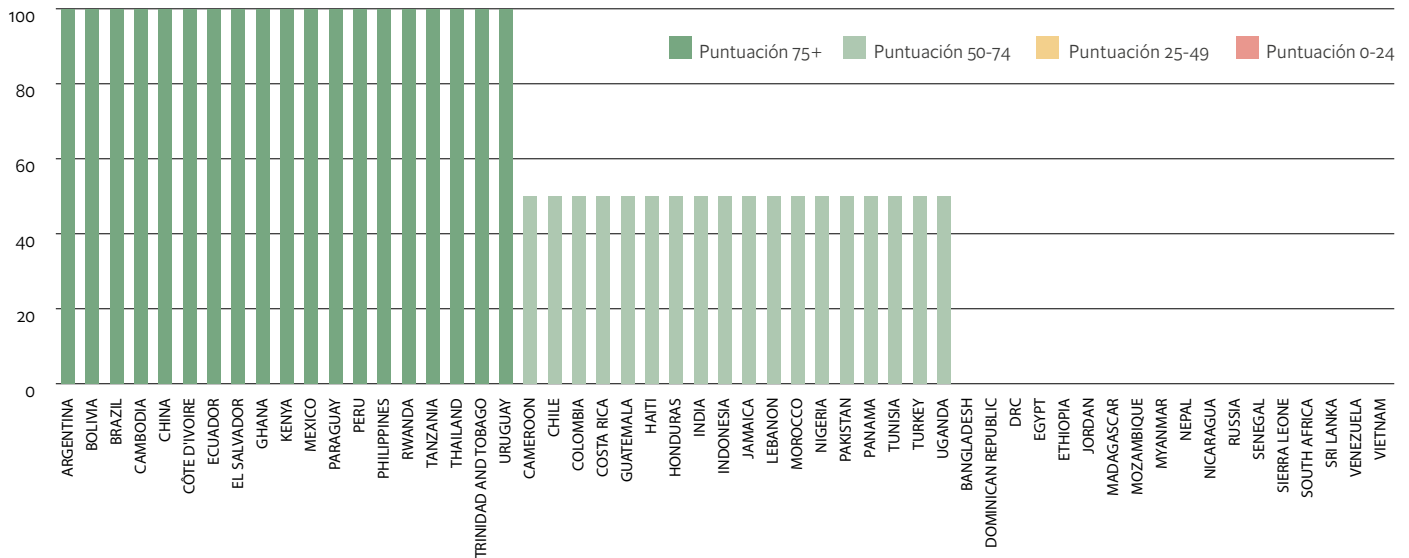
Figura 6

**Apertura remota de cuentas de banco, instituciones no bancarias, emisores de dinero electrónico y agentes**

Productos y puntos de venta → Cuentas en instituciones financieras y monederos electrónicos

3.1.3) Apertura de cuentas remotas, 2020 scores by country

Puntuación 0-100 en dónde 100= más conducente a la inclusión financiera



**Las instituciones financieras no bancarias enfrentan interrupciones que podrían reducir la disponibilidad de servicios financieros para las personas con bajos recursos a largo plazo**

Los gobiernos de todo el mundo han brindado apoyo a las personas, dando prioridad a los hogares de bajos ingresos y los de la economía informal más afectados por la caída de la actividad económica provocada por la pandemia. Sin embargo, las instituciones financieras que atienden a estas poblaciones también necesitan apoyo. Como en otros sectores de la economía, el cierre de la economía ha alterado drásticamente los modelos comerciales de muchas instituciones financieras que prestan servicios a personas con bajos recursos. Sus clientes principales se encuentran entre los más afectados por la crisis económica y sanitaria, y sus métodos comerciales de alto contacto han tenido que detenerse o adaptarse a un mayor distanciamiento físico y las órdenes de quedarse en casa.

Veintitrés países del Microscopio crearon líneas de liquidez que brindan apoyo a las grandes instituciones financieras para contener los riesgos sistémicos en el sector financiero. Sin embargo, la respuesta para proteger a las instituciones financieras que atienden a los pobres (agentes, instituciones microfinancieras, proveedores de dinero móvil y otros) ha sido heterogénea dada la diferencia en los regímenes regulatorios de las instituciones financieras no bancarias y la falta de visibilidad de sus carteras.

Si bien las sucursales bancarias y los cajeros automáticos se consideraron servicios esenciales durante los bloqueos, varios agentes de efectivo en efectivo (CICO) operan como negocios que se consideraban no esenciales. Esto creó confusión en países como Colombia y Kenia, donde los agentes CICO no dedicados no podían operar durante los cierres.<sup>34</sup> Incluso en países donde los agentes de CICO pueden operar, muchos vieron caer sus

34 <https://www.cgap.org/blog/agent-networks-vital-covid-19-response-need-support>

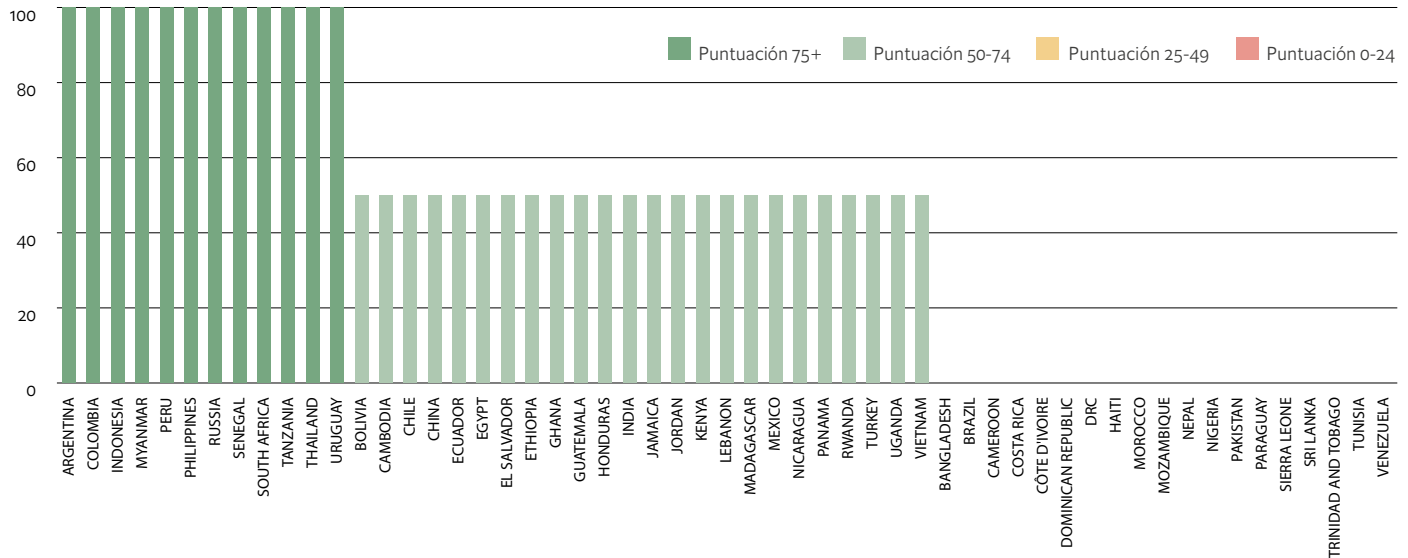
Figura 7

**Monitoreo del mercado para proveedores no regulados como instituciones financieras bancarias**

Estabilidad e integridad → Capacidad de supervisión

2.4.6) Monitoreo del mercado, Puntuación 2020 por país

Puntuación 0-100 en dónde 100 es más conducente para la inclusión financiera



ingresos debido a la desaceleración económica. En Uganda y Kenia, los agentes presenciaron una caída del 40% en el número de clientes y el valor de las transacciones en los primeros meses de la pandemia.<sup>35</sup>

Los proveedores de dinero móvil tuvieron que hacer frente a los costos de operar redes de agentes con niveles de actividad por debajo de lo normal y renunciar a las tarifas de retiro de efectivo, que representan el 70% de sus ingresos.<sup>36</sup> Además, se pidió a los agentes que desembolsaran los pagos del gobierno de COVID-19 a tarifas que ya no eran viables durante la crisis. Para compensar algunas de estas pérdidas, el gobierno indio está ofreciendo subsidios temporales a los agentes rurales. En Kenia, los agentes tienen una estructura de tarifas escalonada que ofrece un mayor incentivo a los agentes rurales para

distribuir los pagos del gobierno.<sup>37</sup> En Nigeria, el Banco Central estableció el Servicio de Expansión de la Red de Agentes Compartidos que proporciona financiamiento para otorgar licencias a los súper agentes y operadores de dinero móvil para expandir sus redes.<sup>38</sup>

Las instituciones de microfinanzas (IMF) también enfrentan desafíos, ya que los gobiernos de 21 países del Microscopio impusieron moratorias y 27 países alentaron a los proveedores financieros a reestructurar los pagos. Para ayudar a las instituciones durante este período, 23 países crearon facilidades de liquidez para los bancos, pero solo 11 se incluyeron en estas facilidades u obligaron a los bancos a extender liquidez a las IMF. En muchos casos, las IMF, especialmente las instituciones pequeñas y medianas, no están supervisadas por los mismos reguladores que los

35 <https://www.microsave.net/wp-content/uploads/2020/07/200710-Uganda-CICO-report-Final-edited-version.pdf>

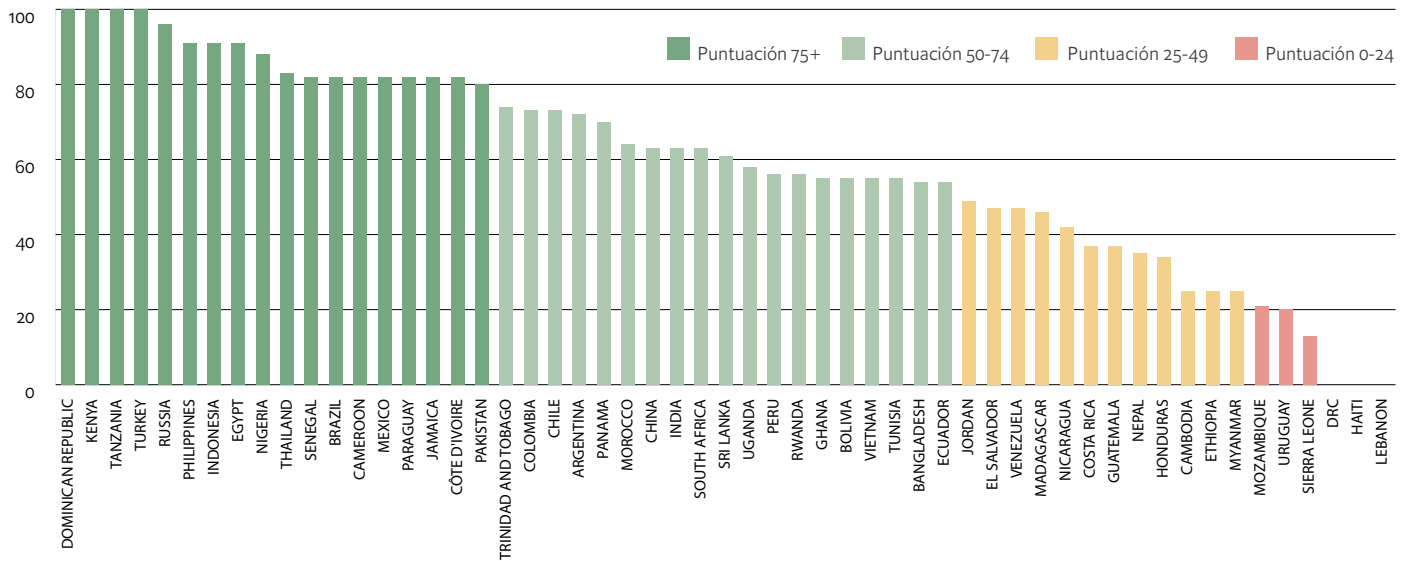
36 <https://www.cgap.org/blog/agent-networks-vital-covid-19-response-need-support>

37 <https://www.cgap.org/blog/agent-networks-vital-covid-19-response-need-support>

38 <https://www.afi-global.org/publications/3496/Regional-Policy-Framework-To-Strengthen-Agent-Networks-For-Digital-Financial-Services-DFS>

**Figura 8**  
**Protección legal contra el crimen cibernético**

Protección al consumidor → Privacidad de datos y protección contral crime cibernético  
4.3.2) Protección legal contra el crimen cibernético  
Puntuación 0-100 en dónde 100 es más conducente para la inclusión financiera



bancos, lo que puede significar que el apoyo que brindan esos reguladores puede que no llegue a algunas de las instituciones que atienden a las comunidades más vulnerables.

Como resultado, según datos de encuestas del CGAP, el 75% de las instituciones de microfinanzas (IMF) redujeron el dinero prestado como resultado de la pandemia de COVID-19, y para dos tercios esta reducción representó más de la mitad de lo que normalmente serían préstamos.<sup>39</sup> Esto significa menos crédito disponible para los más pobres de la economía y menores ingresos para sostener a las instituciones pequeñas y medianas que dirigirán la potencia financiera para la eventual reapertura y recuperación económica.

Los marcos regulatorios y autoridades supervisoras diferenciadas fueron diseñados en función del nivel de riesgo que plantean las instituciones financieras para el sistema financiero. Sin embargo,

durante esta crisis, ha quedado claro que el colapso de las instituciones microfinancieras y financieras no bancarias representa un riesgo social, considerando que prestan servicios a más de 140 millones de clientes de bajos ingresos en todo el mundo.<sup>40</sup> Una encuesta sobre las respuestas a la COVID-19 de las IMF en Pakistán reveló que tanto los bancos como las entidades no bancarias, las IMF y las instituciones más grandes querían un entorno regulatorio más uniforme; un sector deseaba tener acceso a las líneas de apoyo proporcionadas a instituciones más grandes y más reguladas, mientras que a otro sector le preocupaba la regulación más indulgente de las instituciones financieras no bancarias más pequeñas.<sup>41</sup>

Para que sea eficaz el apoyo a las microfinanzas y otras instituciones que promueven la inclusión

39 <https://www.cgap.org/blog/there-liquidity-crisis-among-mfis-and-if-so-where>

40 <https://www.economist.com/leaders/2020/08/15/covid-19-is-causing-a-microcredit-crunch>

41 <https://www.financialaccess.org/assets/publications/2020/Covid19-MFIs.pdf>

financiera, los entes reguladores deben mantener un contacto estrecho con el sector, poseer y analizar datos para comprender las carteras de estas instituciones, y actuar en consecuencia. En Perú, el conocimiento del sector que tenían los entes reguladores y la gran cantidad de datos les permitieron actuar, proporcionando liquidez a las IMF y reduciendo su carga de supervisión durante la pandemia, al tiempo que aseguraban que los clientes recibieran alivio de la deuda.<sup>42</sup> En la India, el paquete de ayuda del gobierno canalizó el apoyo a las IMF y las instituciones financieras no bancarias a través de los bancos y proporcionó incentivos para impulsar a los bancos a que prestaran los fondos recibidos.<sup>43</sup>

Desafortunadamente, el Microscopio global de 2020 muestra que a menudo se carece de la experiencia regulatoria necesaria para implementar dicha asistencia. Solo 12 de los 55 países del Microscopio cuentan con expertos técnicos exclusivos con capacidad avanzada para supervisar instituciones financieras no bancarias. La mayoría de los países podrían hacer más para comprender y apoyar al sector. Además, 43 de los 55 países del Microscopio global de 2020 no supervisan regularmente a los proveedores que no están regulados en calidad de instituciones financieras y brindan servicios financieros que podrían afectar el sistema financiero en general (véase la Figura 5).

### **Las autoridades financieras deben adaptarse para proteger a los consumidores de los riesgos emergentes**

El crecimiento de los servicios financieros digitales, junto con las crecientes presiones económicas, han planteado nuevos riesgos para los usuarios de servicios financieros. Han aumentado los casos de fraude financiero durante la pandemia ya que los actores con malas intenciones buscan aprovechar la incertidumbre generada por la

pandemia y los cambios en el comportamiento de los consumidores, como la transición a la banca digital.<sup>44</sup> Las estafas, que comprenden desde ataques de phishing que buscan información personal a cambio de efectivo o servicios «gratuitos» hasta ofertas de fondos de emergencia, e incluso retiradas fraudulentas de billetes que, según dicen, están contaminados con coronavirus, se han multiplicado en todo el mundo, con el potencial de socavar la confianza en los gobiernos, las instituciones financieras y los canales digitales esenciales para brindar apoyo a los clientes durante la pandemia.<sup>45</sup> La introducción de protecciones integrales de la privacidad de los datos y el delito cibernético debería seguir siendo una prioridad para los gobiernos que promueven el aumento del uso de los servicios financieros digitales. Los gobiernos y las instituciones financieras deberán trabajar en colaboración para abordar estos desafíos y fomentar un clima de confianza entre los nuevos participantes del sistema financiero. República Dominicana, Kenia, Tanzania y Turquía tienen los marcos legales más completos para investigar y procesar el delito cibernético (véase la Figura 6).

La regulación de la protección del consumidor también debe adaptarse a los riesgos que plantean los servicios financieros digitales. El Microscopio Global evalúa la amplitud de la regulación en cuatro áreas clave: 1) Divulgación de información relevante del producto, 2) Prácticas agresivas de ventas y cobranza de deudas, 3) No discriminación en la provisión de servicios financieros y 4) Estándares para la resolución de quejas. Este año, Tanzania surgió como líder en la región de África subsahariana después de sancionar nuevas regulaciones que prohíben las ventas agresivas y la tergiversación y requieren que los prestamistas revelen los conflictos de intereses actuales y potenciales a los consumidores.

42 <https://www.findevgateway.org/sites/default/files/users/user331/Peru.pdf>

43 <https://www.bloomberquint.com/business/smaller-nbfc-may-see-limited-relief-from-rbis-tltro-20>

44 <https://www.globenewswire.com/news-release/2020/06/24/2052648/0/en/As-More-Transactions-Shift-Online-During-Pandemic-the-Financial-Services-Industry-Experiences-a-Surge-in-Fraudulent-Activity.html>

45 <https://www.cgap.org/blog/financial-scams-rise-coronavirus-hits-developing-countries>



Sin embargo, 14 países del Microscopio global de 2020 no establecen estándares de protección del consumidor para los servicios financieros digitales similares a los establecidos para los bancos y otras instituciones de servicios financieros. En Argentina, los proveedores de servicios financieros digitales (SFD) regulados no se clasifican como instituciones financieras, lo que significa que el marco de protección del consumidor financiero no se les aplica, mientras que en Perú están sujetos a un régimen simplificado de protección del consumidor porque se presupone que plantean menores riesgos para los consumidores. Si las

personas van a adoptar los canales digitales como una verdadera alternativa a la banca presencial, deben tener la seguridad de que gozarán las mismas protecciones que tendrían a través de los canales físicos. Además, en los próximos años será importante evaluar, medidas adicionales necesarias para abordar los riesgos específicos que surgen en los canales digitales, como el sesgo algorítmico y los problemas de privacidad. Menos de la mitad de los países de nuestra muestra (22 de 55) tienen marcos legales integrales que rigen la privacidad de los datos que se aplica a los proveedores de servicios financieros.

## Microscopio global de 2020: El entorno propicio para la inclusión financiera

# Asia y Europa del Este

### Hallazgos regionales y resúmenes de países

Tailandia, Rusia y Filipinas registraron las mayores mejoras en la región, impulsadas por la necesidad de que los gobiernos promuevan canales digitales como parte de su respuesta ante la pandemia de COVID-19.

- Tailandia tuvo la mayor mejora en la región al facilitar los requisitos de contabilidad remota e introducir un sistema de e-KYC que utiliza el reconocimiento facial para verificar la identidad de los clientes.
- Rusia registró mejoras en la supervisión del mercado a medida que avanza con la regulación de los préstamos entre particulares y la microfinanciación.
- Filipinas también creó un nuevo conjunto de normas y regulaciones para las plataformas de crowdfunding.

### Puntajes del Microscopio global de 2020

	Total	Gobierno y apoyo de políticas	Estabilidad e integridad	Productos y puntos de venta	Protección del consumidor	Infraestructura
India	73	87	69	94	81	71
Filipinas	71	71	85	100	75	69
Indonesia	68	66	77	86	80	74
China	64	65	78	80	68	76
Tailandia	63	59	69	80	69	81
Rusia	60	62	68	67	88	74
Pakistán	58	78	60	68	76	65
Sri Lanka	49	67	71	43	35	66
Turquía	47	38	67	54	78	59
Nepal	45	74	47	34	48	47
Vietnam	42	39	62	52	32	53
Bangladesh	42	48	47	39	44	63
Camboya	40	63	69	44	15	46
Birmania	36	50	61	33	23	45

■ Puntaje 75+   
 ■ Puntaje 50-74   
 ■ Puntaje 25-49   
 ■ Puntaje 0-24



# India



## ¿Cómo respondieron las autoridades financieras del país a la crisis de COVID-19?

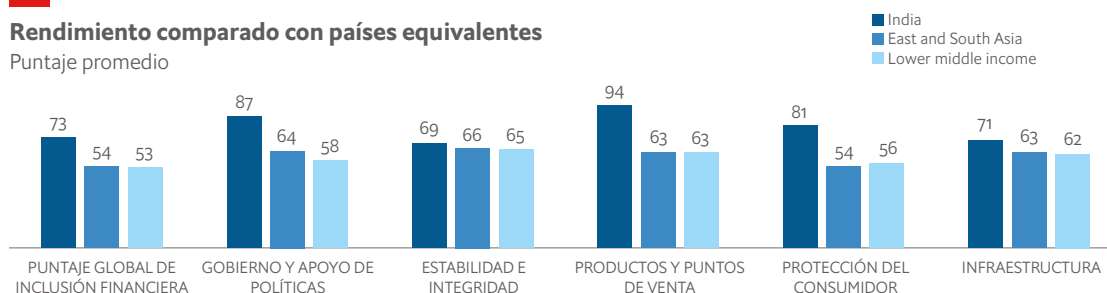
Los bancos y sus agentes que trabajan como corresponsales comerciales han operado como servicios esenciales durante los confinamientos y han desempeñado un papel importante en la prestación de servicios financieros puerta a puerta con la población de bajos ingresos. El Banco de la Reserva de India (RBI, por sus siglas en inglés) anunció moratorias de préstamos hasta finales de agosto de 2020. El 17 de abril de 2020, el RBI anunció una línea de financiamiento dedicada a bancos rurales, pymes, mipymes, instituciones financieras no bancarias (NBFC, por sus siglas en inglés) y NBFC-IFM a través de operaciones de financiación a plazo más largo con objetivo específico (TLTRO, por sus siglas en inglés) y facilidades de refinanciamiento para instituciones financieras de desarrollo (DFI, por sus siglas en inglés), incluida la tolerancia regulatoria sobre clasificación de activos de préstamos. El gobierno también anunció medidas como préstamos sin garantía, garantías parciales/totales para préstamos del sector prioritario, deuda subordinada e infusión de capital para instituciones financieras en dificultades con el objetivo de fomentar el crecimiento del sector.

## ¿Fueron inclusivas las medidas de respuesta a la crisis?

Se han proporcionado facilidades de crédito mejorado a instituciones financieras no bancarias que prestan servicios a la población no bancarizada en áreas rurales y urbanas. Además, los esquemas de transferencia directa de beneficios del gobierno central garantizaron la entrega efectiva de alivio económico para los hogares que dependían de sus salarios diarios, pero que no tenían empleo durante el confinamiento. Como parte del esquema de transferencia directa de beneficios (DBT, por sus siglas en inglés), 200 millones de mujeres que son titulares de cuentas de Pradhan Mantri Jan Dhan (PMJD) recibieron USD 7 (R 500) por mes, 30 millones de viudas y personas discapacitadas recibieron USD 13 (R 1000) por mes, se desembolsó un anticipo de USD 26 (R 2000) para aliviar las pérdidas de 87 millones de agricultores según el esquema PM Kisan y se otorgó un subsidio para el gas de cocina de 80 millones de hogares durante tres meses.

## Rendimiento comparado con países equivalentes

Puntaje promedio



Fuente: The Economist Intelligence Unit, 2020

	Puntaje de 2020	Cambio desde 2018
<b>PUNTAJE GLOBAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>73</b>	<b>+2</b>
1 GOBIERNO Y APOYO DE POLÍTICAS	87	+12
2 ESTABILIDAD E INTEGRIDAD	69	0
3 PRODUCTOS Y PUNTOS DE VENTA	94	+2
4 PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	81	0
5 INFRAESTRUCTURA	71	+6

## Filipinas



### ¿Cómo respondieron las autoridades financieras del país a la crisis de COVID-19?

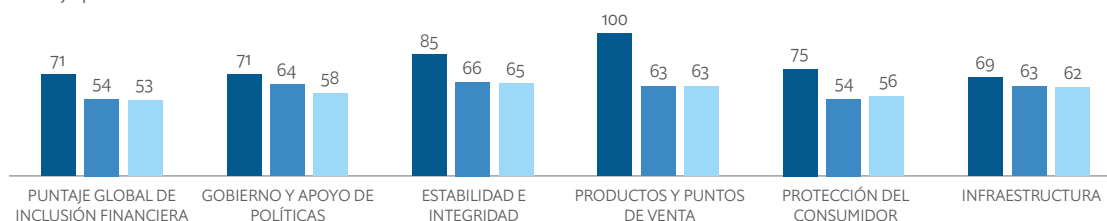
El gobierno de Filipinas ha lanzado medidas fiscales y monetarias para luchar contra la COVID 19. Bangko Sentral ng Pilipinas (BSP) ha adoptado una serie de medidas de alivio regulatorio para el sector bancario que incluyen la relajación temporal de los requisitos en los informes de cumplimiento y las sanciones sobre las reservas obligatorias. También dispuso una flexibilización temporal de los requisitos de aprovisionamiento durante 5 años, según cada paso en particular, y un acceso más sencillo a facilidades de redescuento. Las instituciones financieras supervisadas por el BSP deben otorgar una prórroga de 30 días para todos los pagos de préstamos que venzan durante el período de cuarentena comunitaria mejorada sin incurrir en intereses por intereses, multas, tarifas u otros cargos. El BSP ha decidido no aplicar tarifas y cargos para las instituciones financieras que configuran servicios de pagos digitales. Existe una exención adicional de tarifas para los beneficiarios que utilizan dichos servicios durante el período de cuarentena mejorada.

### ¿Fueron inclusivas las medidas de respuesta a la crisis?

El paquete fiscal anunciado por el gobierno proporcionó un programa de ayuda en efectivo de emergencia a 18 millones de hogares de bajos ingresos que permite realizar transferencias de efectivo que van desde PHP 5000 a PHP 8000 por mes durante 2 meses. El BSP ha reducido el ratio de liquidez mínimo (MLR, por sus siglas en inglés) para los bancos de ahorro independientes, los bancos rurales y los bancos cooperativos del 20 % al 16 % hasta diciembre de 2020. Para promover la prórroga de los préstamos otorgados a las mipymes y fomentar la liquidez y el crédito en el sistema financiero, el BSP ha permitido que los préstamos otorgados a las mipymes sean considerados como parte del cumplimiento de los requisitos de reservas por parte de los bancos y también ha reducido las ponderaciones de riesgo crediticio del 75 % al 50 %.

### Rendimiento comparado con países equivalentes

Puntaje promedio



Fuente: The Economist Intelligence Unit, 2020

	Puntaje de 2020	Cambio desde 2018
<b>PUNTAJE GLOBAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>71</b>	<b>+2</b>
1 GOBIERNO Y APOYO DE POLÍTICAS	71	0
2 ESTABILIDAD E INTEGRIDAD	85	0
3 PRODUCTOS Y PUNTOS DE VENTA	100	+10
4 PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	75	0
5 INFRAESTRUCTURA	69	+5

## Indonesia



### ¿Cómo respondieron las autoridades financieras del país a la crisis de COVID-19?

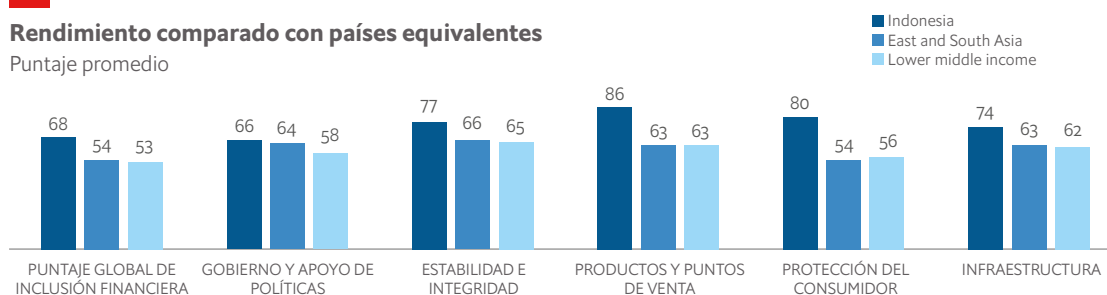
En marzo de 2020, la Autoridad de Servicios Financieros de Indonesia (OJK) posibilitó la reestructuración inmediata de la deuda para las mipymes que tenían un retraso en el pago de intereses o del capital, o ambos, por un período máximo de 1 año. El gobierno también permitió el aplazamiento de los pagos de crédito o arrendamiento de acuerdo con la capacidad de los deudores para pagar el crédito y con el consentimiento de los bancos o las empresas de arrendamiento financiero. El gobierno ha designado compañías de seguros estatales para que brinden garantías financieras a los bancos a fin de otorgar préstamos de capital de trabajo a las mipymes. Además, el gobierno flexibilizó los requisitos de calificación crediticia y reestructuración de préstamos.

### ¿Fueron inclusivas las medidas de respuesta a la crisis?

La cobertura del programa de transferencias monetarias condicionadas, llamado Program Keluarga Harapan (PKH), se incrementó de 9,2 a 10 millones de familias beneficiarias. Además, el gobierno implementó un programa de transferencias monetarias incondicionales para 9 millones de hogares fuera del área metropolitana de Yakarta que habían quedado excluidos de los programas de asistencia social existentes. De acuerdo con el plan de Recuperación Económica Nacional (NER, por sus siglas en inglés), el gobierno asignó Permadaan Nasional Madani (PNM) por INR 1,415 billones (USD 96 mil millones) para su programa de microfinanzas con el objetivo de aumentar la demanda y ha permitido un período de gracia hasta diciembre de 2020. Para fomentar la digitalización, el gobierno llevó a cabo un programa educativo puerta a puerta sobre el estándar de Indonesia a través de códigos de respuesta rápida (QRIS, por sus siglas en inglés) y eliminó la tarifa de transacción para aumentar la aceptación de pagos mediante códigos de respuesta rápida.

### Rendimiento comparado con países equivalentes

Puntaje promedio



Fuente: The Economist Intelligence Unit, 2020

	Puntaje de 2020	Cambio desde 2018
<b>PUNTAJE GLOBAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>68</b>	<b>-1</b>
1 GOBIERNO Y APOYO DE POLÍTICAS	66	0
2 ESTABILIDAD E INTEGRIDAD	77	+1
3 PRODUCTOS Y PUNTOS DE VENTA	86	0
4 PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	80	0
5 INFRAESTRUCTURA	74	+1

# China



## ¿Cómo respondieron las autoridades financieras del país a la crisis de COVID-19?

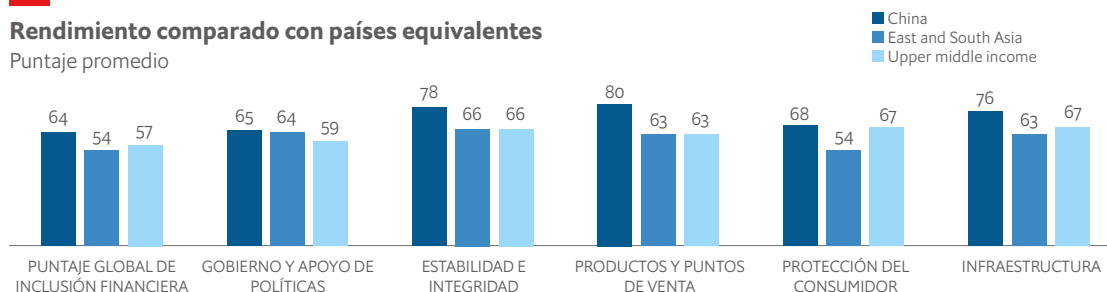
Para garantizar servicios financieros sin trabas, el Banco Popular de China (PBoC, por sus siglas en inglés) ordenó a los bancos que hicieran los arreglos correspondientes para operar sus puntos de venta durante la pandemia. Se les indicó a los bancos que consideraran ofrecer una moratoria sobre los pagos de capital e intereses a los prestatarios elegibles hasta marzo de 2021. Las inyecciones de liquidez en el sistema bancario se han realizado a través de operaciones de mercado abierto, y las facilidades de nuevos préstamos y descuentos se han ampliado en RMB 1,8 billones para apoyar a los fabricantes de suministros médicos y necesidades diarias, las mipymes y el sector agrícola.

## ¿Fueron inclusivas las medidas de respuesta a la crisis?

El PBoC ordenó a sus sucursales que continuaran las actividades de supervisión ALD/CFT, pero permitió las medidas de diligencia debida simplificadas para respaldar la actividad benéfica y la asistencia médica. Además, el gobierno central ha dado instrucciones a los gobiernos locales para que aumenten la cobertura y los beneficios de Dibao (programa de transferencia de fondos de China), que se distribuye a través de los bancos. En Wuhan, el gobierno proporcionó asistencia temporal de RMB 3000 a la población migrante en cuarentena que enfrentaba dificultades. En el frente digital, China ha creado un sistema de vigilancia y está recopilando datos relacionados con la salud y los viajes a través de teléfonos inteligentes. También lanzó una aplicación con un sistema de clasificación de salud codificado por colores.

## Rendimiento comparado con países equivalentes

Puntaje promedio



Fuente: The Economist Intelligence Unit, 2020

	Puntaje de 2020	Cambio desde 2018
<b>PUNTAJE GLOBAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>64</b>	<b>0</b>
1 GOBIERNO Y APOYO DE POLÍTICAS	65	0
2 ESTABILIDAD E INTEGRIDAD	78	0
3 PRODUCTOS Y PUNTOS DE VENTA	80	0
4 PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	68	0
5 INFRAESTRUCTURA	76	+3

## Thailand



### ¿Cómo respondieron las autoridades financieras del país a la crisis de COVID-19?

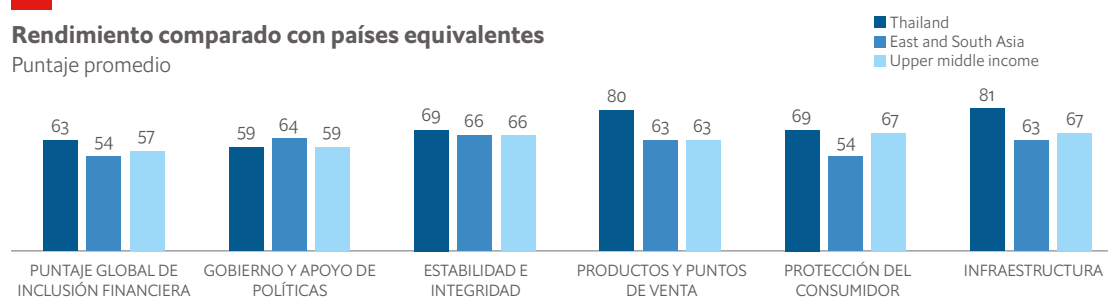
Este año, las autoridades financieras de Tailandia implementaron varias medidas fiscales y monetarias en respuesta a la crisis de COVID-19. El Banco Central redujo las tasas de interés de 1,25 % a 0,5 %, y hubo una prórroga en los pagos de capital e intereses en tarjetas de crédito y pequeños préstamos, apoyo de liquidez a los fondos mutuos, establecimiento de un fondo de estabilización de liquidez de bonos corporativos y prórroga de presentación y pago de impuestos especiales y de aduana para las empresas afectadas. Además, el banco central ha permitido que los bancos comerciales utilicen bonos de grado de inversión como garantía para obtener préstamos de la línea de crédito del banco central por más de THB 1 billón (USD 30 000 millones) y ha proporcionado liquidez a los bancos comerciales que compran unidades de inversión de fondos afectados por la COVID-19 en fondos del mercado monetario y fondos de renta fija diaria.

### ¿Fueron inclusivas las medidas de respuesta a la crisis?

Tailandia aprovechó su infraestructura de pagos digitales para respaldar un apoyo de fondos de emergencia de THB 15 000 (USD 477) a aproximadamente 8,3 millones de agricultores y trabajadores temporales no registrados en el sistema de seguridad social. Los pagos de los fondos se realizaron mediante transferencia bancaria en tres lotes mensuales de mayo a julio de 2020. Las autoridades extendieron un período de gracia para los pagos de capital de préstamos a pymes, microfinanciación y nanofinanciación, programa de préstamos especiales para hogares de bajos ingresos a través de casas de empeño y una prórroga de un año para los pagos de capital e intereses sobre préstamos de bajo monto a partir de marzo de 2020 para bancos comerciales y otras instituciones financieras.

### Rendimiento comparado con países equivalentes

Puntaje promedio



Fuente: The Economist Intelligence Unit, 2020

	Puntaje de 2020	Cambio desde 2018
<b>PUNTAJE GLOBAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>63</b>	<b>+7</b>
1 GOBIERNO Y APOYO DE POLÍTICAS	59	+2
2 ESTABILIDAD E INTEGRIDAD	69	+10
3 PRODUCTOS Y PUNTOS DE VENTA	80	+14
4 PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	69	-2
5 INFRAESTRUCTURA	81	+11

## Rusia



### ¿Cómo respondieron las autoridades financieras del país a la crisis de COVID-19?

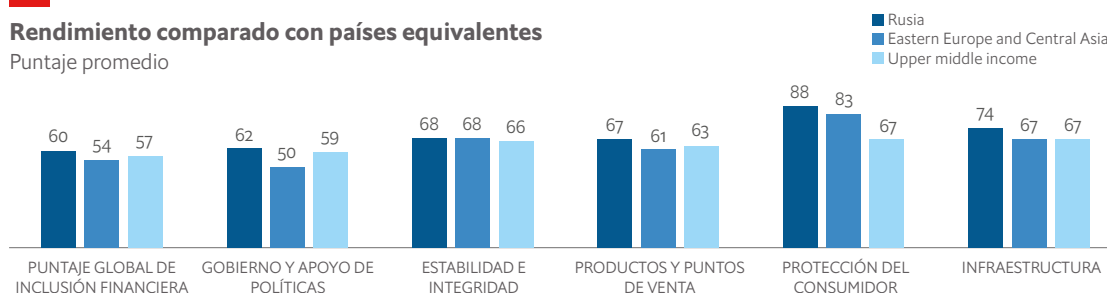
Para estimular los préstamos, el Banco Central de Rusia (CBR, por sus siglas en inglés) introdujo subastas de recompra a 1 mes y 1 año para proporcionar liquidez en rublos al crédito. Los bancos también disponen de líneas de liquidez irrevocables por un valor de 5 billones de rublos. Además, el CBR ha asignado más de BYR 700 000 millones para proporcionar préstamos preferenciales a las pymes y otras empresas. El gobierno buscó específicamente proporcionar una capitalización adicional a las organizaciones estatales de microfinanzas que otorgan préstamos blandos a las pymes. Se han implementado períodos de gracia para los préstamos de hasta seis meses para los prestatarios que enfrentan una disminución de ingresos superior al 30 %. Además, por recomendación del CBR, los bancos comerciales pueden ofrecer aplazamientos de pago, reducciones de precios y otras opciones para que los pagos sean asequibles. El CBR también ha limitado los costos de transacción. El Plan Nacional de Recuperación Económica recientemente modificado prevé el establecimiento de una amplia infraestructura de gobierno electrónico que contemplará los servicios públicos, desde el correo hasta la emisión de licencias y permisos para negocios.

### ¿Fueron inclusivas las medidas de respuesta a la crisis?

El gobierno ruso ha realizado importantes transferencias de efectivo a la sociedad para amortiguar el impacto de la pandemia. Los beneficiarios incluyen trabajadores médicos, aquellos que han perdido su trabajo debido al virus y familias con niños. Además, se ha ampliado la elegibilidad para los préstamos hipotecarios subvencionados por el Estado. Al igual que otros pagos del gobierno, las transferencias relacionadas con la COVID-19 se pueden pagar en efectivo, así como mediante transferencia bancaria o mediante el sistema de pago con tarjetas Mir administrado por el gobierno. El apoyo al sector financiero también incluyó medidas para promover los servicios a clientes remotos, con el objetivo específico de garantizar que la oferta de instituciones financieras no bancarias esté disponible en las zonas rurales, incluidos los requisitos de flexibilización establecidos en la ley ALD/CFT de Rusia de 2001.

### Rendimiento comparado con países equivalentes

Puntaje promedio



Fuente: The Economist Intelligence Unit, 2020

	Puntaje de 2020	Cambio desde 2018
<b>PUNTAJE GLOBAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>60</b>	<b>+3</b>
1 GOBIERNO Y APOYO DE POLÍTICAS	62	0
2 ESTABILIDAD E INTEGRIDAD	68	+2
3 PRODUCTOS Y PUNTOS DE VENTA	67	+20
4 PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	88	0
5 INFRAESTRUCTURA	74	+9

## Pakistan



### ¿Cómo respondieron las autoridades financieras del país a la crisis de COVID-19?

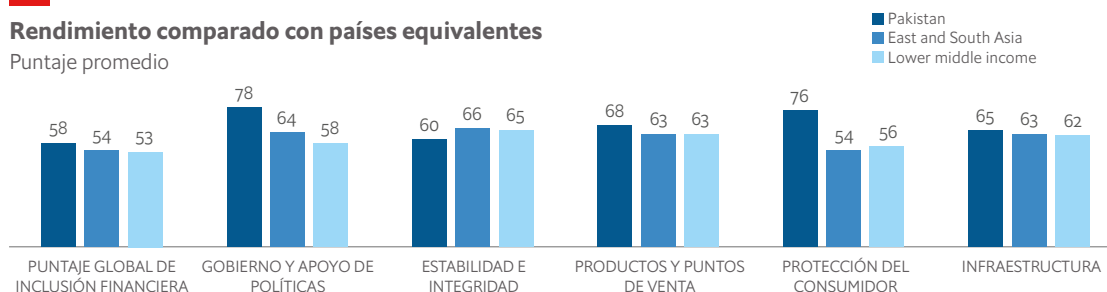
El Banco Estatal de Pakistán (SBP, el banco central) lanzó una serie de medidas de alivio y estímulo en respuesta a la pandemia de COVID-19. Para asegurar una liquidez adecuada en el sistema financiero en general, redujo el amortiguador de conservación de capital (CCB, por sus siglas en inglés) de los bancos de su nivel actual de 2,5 % a 1,5 %, para mejorar los fondos disponibles para préstamos. Permitió a los bancos diferir la cancelación del capital de los préstamos existentes hasta por un año, aplicable a todo tipo de prestatarios. El SBP también aumentó permanentemente los límites regulatorios de los préstamos existentes de los bancos a las pequeñas y medianas empresas (pymes), a fin de apoyar la continuidad de los negocios. Para promover los canales digitales, el SBP les indicó a los bancos comerciales que no aplicaran ninguna tarifa sobre las transferencias de fondos en línea. La principal medida de estímulo fiscal dirigida a las personas de bajos ingresos fue un programa de transferencia de fondos de emergencia lanzado por el gobierno, con un valor aproximado de USD 860 millones.

### ¿Fueron inclusivas las medidas de respuesta a la crisis?

El Banco Estatal de Pakistán (SBP, el banco central) lanzó un programa para diferir la cancelación del capital de los préstamos existentes hasta por un año. Esto resultaba aplicable para personas e instituciones de microfinanzas (IMF), entre otras categorías de prestatarios. La principal medida de estímulo fiscal dirigida a las personas de bajos ingresos fue un programa de transferencia de fondos de emergencia lanzado por el gobierno, con un valor aproximado de USD 860 millones. El programa de transferencia de fondos de emergencia comprendía a la población no bancarizada, y las personas podían verificar su elegibilidad y registrarse a través de un portal en línea personalizado. Los destinatarios fueron informados por SMS y los fondos se distribuyeron de forma física en centros especialmente designados.

### Rendimiento comparado con países equivalentes

Puntaje promedio



Fuente: The Economist Intelligence Unit, 2020

	Puntaje de 2020	Cambio desde 2018
<b>PUNTAJE GLOBAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>58</b>	<b>+1</b>
1 GOBIERNO Y APOYO DE POLÍTICAS	78	+6
2 ESTABILIDAD E INTEGRIDAD	60	0
3 PRODUCTOS Y PUNTOS DE VENTA	68	0
4 PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	76	0
5 INFRAESTRUCTURA	63	+3

## Sri Lanka



### ¿Cómo respondieron las autoridades financieras del país a la crisis de COVID-19?

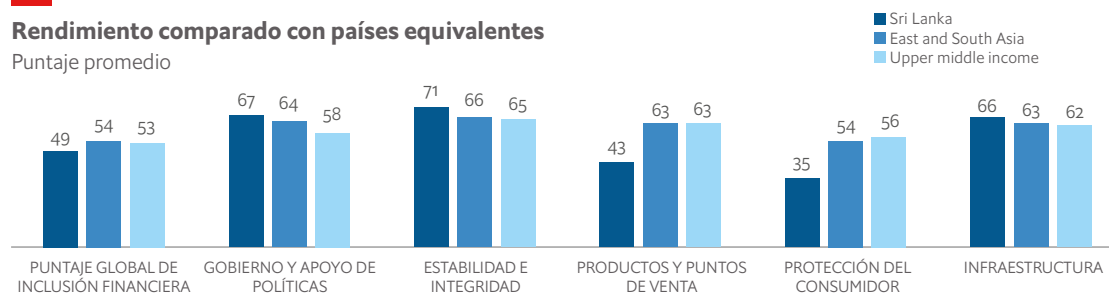
Para proporcionar un estímulo monetario en respuesta a la pandemia de COVID-19, el Banco Central de Sri Lanka (CBSL) redujo las tasas de interés en un 2 % después de marzo de 2020. Para asegurar la estabilidad financiera y la liquidez, el CBSL redujo el índice de reservas regulatorias de los bancos comerciales en un 3 % y redujo la tasa de interés de sus anticipos a los bancos comerciales en un 6,5 %. El CBSL asignó fondos equivalentes al 1 % del PIB para brindar servicios de refinanciamiento y préstamos en condiciones favorables, y se instituyó una moratoria de seis meses sobre los préstamos bancarios para los siguientes sectores: turismo, confección, plantaciones y tecnología de la información (TI).

### ¿Fueron inclusivas las medidas de respuesta a la crisis?

Las autoridades de Sri Lanka tomaron algunas medidas para que la respuesta de política económica a la COVID-19 fuera inclusiva y beneficiosa para las personas de bajos recursos. El paso más significativo fue la transferencia directa de fondos por un monto aproximado de USD 270 millones para brindar protección inmediata a las personas de bajos ingresos, la mayoría de las cuales probablemente no estaban bancarizadas. Los atrasos en el impuesto sobre la renta de las pequeñas y medianas empresas (pymes) se eliminaron parcialmente y se impuso una moratoria de tres meses para los préstamos bancarios y de arrendamiento personales de poco monto. Las remesas recibidas estarán exentas de determinadas regulaciones e impuestos, lo que ayudaría a las familias de bajos ingresos que dependen del apoyo de familiares que trabajan en el extranjero para sostener la recesión económica y la posible pérdida de ingresos.

### Rendimiento comparado con países equivalentes

Puntaje promedio



Fuente: The Economist Intelligence Unit, 2020

	Puntaje de 2020	Cambio desde 2018
<b>PUNTAJE GLOBAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>49</b>	<b>+4</b>
1 GOBIERNO Y APOYO DE POLÍTICAS	67	+25
2 ESTABILIDAD E INTEGRIDAD	71	-1
3 PRODUCTOS Y PUNTOS DE VENTA	43	0
4 PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	35	0
5 INFRAESTRUCTURA	66	-1



## Turquía



### ¿Cómo respondieron las autoridades financieras del país a la crisis de COVID-19?

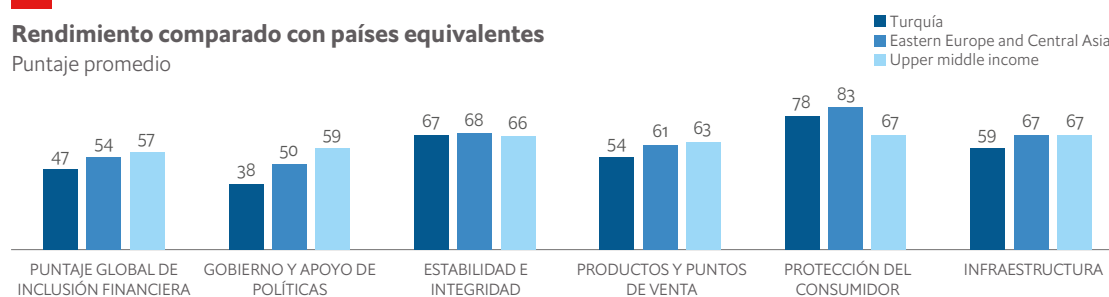
El banco central garantizó la liquidez mediante el recorte de su tasa de interés, la provisión de financiamiento de bajo costo a los bancos principales, el aumento de sus compras de bonos y la reducción de los requisitos de reserva. El banco central y la Agencia de Regulación y Supervisión Bancarias obligaron y alentaron a los bancos a seguir prestando y a diferir la cancelación de los préstamos de diversas formas, incluso a través de medidas de indulgencia. Se incrementó el crédito respaldado por el Estado para exportadores y pymes. Los bancos estatales concedieron a las empresas afectadas por la crisis una moratoria de 3 meses, lanzaron generosas campañas de préstamos minoristas, ampliaron rápidamente sus carteras de préstamos y recibieron inyecciones de capital. El pago mínimo mensual de los saldos de las tarjetas de crédito se redujo del 30 % al 20 %. Se suspendieron los procedimientos de ejecución de la deuda y de quiebra. Se redujeron los cargos por transacciones de transferencias electrónicas de fondos para fomentar los pagos electrónicos, y se aumentó la cantidad máxima pagadera con tarjeta sin contacto.

### ¿Fueron inclusivas las medidas de respuesta a la crisis?

Como parte de la respuesta a la crisis, se incrementó la asistencia social. En particular, se realizaron transferencias de efectivo únicas o repetidas adicionales a los beneficiarios de asistencia social actuales y a 1,6 millones de hogares adicionales que presentaron su solicitud en línea y que cumplieron con los requisitos. Estos pagos se realizaron en cuentas postales (PTT, por sus siglas en inglés). En vista de las medidas de confinamiento y los riesgos de contagio, los empleados de las cuentas PTT visitaron hogares para permitir que los ciudadanos retiraran el efectivo sin tener que visitar oficinas de correos ni cajeros automáticos. Algunas medidas financieras también beneficiaron específicamente a las poblaciones de bajos recursos. Según se informa, entre el 30 de marzo y el 13 de mayo, 5,6 millones de hogares con ingresos mensuales inferiores a TRY 5000 (alrededor de USD 700) pudieron obtener préstamos por un total de TRY 33 000 millones con condiciones favorables de los bancos estatales con garantías estatales. Los pagos de los préstamos concedidos por los bancos estatales a los agricultores y a los pequeños comerciantes y artesanos se aplazaron entre 3 y 6 meses sin intereses.

### Rendimiento comparado con países equivalentes

Puntaje promedio



Fuente: The Economist Intelligence Unit, 2020

	Puntaje de 2020	Cambio desde 2018
<b>PUNTAJE GLOBAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>47</b>	<b>-1</b>
1 GOBIERNO Y APOYO DE POLÍTICAS	38	0
2 ESTABILIDAD E INTEGRIDAD	67	0
3 PRODUCTOS Y PUNTOS DE VENTA	54	+2
4 PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	78	0
5 INFRAESTRUCTURA	59	-1

# Nepal



## ¿Cómo respondieron las autoridades financieras del país a la crisis de COVID-19?

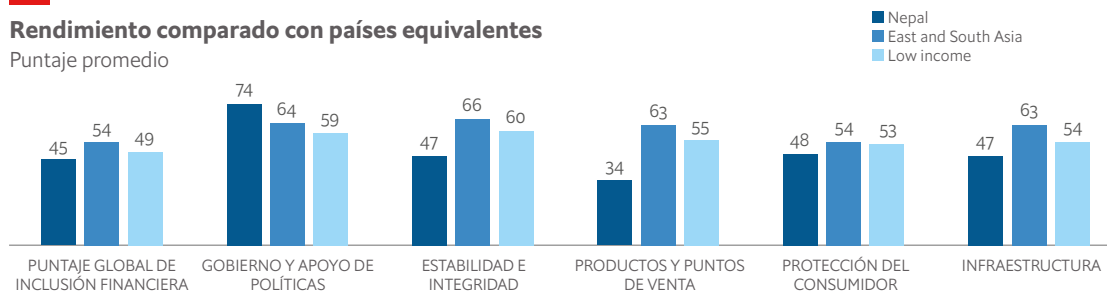
Nepal Rastra Bank (NRB), el banco central de Nepal, ha presentado paquetes de rescate a través de su política monetaria anual para el año fiscal 2020-21 a fin de mitigar los efectos económicos de la COVID-19. La política tiene como objetivo brindar apoyo a las empresas mediante la prórroga de los plazos de cancelación de los préstamos, las facilidades de refinanciamiento y la prórroga de los períodos de gracia para proyectos de infraestructura. Proporciona un fondo de NER 50 000 millones a los sectores más afectados, como el turismo y las mipymes, a una tasa de interés baja. Además, NRB ha ordenado a los bancos que aumenten los préstamos otorgados a los sectores prioritarios, como la agricultura, la energía, el turismo, las microempresas y las pequeñas y medianas empresas del 25 % al 40 % para 2024. NRB también ha reducido la tasa de interés de 3,5 % a 3 % y anunció que se ofrecerá apoyo de liquidez adicional a través de la línea de recompra a largo plazo.

## ¿Fueron inclusivas las medidas de respuesta a la crisis?

El Banco Asiático de Desarrollo ha otorgado un crédito de USD 250 millones en préstamos en condiciones favorables para ayudar al gobierno de Nepal a fortalecer los sistemas de salud pública del país y mitigar los efectos económicos y sociales adversos de la pandemia, especialmente en los sectores de bajos recursos. Esta financiación también ayudará al gobierno a ampliar su programa de protección social para incluir la distribución de asistencia alimentaria a los hogares de menos recursos y más vulnerables, así como la provisión de apoyo para el empleo a las personas de bajos recursos que se encuentran desempleadas, especialmente las mujeres, y a los trabajadores migrantes que regresan.

## Rendimiento comparado con países equivalentes

Puntaje promedio



Fuente: The Economist Intelligence Unit, 2020

	Puntaje de 2020	Cambio desde 2018
<b>PUNTAJE GLOBAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>45</b>	<b>0</b>
1 GOBIERNO Y APOYO DE POLÍTICAS	74	+3
2 ESTABILIDAD E INTEGRIDAD	47	+2
3 PRODUCTOS Y PUNTOS DE VENTA	34	0
4 PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	48	0
5 INFRAESTRUCTURA	47	0

# Bangladesh



## ¿Cómo respondieron las autoridades financieras del país a la crisis de COVID-19?

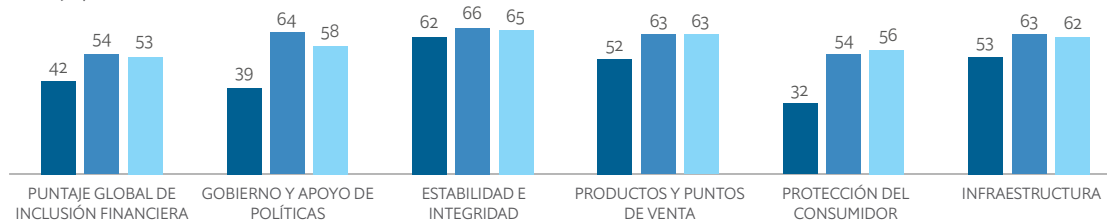
El gobierno y el Banco de Bangladesh (BB, el banco central) tomaron varias medidas para apoyar al sector financiero en respuesta a la pandemia de COVID-19. Para asegurar la liquidez en el sistema financiero, se redujo el Requisito de Reserva de Efectivo Requerido (CRR, por sus siglas en inglés) de los bancos comerciales, de 5,5 % a 4 % quincenalmente. El BB anunció una moratoria sobre los pagos de intereses de préstamos bancarios para el período del 1 de abril al 31 de mayo, con la exención de intereses establecida de acuerdo con el monto del préstamo. De acuerdo con el paquete de estímulo fiscal general del gobierno, para promover los servicios financieros móviles, se aumentaron los límites de transacciones mensuales de aproximadamente USD 900 a USD 2300 y se eximieron los cargos por retirar hasta USD 12 por día.

## ¿Fueron inclusivas las medidas de respuesta a la crisis?

La principal medida directa tomada por el gobierno de Bangladesh en relación con las personas de bajos ingresos fue el desembolso de ayuda en efectivo por un valor aproximado de USD 142 millones. Estuvo dirigida a cinco millones de familias, y cada una recibió unos USD 30. Con el fin de llegar a las personas no bancarizadas, los desembolsos se realizaron a través de servicios financieros móviles. El BB lanzó un plan de refinanciamiento específicamente para profesionales de bajos ingresos, agricultores y microempresarios. Con este esquema, las instituciones de microfinanzas (IMF) podrán acceder a fondos del BB para otorgar préstamos futuros a sus clientes. Además, el gobierno anunció una asistencia monetaria directa para los trabajadores del sector informal, así como un seguro médico para profesionales médicos y banqueros.

## Rendimiento comparado con países equivalentes

Puntaje promedio



Fuente: The Economist Intelligence Unit, 2020

	Puntaje de 2020	Cambio desde 2018
<b>PUNTAJE GLOBAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>42</b>	<b>42</b>
1 GOBIERNO Y APOYO DE POLÍTICAS	39	39
2 ESTABILIDAD E INTEGRIDAD	62	62
3 PRODUCTOS Y PUNTOS DE VENTA	52	52
4 PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	32	32
5 INFRAESTRUCTURA	53	53

## Vietnam



### ¿Cómo respondieron las autoridades financieras del país a la crisis de COVID-19?

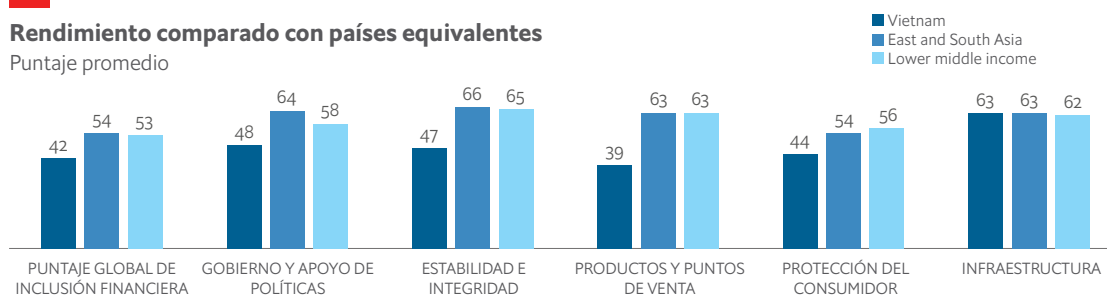
Las autoridades financieras de Vietnam han implementado varias iniciativas para responder a la crisis de COVID-19. El Banco Central ha recortado las tasas de interés entre 0,25 y 1 punto porcentual y los bancos comerciales han rebajado las tasas activas. El Banco de Políticas Sociales de Vietnam (VBSP), un banco de políticas gubernamentales que presta servicios a las personas de bajos recursos, ofreció préstamos a bajo interés y sin garantías a las microempresas y pequeñas empresas afectadas por la pandemia de COVID-19 para cumplir con sus obligaciones de nómina. Asimismo, el gobierno continúa invirtiendo en infraestructura para brindar servicios a los ciudadanos de forma digital. El Portal de Servicios Nacionales, que ha experimentado un aumento significativo en su uso durante la crisis de la COVID-19, anunció en agosto que mil servicios están disponibles digitalmente, incluido el registro y los pagos del seguro social, de salud y de desempleo.

### ¿Fueron inclusivas las medidas de respuesta a la crisis?

Las medidas de respuesta a la crisis están diseñadas para alcanzar a las poblaciones vulnerables y de bajos recursos. El gobierno realizó pagos directos en efectivo a las personas. En abril de 2020, las prestaciones por desempleo se extendieron a los empleados que gozaban de licencia laboral temporal y a los trabajadores sin seguro de empleo, por ejemplo, trabajadores sin contrato laboral y trabajadores informales. En respuesta a las cuarentenas en barrios y ciudades enteras, el gobierno también ha implementado transferencias de efectivo para las personas aisladas, el personal médico involucrado en la lucha contra la pandemia y el personal en puestos relacionados con la seguridad (policía, ejército, Ministerio de Seguridad Pública). Estas transferencias se pueden realizar directamente a cuentas de instituciones financieras.

### Rendimiento comparado con países equivalentes

Puntaje promedio



Fuente: The Economist Intelligence Unit, 2020

	Puntaje de 2020	Cambio desde 2018
<b>PUNTAJE GLOBAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>42</b>	<b>-1</b>
1 GOBIERNO Y APOYO DE POLÍTICAS	48	+2
2 ESTABILIDAD E INTEGRIDAD	47	0
3 PRODUCTOS Y PUNTOS DE VENTA	39	0
4 PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	44	0
5 INFRAESTRUCTURA	63	-3

## Camboya



### ¿Cómo respondieron las autoridades financieras del país a la crisis de COVID-19?

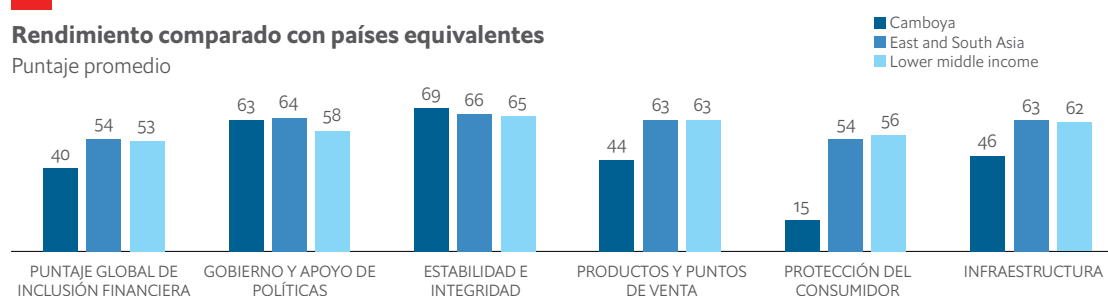
Para julio de 2020, el gobierno había emitido cinco paquetes de estímulo para combatir el impacto económico causado por la pandemia de COVID-19. Como parte de estos paquetes, el gobierno ha asignado USD 50 millones en forma de préstamos con bajo interés para ayudar a las pequeñas y medianas empresas (pymes). Los fondos se distribuirán a través del Banco de Desarrollo Rural (RDB, por sus siglas en inglés) de propiedad estatal con el objetivo de aumentar la capacidad de producción local. Además, el Banco Nacional de Camboya (NBC, por sus siglas en inglés) emitió una directiva para todos los bancos e instituciones financieras (incluidas las IMF) para reestructurar el crédito en cuatro sectores prioritarios: turismo, indumentaria, construcción y transporte.

### ¿Fueron inclusivas las medidas de respuesta a la crisis?

Camboya tiene más de 80 IMF con más de 2 millones de prestatarios, y la pandemia de COVID-19 es exacerbada por la actual crisis de sobreendeudamiento del país, como consecuencia de los más de USD 8 mil millones en préstamos de IMF. El NBC ha alentado a las instituciones de microfinanzas (IMF) a ofrecer aplazamientos de préstamos según cada caso en particular, pero no ha tomado ninguna medida adicional para apoyar al sector. El gobierno ha implementado un programa de transferencia de fondos para brindar apoyo a más de 500 000 familias pobres y vulnerables mediante la identificación del programa de hogares de bajos recursos (programa IDPoor). A tal fin, el gobierno gastará alrededor de USD 25 millones por mes. Se espera que este programa de pagos dure 5 meses. Además, se otorgan subsidios a más de 150 000 empleados que han sido suspendidos temporalmente en más de 180 empresas y fábricas de los sectores de la indumentaria y el turismo. El empleado recibirá un subsidio mensual del gobierno que varía entre USD 15 y USD 40, según la cantidad de días de suspensión. El empleado puede retirar esta asignación a través de un servicio de terceros, como WING, mediante su tarjeta de identificación y su número de teléfono móvil.

### Rendimiento comparado con países equivalentes

Puntaje promedio



Fuente: The Economist Intelligence Unit, 2020

	Puntaje de 2020	Cambio desde 2018
<b>PUNTAJE GLOBAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>40</b>	<b>+4</b>
1 GOBIERNO Y APOYO DE POLÍTICAS	63	+9
2 ESTABILIDAD E INTEGRIDAD	69	+9
3 PRODUCTOS Y PUNTOS DE VENTA	44	0
4 PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	15	+2
5 INFRAESTRUCTURA	46	+1

## Burmania



### ¿Cómo respondieron las autoridades financieras del país a la crisis de COVID-19?

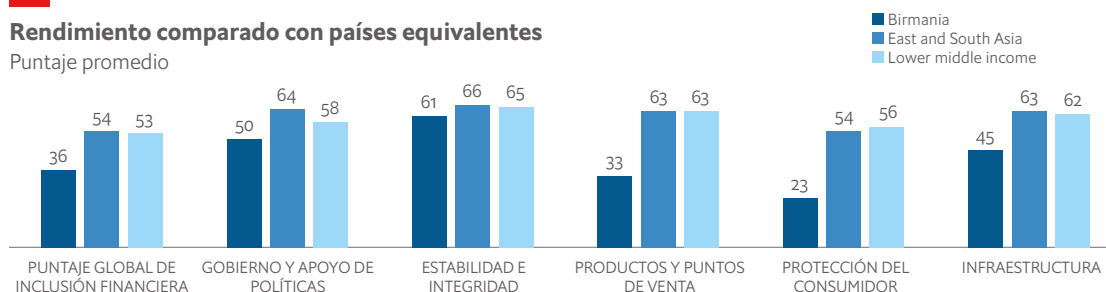
El gobierno de Birmania ha desarrollado el Plan de Ayuda Económica para la COVID-19 (CERP, por sus siglas en inglés) que permite a los bancos reestructurar y reprogramar los préstamos a las mipymes que pagan intereses y capital con regularidad. El plan también incluye un esquema de garantía crediticia implementado por el Ministerio de Planificación, Finanzas e Inversiones. El Banco Central llevará a cabo subastas de créditos según sea necesario, para inyectar más liquidez al sector bancario y financiero y anunciar la reducción temporal del coeficiente de encaje obligatorio de los bancos del 5,0 % al 3,5 % de los depósitos hasta septiembre de 2020. Además, el gobierno aumentó el límite de transacciones para los proveedores de servicios móviles.

### ¿Fueron inclusivas las medidas de respuesta a la crisis?

El paquete del CERP estableció un programa rural de efectivo por trabajo, transferencias incondicionadas en efectivo y en especie (a través de transferencias de servicios financieros móviles). Además, las pymes, la hotelería y el turismo y las empresas de corte, confección y embalaje (CMP, por sus siglas en inglés) pueden acceder al crédito a una tasa de interés del 1 % por un período de un año. El Banco Central de Birmania flexibilizó los requisitos clave de relaciones, como la relación deuda/capital, para aliviar la presión sobre las IMF. El consorcio de donantes más grande del país, LIFT, también está facilitando el acceso a USD 60 millones de capital adicional para préstamos y abogando por otros ajustes regulatorios que podrían generar como consecuencia la duplicación de la cantidad de fondos para préstamos disponibles para las IMF respaldadas por LIFT.

### Rendimiento comparado con países equivalentes

Puntaje promedio



Fuente: The Economist Intelligence Unit, 2020

	Puntaje de 2020	Cambio desde 2018
<b>PUNTAJE GLOBAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>36</b>	<b>+2</b>
1 GOBIERNO Y APOYO DE POLÍTICAS	50	+6
2 ESTABILIDAD E INTEGRIDAD	61	0
3 PRODUCTOS Y PUNTOS DE VENTA	33	+10
4 PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	23	0
5 INFRAESTRUCTURA	45	0

## Microscopio global de 2020: El entorno propicio para la inclusión financiera Latin America and the Caribbean

# Latinoamérica y el Caribe

El entorno propicio de Brasil, Guatemala y Jamaica experimentó las mayores mejoras desde 2019, impulsadas por los esfuerzos dirigidos a fortalecer el ecosistema de servicios financieros digitales.

- En Brasil, el banco central creó un portal de datos abiertos para proveedores financieros que facilita el proceso de KYC y la apertura remota de cuentas.
- Jamaica sancionó una nueva Ley de Protección de Datos que proporciona un marco legal integral y proporciona directrices sobre cómo se deben recopilar, utilizar, procesar, almacenar y divulgar los datos personales.
- Guatemala creó el SIB Innovation Hub, un programa para facilitar las interacciones entre la Superintendencia de Bancos (SIB) y las empresas FinTech.

### Puntajes del Microscopio global de 2020

	Total	Gobierno y apoyo de políticas	Estabilidad e integridad	Productos y puntos de venta	Protección del consumidor	Infraestructura
Colombia	82	90	82	93	93	78
Perú	82	84	84	100	88	83
Uruguay	78	76	90	80	87	82
Argentina	74	96	71	80	88	83
México	74	89	72	95	91	76
Brasil	71	74	69	90	75	80
Chile	66	70	65	62	78	75
Costa Rica	62	57	55	66	76	75
El Salvador	61	80	63	51	63	74
Paraguay	60	60	75	58	71	67
Bolivia	58	41	58	100	75	71
Jamaica	56	69	75	48	40	68
Panamá	55	64	67	64	70	59
Honduras	55	49	60	52	76	73
Ecuador	54	45	59	60	73	74
República Dominicana	53	51	54	47	74	71
Trinidad y Tobago	50	51	69	26	64	65
Nicaragua	43	21	57	59	77	57
Guatemala	39	42	57	39	28	49
Haití	35	31	36	64	27	46
Venezuela	33	35	39	33	55	48

■ Puntaje 75+
 ■ Puntaje 50-74
 ■ Puntaje 25-49
 ■ Puntaje 0-24

## Colombia



### ¿Cómo respondieron las autoridades financieras del país a la crisis de COVID-19?

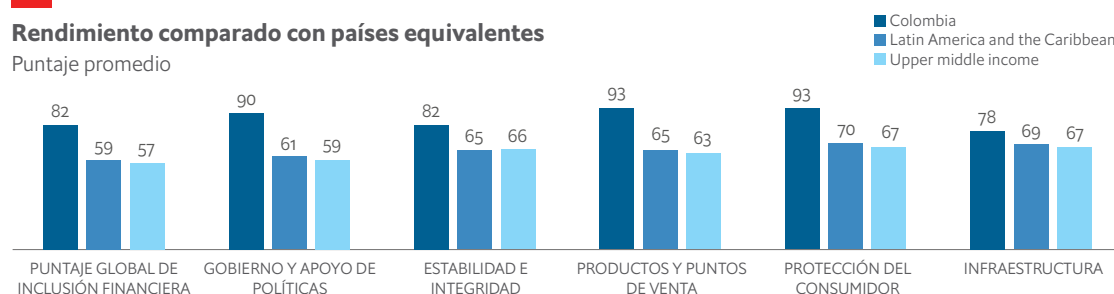
Este año, el Banco de la República (Banrep, el banco central) proporcionó amplia liquidez al sistema bancario a través de un programa de flexibilización cuantitativa sin precedentes. Los bancos ofrecieron a los clientes períodos de gracia sobre las obligaciones existentes, reestructuraciones de deuda y el desembolso de nuevos préstamos. El flujo de crédito se consolidó aún más con medidas destinadas a flexibilizar las provisiones de créditos vencidos, así como un programa de garantías gubernamentales, inicialmente valuado en USD 4000 millones. La regulación adoptada en febrero para facilitar la apertura remota de cuentas e introducir flexibilidad en la aprobación de micropréstamos se volvió muy conveniente con el brote de COVID-19, mientras que se tomaron medidas adicionales en el segundo trimestre para aumentar los límites de las transacciones realizadas a través de cuentas de dinero electrónico.

### ¿Fueron inclusivas las medidas de respuesta a la crisis?

Los pagos electrónicos con los programas de transferencias de fondos existentes, como Familias en Acción (FA), Jóvenes en Acción (JA) y Colombia Mayor (CM), aumentaron tras el brote de COVID-19. Además, desde abril, los 0,7 millones de familias más pobres de los 2,5 millones registrados en FA y los 0,3 millones de personas más pobres de los 1,6 millones que se benefician de CM comenzaron a recibir un reembolso parcial de sus pagos de IVA. Además, en abril, el gobierno creó Ingreso Seguro (IS) para llegar a una capa adicional de la población de bajos ingresos. En julio de 2020, IS había beneficiado a 1,2 millones de hogares que antes no estaban bancarizados. El programa de garantías de préstamos del gobierno establecido en abril estaba disponible para cualquier empresa, pero estaba dirigido a beneficiar a las pequeñas y medianas empresas (pymes) y las microempresas, con una garantía de hasta el 60 % de los préstamos otorgados por bancos y entidades no bancarias, incluidas las IMF.

### Rendimiento comparado con países equivalentes

Puntaje promedio



Fuente: The Economist Intelligence Unit, 2020

	Puntaje de 2020	Cambio desde 2018
<b>PUNTAJE GLOBAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>82</b>	<b>0</b>
1 GOBIERNO Y APOYO DE POLÍTICAS	90	0
2 ESTABILIDAD E INTEGRIDAD	82	0
3 PRODUCTOS Y PUNTOS DE VENTA	93	0
4 PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	93	0
5 INFRAESTRUCTURA	78	-1



## Perú



### ¿Cómo respondieron las autoridades financieras del país a la crisis de COVID-19?

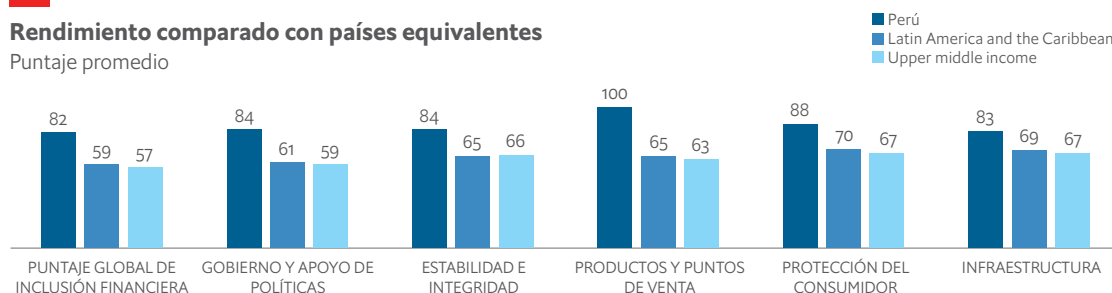
En respuesta a la crisis, la Superintendencia de Bancos, Seguros y Pensiones (SBS) y el Banco Central bajaron las tasas de interés de 2,25 % a 0,25 %, bajaron las tasas de reserva bancaria e introdujeron líneas de liquidez. Las medidas clave de la SBS incluyen políticas para permitir modificaciones de préstamos, mayores límites de transacciones y reestructuración de pagos de préstamos para personas en zonas de emergencia. La SBS también relajó los requisitos de garantía subyacentes para que los emisores de dinero electrónico aumenten la oferta de dinero electrónico. Otra medida amplió los límites de transacciones en las cuentas básicas, que son cuentas simplificadas sin cargo para facilitar la inclusión financiera. La SBS también permitió a las cooperativas de crédito reestructurar préstamos, retrasar los calendarios de pago y ajustar los plazos de presentación de informes para cumplir con las consideraciones de salud pública.

### ¿Fueron inclusivas las medidas de respuesta a la crisis?

Las medidas de las autoridades financieras en respuesta a la emergencia de COVID-19 abordaron específicamente las necesidades de las personas de bajos recursos al facilitar el uso de servicios de inclusión financiera como cuentas básicas y dinero electrónico. La política para las cooperativas de crédito, que tienden a brindar servicios a las personas de bajos recursos, ayudó a garantizar el acceso financiero durante la pandemia. El Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MDS) también ha implementado un programa de transferencia de fondos de emergencia llamado Bono Familiar Universal. El pago se puede realizar mediante depósito directo en una cuenta bancaria o celular en el Banco de la Nación, o en efectivo en un agente designado. El gobierno también está integrando la inclusión financiera en la estrategia nacional de desarrollo y transformación digital. En 2019, el gobierno lanzó el Plan Nacional de Competitividad y Productividad 2019-2030. Una de las nueve áreas prioritarias es la promoción de mecanismos de financiamiento local y externo. El gobierno ha creado fondos especiales para empresarios y agricultores. También tiene como objetivo desarrollar instrumentos financieros como microseguros, factoring y leasing para mejorar la inclusión financiera de microempresarios y empresas.

### Rendimiento comparado con países equivalentes

Puntaje promedio



Fuente: The Economist Intelligence Unit, 2020

	Puntaje de 2020	Cambio desde 2018
<b>PUNTAJE GLOBAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>55</b>	<b>+2</b>
1 GOBIERNO Y APOYO DE POLÍTICAS	49	0
2 ESTABILIDAD E INTEGRIDAD	60	0
3 PRODUCTOS Y PUNTOS DE VENTA	52	+10
4 PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	76	0
5 INFRAESTRUCTURA	73	0

# Uruguay



## ¿Cómo respondieron las autoridades financieras del país a la crisis de COVID-19?

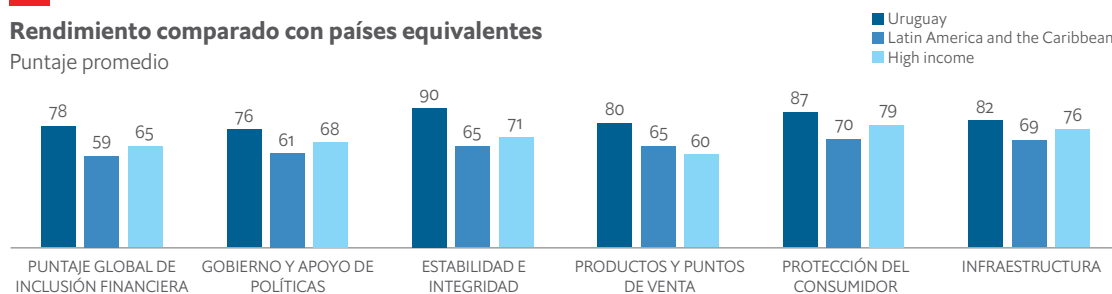
El gobierno de Uruguay implementó un plan económico coordinado para responder a la crisis de COVID-19 que incluyó líneas de liquidez, reestructuración de préstamos, aplazamientos de impuestos y estabilización de precios, además de la sólida red de seguridad social del país. El Banco Central y el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) emitieron una política para permitir prórrogas de préstamos y promovieron préstamos a micro y pequeñas empresas, con un enfoque en sectores tales como la hotelería y el turismo que habían sido fuertemente afectados por la crisis de la COVID-19. La Agencia Nacional de Desarrollo (ANDE) lanzó un fondo de garantía crediticia con un valor de hasta USD 2500 millones para préstamos a empresas, incluidas micro y pequeñas empresas. El Banco República (BROU), el banco estatal, prorrogó los vencimientos de los préstamos sociales por 90 días, aplazó los pagos de tarjetas de crédito por 30 días y permitió reducciones de hasta el 50 % en los pagos de hipotecas para abril y mayo de 2020.

## ¿Fueron inclusivas las medidas de respuesta a la crisis?

Uruguay continúa construyendo la inclusión financiera con servicios ampliados que se describen en la Ley de Inclusión Financiera de 2010 y regulaciones posteriores. En respuesta a la crisis de COVID-19, los programas sociales del gobierno introdujeron un beneficio de canasta de emergencia alimentaria. También duplicó el beneficio pagado con la Tarjeta Uruguay Social y el Plan de Equidad, mediante los cuales los pagos electrónicos llegan a 88 000 y 130 000 beneficiarios respectivamente. En mayo de 2020, el Banco Mundial aprobó un préstamo de USD 20 millones para respaldar las pruebas y la detección temprana de COVID-19, y no se mencionaron las brechas de infraestructura para brindar asistencia a las poblaciones vulnerables.

## Rendimiento comparado con países equivalentes

Puntaje promedio



Fuente: The Economist Intelligence Unit, 2020

	Puntaje de 2020	Cambio desde 2018
<b>PUNTAJE GLOBAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>78</b>	<b>0</b>
1 GOBIERNO Y APOYO DE POLÍTICAS	76	0
2 ESTABILIDAD E INTEGRIDAD	90	0
3 PRODUCTOS Y PUNTOS DE VENTA	80	0
4 PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	87	0
5 INFRAESTRUCTURA	82	0

# Argentina



## ¿Cómo respondieron las autoridades financieras del país a la crisis de COVID-19?

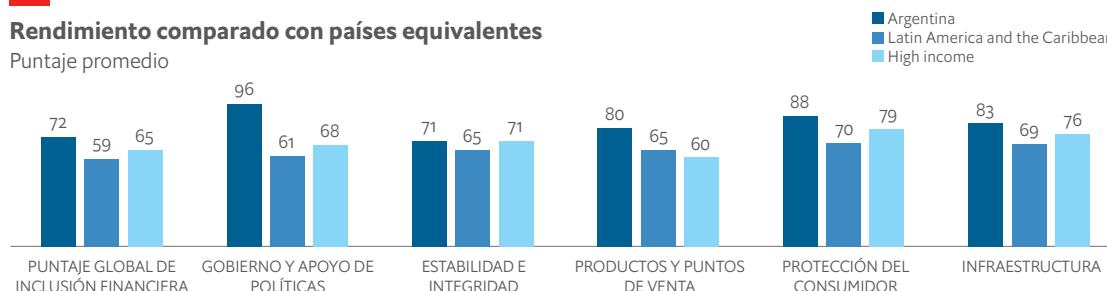
Este año, el Banco Central de la República Argentina (BCRA) respondió a la crisis provocada por la COVID-19 aumentando el crédito disponible para las personas; micro, pequeñas y medianas empresas; y empresas más grandes. Las instituciones financieras se consideraron servicios esenciales. El gobierno proporcionó transferencias de fondos de emergencia y apoyo salarial a las empresas para evitar que los trabajadores perdieran sus empleos. En total, se estimó que el paquete de respuesta financiera del gobierno representó el 5,6 % del PIB.

## ¿Fueron inclusivas las medidas de respuesta a la crisis?

Se incluyó a cooperativas como CrediCoop, que prestan servicios a clientes de menores ingresos, en los programas de préstamos subsidiados del BCRA. Las instituciones financieras abrieron una diversidad de canales digitales para sus clientes, que van desde las aplicaciones bancarias más tradicionales hasta procesos de apertura de cuentas de cinco minutos a través de teléfonos celulares e incluso canales de atención al cliente habilitados por WhatsApp. A pesar de la disponibilidad de crédito subsidiado para pequeñas empresas y autónomos, un banco informó que la mitad de sus clientes elegibles no solicitaron estos préstamos. En algunos casos, los bancos terminaron con exceso de liquidez debido a que la demanda fue menor de la esperada.

## Rendimiento comparado con países equivalentes

Puntaje promedio



Fuente: The Economist Intelligence Unit, 2020

	Puntaje de 2020	Cambio desde 2018
<b>PUNTAJE GLOBAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>74</b>	<b>+4</b>
1 GOBIERNO Y APOYO DE POLÍTICAS	96	+17
2 ESTABILIDAD E INTEGRIDAD	71	-2
3 PRODUCTOS Y PUNTOS DE VENTA	80	+4
4 PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	88	+6
5 INFRAESTRUCTURA	83	-1

## México



### ¿Cómo respondieron las autoridades financieras del país a la crisis de COVID-19?

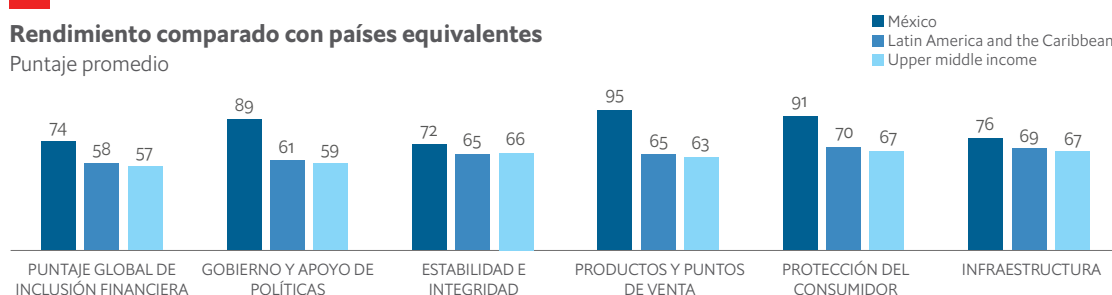
El gobierno declaró que las instituciones financieras y sus agentes eran servicios esenciales durante la pandemia. El Banco de México implementó medidas de emergencia para consolidar la banca y la estabilidad del tipo de cambio, incluida la reducción de su tasa de interés política y la inyección de liquidez por USD 30 mil millones (equivalente al 3,3% del PIB de 2019), tanto en moneda nacional como extranjera. La Comisión Nacional de Banca y Valores (CNBV, el regulador bancario) emitió medidas que introdujeron flexibilidad para cumplir con la capitalización, facilitando así que los bancos, incluidas las IMF, pudieran ofrecer a sus acreedores moratorias y reestructuraciones de deuda. La CNBV también aumentó los límites para facilitar la aprobación remota de préstamos y la apertura de cuentas, adoptó medidas para permitir la apertura de cuentas a menores de 15 a 17 años e implementó reglas para hacer cumplir la banca abierta.

### ¿Fueron inclusivas las medidas de respuesta a la crisis?

Las líneas de liquidez de Banxico incluían bancos de desarrollo, IMF e instituciones financieras no bancarias. Según el gobierno, las medidas de liquidez permitieron que el sistema bancario reestructurara 8,3 millones de préstamos entre abril y mayo, que incluyen más de 800 000 préstamos reestructurados por IMF y bancos de desarrollo de propiedad estatal. El gobierno anticipó los pagos de los programas de transferencia de fondos existentes (que en su mayoría están destinados a beneficiar a las personas mayores, los jóvenes y la población con discapacidades) y creó nuevos programas destinados a proporcionar préstamos de 3 millones a pequeñas y medianas empresas (pymes), microempresas y trabajadores independientes de bajos ingresos. En julio, el gobierno anunció otro programa nuevo para aumentar el alcance de las transferencias de fondos hasta 3,9 millones de adultos jóvenes. El alcance geográfico del Banco del Bienestar, el banco de desarrollo líder en la promoción de la inclusión, aumentó durante la pandemia; se abrieron más de 603 000 nuevas cuentas entre enero y junio.

### Rendimiento comparado con países equivalentes

Puntaje promedio



Fuente: The Economist Intelligence Unit, 2020

There were no significant changes since 2019 in the enabling environment for financial inclusion.

	Puntaje de 2020	Cambio desde 2018
<b>PUNTAJE GLOBAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>74</b>	<b>0</b>
1 GOBIERNO Y APOYO DE POLÍTICAS	89	0
2 ESTABILIDAD E INTEGRIDAD	72	0
3 PRODUCTOS Y PUNTOS DE VENTA	95	0
4 PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	91	0
5 INFRAESTRUCTURA	76	0

## Brasil



### ¿Cómo respondieron las autoridades financieras del país a la crisis de COVID-19?

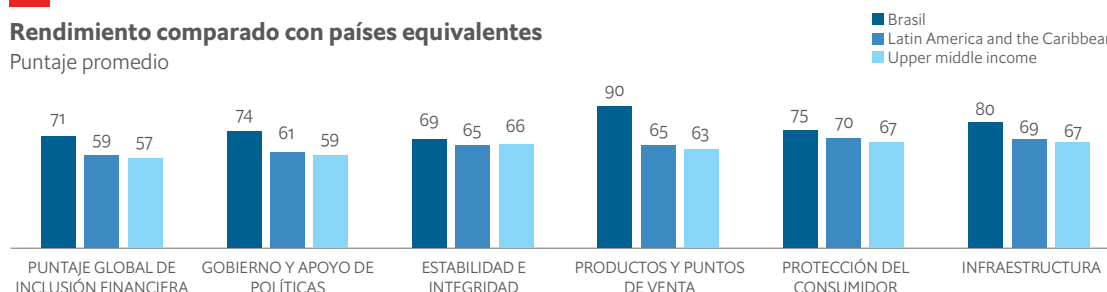
Brasil anunció una serie de medidas fiscales que representan el 11,5 % del PIB para mitigar el impacto de la pandemia de COVID-19. Las medidas destinadas a aumentar la liquidez en el sistema financiero incluyen la reducción de las reservas obligatorias y los colchones de conservación de capital, así como una flexibilización temporal de las normas de provisiones. El Banco Central también estableció un mecanismo para otorgar préstamos a instituciones financieras respaldados por bonos corporativos privados como garantía, modificó los requisitos de capital para las instituciones financieras pequeñas y permitió a los bancos reducir las provisiones para pasivos contingentes siempre que los fondos se presten a las pymes. Los cinco bancos más grandes del país acordaron considerar las solicitudes de personas y pymes para una prórroga de 60 días de sus pasivos de deuda vencidos.

### ¿Fueron inclusivas las medidas de respuesta a la crisis?

Las autoridades brasileñas adoptaron una serie de medidas fiscales inclusivas para responder oportunamente a la crisis. Incluían prestar apoyo en forma de ingresos temporales para hogares vulnerables, como transferencias de efectivo a trabajadores informales y de bajos ingresos, adelantar el pago de la 13.º cuota de pensión a los jubilados, ampliar el programa Bolsa Familia con la inclusión de más de 1 millón más de beneficiarios y realizar pagos anticipados de bonificaciones salariales para trabajadores de bajos ingresos.

### Rendimiento comparado con países equivalentes

Puntaje promedio



Fuente: The Economist Intelligence Unit, 2020

	Puntaje de 2020	Cambio desde 2018
<b>PUNTAJE GLOBAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>71</b>	<b>+3</b>
1 GOBIERNO Y APOYO DE POLÍTICAS	74	+3
2 ESTABILIDAD E INTEGRIDAD	69	0
3 PRODUCTOS Y PUNTOS DE VENTA	90	0
4 PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	75	0
5 INFRAESTRUCTURA	80	+6

# Chile



## ¿Cómo respondieron las autoridades financieras del país a la crisis de COVID-19?

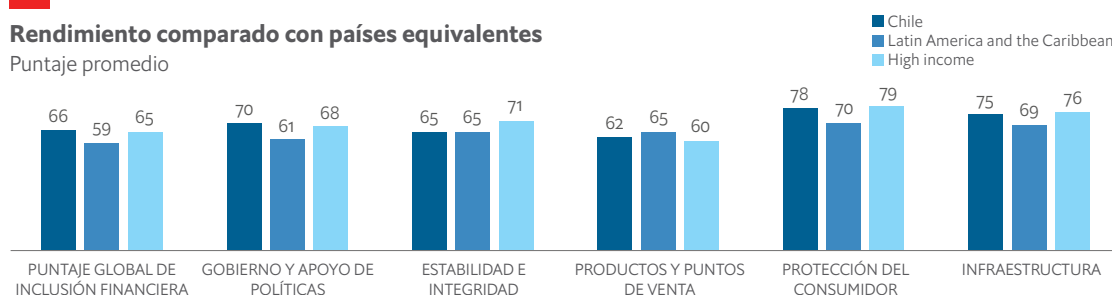
Chile anunció medidas por USD 11 750 millones, o alrededor del 4,7 % del PIB del país, en respuesta a la crisis de la COVID-19. Las medidas fiscales incluyeron un mayor gasto en salud, subsidios mejorados, prestaciones por desempleo, aplazamientos de impuestos, provisiones de liquidez para pequeñas y medianas empresas (pymes) y desembolsos anticipados para contratos públicos. Se incluyó un fondo de USD 2000 millones en apoyo a trabajadores vulnerables y autónomos, un paquete de estímulo con nuevas medidas fiscales para impulsar la liquidez de las pymes y cerca de USD 1500 millones para apoyar a la clase media con retrasos en el pago de hipotecas y subsidios para el alquiler. El Banco Central de Chile, entre otras acciones, recortó tasas de interés e introdujo una nueva facilidad de financiamiento para bancos y un programa especial de compra de activos. La Comisión para el Mercado Financiero, el ente regulador financiero de Chile, anunció medidas para el tratamiento especial de los préstamos diferidos, garantías hipotecarias para salvaguardar los préstamos otorgados a las pymes y revisó el cronograma de implementación de los estándares de Basilea III.

## ¿Fueron inclusivas las medidas de respuesta a la crisis?

Las medidas de Chile promueven el acceso inclusivo al financiamiento. Sin embargo, no está claro si las medidas incluyen a las instituciones financieras no bancarias y cubren a los no bancarizados. Se trata de una línea financiera especial para que los bancos sigan financiando y refinanciando préstamos a hogares y empresas, especialmente aquellas que no tienen acceso al mercado de capitales. Las iniciativas clave de inclusión financiera en favor de las personas de bajos recursos de Chile incluyen pagos bajo la iniciativa "Bono COVID-19" para 2 millones de personas vulnerables, predominantemente trabajadores informales. Estos pagos fueron posibles gracias a la cuenta bancaria básica vinculada a la identificación nacional "Cuenta Rut". Las autoridades financieras lanzaron "Compra Ágil", un nuevo sitio web para agilizar y ayudar a las pymes en su oferta diaria de servicios y suministros a las entidades públicas.

## Rendimiento comparado con países equivalentes

Puntaje promedio



Fuente: The Economist Intelligence Unit, 2020

	Puntaje de 2020	Cambio desde 2018
<b>PUNTAJE GLOBAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>66</b>	<b>0</b>
1 GOBIERNO Y APOYO DE POLÍTICAS	70	0
2 ESTABILIDAD E INTEGRIDAD	66	0
3 PRODUCTOS Y PUNTOS DE VENTA	62	0
4 PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	78	0
5 INFRAESTRUCTURA	75	+1

## Costa Rica



### ¿Cómo respondieron las autoridades financieras del país a la crisis de COVID-19?

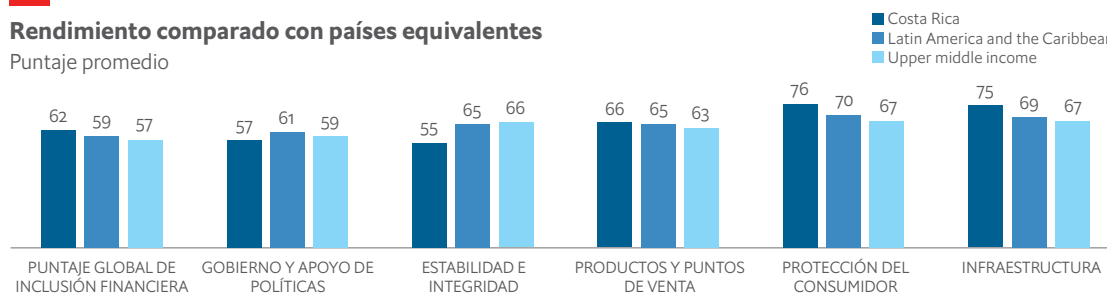
El Banco Central de Costa Rica (BCCR) ha promovido la flexibilización monetaria, mediante la reducción de su tasa de interés y la promoción de la reducción de las tasas de interés en todos los ámbitos. El BCCR también ha impulsado una línea de crédito para los bancos comerciales, condicionada a un incremento de su financiamiento blando para las personas y los hogares afectados por la crisis. Los supervisores financieros flexibilizaron las condiciones crediticias de los deudores y promovieron la reestructuración de la deuda por parte de las instituciones financieras. El gobierno cuenta con un amplio programa de subsidios para los trabajadores suspendidos y las poblaciones vulnerables, y se han implementado exenciones fiscales y moratorias sobre las obligaciones tributarias. Otras medidas relacionadas para aliviar la carga de las empresas y los trabajadores son las reducciones de las contribuciones al régimen de seguridad social.

### ¿Fueron inclusivas las medidas de respuesta a la crisis?

El gobierno ha instado al sistema bancario comercial de propiedad estatal, que atiende al grueso de la población, a reducir las tasas de interés y facilitar las condiciones crediticias para la población. El gobierno puso en marcha un plan para rescatar a las cooperativas de crédito, instituciones que prestan servicios a las personas de bajos recursos. También está en vigor una serie de programas para ayudar a las pequeñas y medianas empresas (pymes). El “Programa Alivio”, por ejemplo, es una plataforma destinada a brindar asistencia a 200 pymes que se han visto afectadas por la pandemia de COVID-19 en los sectores agrícola, alimentario, industrial y de servicios.

### Rendimiento comparado con países equivalentes

Puntaje promedio



Fuente: The Economist Intelligence Unit, 2020

	Puntaje de 2020	Cambio desde 2018
<b>PUNTAJE GLOBAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>62</b>	<b>+5</b>
1 GOBIERNO Y APOYO DE POLÍTICAS	57	+22
2 ESTABILIDAD E INTEGRIDAD	55	-1
3 PRODUCTOS Y PUNTOS DE VENTA	66	+11
4 PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	76	0
5 INFRAESTRUCTURA	75	0

## El Salvador



### ¿Cómo respondieron las autoridades financieras del país a la crisis de COVID-19?

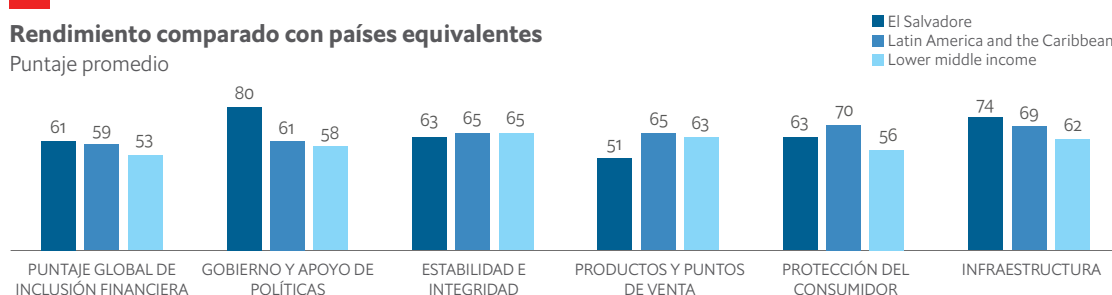
El Salvador tomó varias medidas para responder a la crisis de la COVID-19. Las medidas fiscales incluyen un aumento salarial de USD 150 para los empleados de las instituciones del sector público afectadas por la pandemia, un subsidio de USD 300 al 75 % de los hogares, un aplazamiento de 3 meses de los pagos de servicios públicos, una prórroga de 3 meses para los pagos del impuesto sobre la renta para determinados contribuyentes, una exención de 3 meses del impuesto especial al turismo para las empresas y una eliminación temporal de los derechos de importación sobre las importaciones médicas y alimentarias esenciales. El Banco Central redujo los requerimientos de reserva de los bancos en un 25 % para los préstamos recién emitidos y redujo los requisitos de reservas de los bancos para diversos pasivos en un 8 % de los depósitos. También modificó las provisiones para préstamos en mora mediante el congelamiento de las calificaciones crediticias, la imposición de una moratoria temporal sobre las calificaciones de riesgo crediticio y la relajación temporal de las condiciones crediticias mediante un período de gracia para las cancelaciones de préstamos.

### ¿Fueron inclusivas las medidas de respuesta a la crisis?

El grado de inclusividad en la respuesta política de El Salvador a la crisis de la COVID-19 no está claro. Los subsidios emitidos cubren solo al 75 % de los hogares del país; el subsidio de USD 300 es una medida única y la prórroga de 3 meses para el pago del impuesto sobre la renta no se aplica a los contribuyentes de todos los sectores. La prórroga de 3 meses del impuesto especial al turismo para las empresas es solo para la industria del turismo y no hay evidencia de que las medidas incluyan instituciones financieras no bancarias. Las medidas laborales relacionadas con el teletrabajo prohíben el despido de empleados y se garantizó la estabilidad laboral durante tres meses, período que finalizó en mayo de 2020. No hay evidencia de medidas para abordar los tipos de cambio y la balanza de pagos, ni ninguna expansión de la infraestructura digital.

### Rendimiento comparado con países equivalentes

Puntaje promedio



Fuente: The Economist Intelligence Unit, 2020

	Puntaje de 2020	Cambio desde 2018
<b>PUNTAJE GLOBAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>61</b>	<b>0</b>
1 GOBIERNO Y APOYO DE POLÍTICAS	80	0
2 ESTABILIDAD E INTEGRIDAD	63	+1
3 PRODUCTOS Y PUNTOS DE VENTA	51	0
4 PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	63	0
5 INFRAESTRUCTURA	74	+1



# Paraguay



## ¿Cómo respondieron las autoridades financieras del país a la crisis de COVID-19?

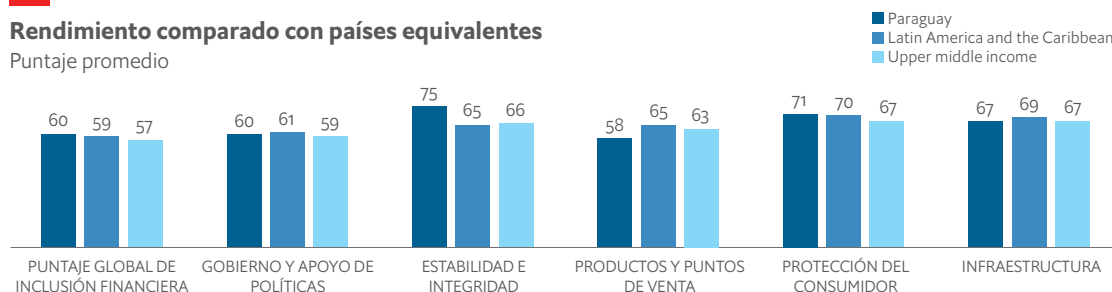
Las medidas fiscales en respuesta a la crisis de la COVID-19 incluyen un paquete de medidas de gastos de emergencia de aproximadamente USD 945 millones, que representa el 2,5 por ciento del PIB del país. Este paquete incluye gastos relacionados con la salud de USD 500 millones, USD 400 millones en medidas para apoyar a poblaciones vulnerables y USD 45 millones en fondos de emergencia para pequeñas empresas. El Banco Central del Paraguay redujo la tasa política y la tasa de interés para su ventanilla de liquidez a un día. El Banco Central redujo los requerimientos de reservas mínimas para los depósitos en moneda nacional y extranjera, con lo que liberó USD 959 millones para que los bancos emitan nuevos préstamos. También se creó una Facilidad Nacional de Crédito Especial por la Emergencia Nacional para canalizar hasta USD 760 millones en apoyo de liquidez a las pymes. También se ha creado un Fondo de Garantía para mipymes, por un monto de USD 500 millones, para apoyar la creación de crédito en el sector de las pymes. El gobierno permitió a los bancos refinanciar automáticamente préstamos a empresas del sector privado que se encuentran en dificultades de pago y pospuso la recaudación de impuestos y tarifas de usuario durante dos meses.

## ¿Fueron inclusivas las medidas de respuesta a la crisis?

No está claro si las medidas para apoyar a la población vulnerable llegarán a todos los necesitados. Un préstamo del Banco Interamericano de Desarrollo buscaba respaldar programas de transferencias temporales para beneficiar a más de 300 000 familias de bajos ingresos, pero no está claro cómo se entregaron estos pagos. El préstamo también consideró medidas para salvaguardar los ingresos de los trabajadores informales, a través de subsidios y otras herramientas de apoyo a las pymes. No hay evidencia de ninguna medida de infraestructura digital que cierre las brechas en los servicios financieros. En julio de 2020, el gobierno anunció un ambicioso Plan de Recuperación Económica, que incluye garantías de préstamos para empresas pequeñas e informales y transferencias sociales a hogares pobres.

## Rendimiento comparado con países equivalentes

Puntaje promedio



Fuente: The Economist Intelligence Unit, 2020

	Puntaje de 2020	Cambio desde 2018
<b>PUNTAJE GLOBAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>60</b>	<b>-1</b>
1 GOBIERNO Y APOYO DE POLÍTICAS	60	-3
2 ESTABILIDAD E INTEGRIDAD	75	0
3 PRODUCTOS Y PUNTOS DE VENTA	58	0
4 PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	71	0
5 INFRAESTRUCTURA	67	+2

## Bolivia



### ¿Cómo respondieron las autoridades financieras del país a la crisis de COVID-19?

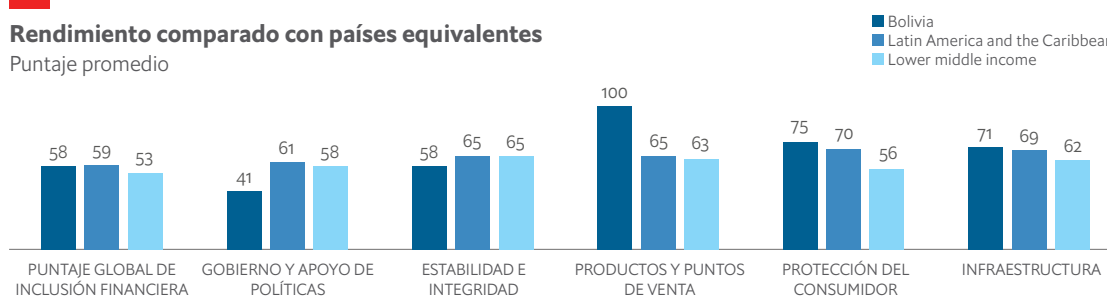
En abril de 2020, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) emitió el Decreto Supremo 4216, que estableció un fondo de apoyo especial para micro, pequeñas y medianas empresas y un fondo de apoyo al empleo. El fondo especial de apoyo a las microempresas y las pymes proporcionó financiamiento a bancos e instituciones financieras no bancarias para préstamos con vencimientos de hasta cinco años y un período de gracia de un año para el pago de intereses y amortizaciones. La ASFI también sancionó legislación para otorgar prórrogas y reestructuraciones de préstamos. También se retrasaron las declaraciones del impuesto al valor agregado, el impuesto a las transferencias y el impuesto sobre la renta para todas las empresas. El país también decretó una cuarentena a nivel nacional, pero permitió que los bancos y otras instituciones financieras siguieran operando, pero con horarios de atención más cortos.

### ¿Fueron inclusivas las medidas de respuesta a la crisis?

El gobierno boliviano ha ampliado los pagos de fondos a través de programas de asistencia social que alcanzan a familias, jubilados y desempleados. En mayo, el gobierno lanzó el programa de Bono Universal, una transferencia de fondos para personas que no han hecho aportes a la pensión (es decir, que han estado desempleadas) en los meses previos a mayo de 2020. A septiembre de 2020, el gobierno había realizado más de 12,5 millones de pagos a los beneficiarios de sus cuatro programas de asistencia social principales. La información sobre cómo se distribuyeron los pagos no está disponible públicamente.

### Rendimiento comparado con países equivalentes

Puntaje promedio



Fuente: The Economist Intelligence Unit, 2020

	Puntaje de 2020	Cambio desde 2018
<b>PUNTAJE GLOBAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>58</b>	<b>-1</b>
1 GOBIERNO Y APOYO DE POLÍTICAS	41	0
2 ESTABILIDAD E INTEGRIDAD	58	-1
3 PRODUCTOS Y PUNTOS DE VENTA	100	+4
4 PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	75	0
5 INFRAESTRUCTURA	71	0

## Jamaica



### ¿Cómo respondieron las autoridades financieras del país a la crisis de COVID-19?

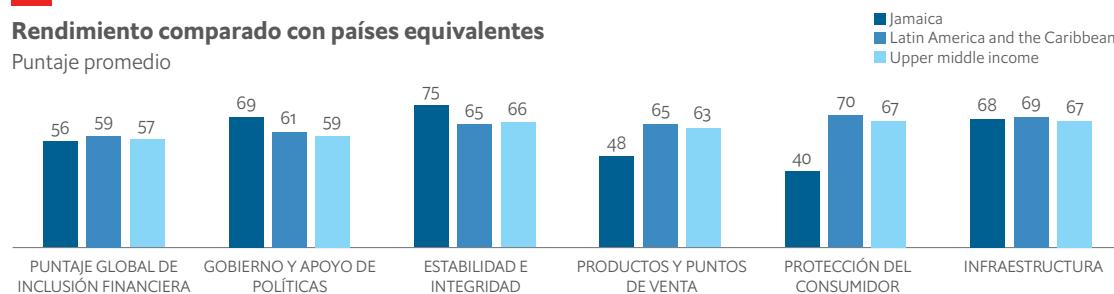
El Banco Central dirigió una inyección de liquidez para garantizar una liquidez ininterrumpida en todo el sistema y la eliminación de los límites de endeudamiento a un día para las instituciones que aceptan depósitos. El gobierno también ha alentado a los bancos a posponer el pago de dividendos y reprogramar préstamos e hipotecas, además de los recortes a las tasas hipotecarias anunciados por el National Housing Trust. El Banco de Desarrollo de Jamaica anunció una moratoria de seis meses sobre el capital de los préstamos para las instituciones de microfinanzas en su cartera. Por último, el Banco de Jamaica ha vendido una cantidad limitada de reservas a través del mecanismo de subasta B-FXITT, emitió notas vinculadas en dólares estadounidenses y acuerdos de recompra de bonos del gobierno de Jamaica en divisas con bancos y agentes de valores.

### ¿Fueron inclusivas las medidas de respuesta a la crisis?

El programa de apoyo social y económico de Jamaica, el programa CARE, ha proporcionado un alivio específico. El programa proporciona transferencias de fondos a quienes estaban desempleados o empleados de manera informal antes de la pandemia, brinda beneficios temporales de desempleo a quienes han sido despedidos desde la pandemia y otorga subvenciones a los trabajadores independientes. Las transferencias de fondos se pagan directamente a la cuenta bancaria del beneficiario o a una empresa de remesas de su elección a través de la plataforma digital del programa. Además, el gobierno de Jamaica espera acelerar la adopción nacional de su identificación digital, lo que aumentará la inclusión financiera y garantizará el acceso directo a los beneficios del programa CARE. El programa CARE incluye transferencias de fondos a empresas en sectores específicos en función del número de empleados, transferencias de fondos a personas con pérdida verificada de empleo y subvenciones a los segmentos más vulnerables de la sociedad.

### Rendimiento comparado con países equivalentes

Puntaje promedio



Fuente: The Economist Intelligence Unit, 2020

	Puntaje de 2020	Cambio desde 2018
<b>PUNTAJE GLOBAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>56</b>	<b>+8</b>
1 GOBIERNO Y APOYO DE POLÍTICAS	69	+28
2 ESTABILIDAD E INTEGRIDAD	75	+1
3 PRODUCTOS Y PUNTOS DE VENTA	48	0
4 PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	40	+17
5 INFRAESTRUCTURA	68	-1

# Honduras



## ¿Cómo respondieron las autoridades financieras del país a la crisis de COVID-19?

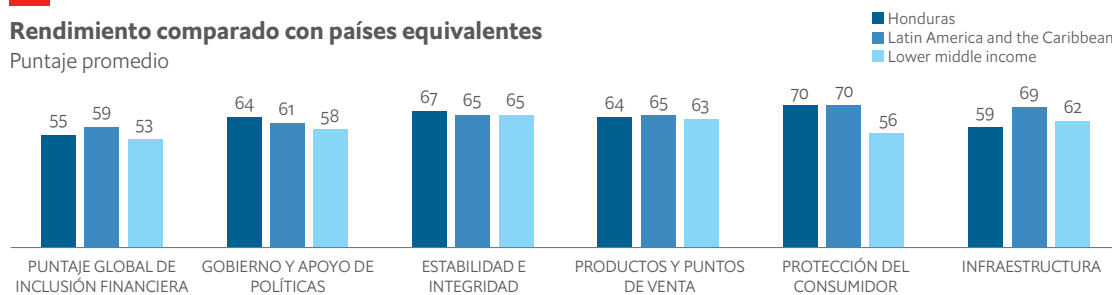
Las autoridades financieras de Honduras respondieron a la crisis de COVID-19 principalmente a través de un aumento en la liquidez del sistema financiero. Las subastas diarias de deuda soberana, dirigidas a instituciones financieras, fueron suspendidas en marzo de 2020. El BCH también redujo la inversión obligatoria en moneda nacional al 0 % durante dos semanas en abril de 2020, lo que junto con otras medidas se estimó que había proporcionado USD 264 millones en liquidez adicional a las instituciones financieras. El gobierno otorgó aproximadamente USD 100 millones en financiamiento a instituciones financieras para aliviar el impacto del cierre de la economía, junto con USD 2 millones en préstamos de capital de trabajo a bajo interés para 5000 empresarios. Los préstamos a empresarios se otorgaron a través del programa Crédito Solidario, que distribuye fondos a través de bancos gubernamentales de desarrollo y cooperativas de ahorro y crédito afiliadas. Además, el gobierno estableció un fondo de garantía de USD 20 millones para préstamos que beneficien al sector turístico y protejan a unos 150 000 empleados.

## ¿Fueron inclusivas las medidas de respuesta a la crisis?

Más de 123 000 trabajadores del sector formal que fueron suspendidos como resultado de la pandemia recibieron una transferencia única de USD 240 a través del sistema de pensiones. El gobierno financió parte de la transferencia y el resto provino de las cuentas de pensiones de los empleadores y los beneficiarios. El gobierno estableció un fondo de garantía de USD 100 millones para micro, pequeñas y medianas empresas, que cubre del 65 al 90 % de los préstamos que estas empresas solicitan a las instituciones financieras para reiniciar sus actividades. Se estableció otro fondo de garantía de USD 4 millones para empresas del sector social. El paquete de financiamiento de USD 100 millones del gobierno para el sector financiero incluyó créditos para cooperativas, compañías de microfinanzas y cajas de ahorros rurales, que cubren a muchas personas de bajos ingresos.

## Rendimiento comparado con países equivalentes

Puntaje promedio



Fuente: The Economist Intelligence Unit, 2020

	Puntaje de 2020	Cambio desde 2018
<b>PUNTAJE GLOBAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>55</b>	<b>0</b>
1 GOBIERNO Y APOYO DE POLÍTICAS	64	+8
2 ESTABILIDAD E INTEGRIDAD	67	+2
3 PRODUCTOS Y PUNTOS DE VENTA	64	0
4 PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	70	0
5 INFRAESTRUCTURA	59	-1

## Panamá



### ¿Cómo respondieron las autoridades financieras del país a la crisis de COVID-19?

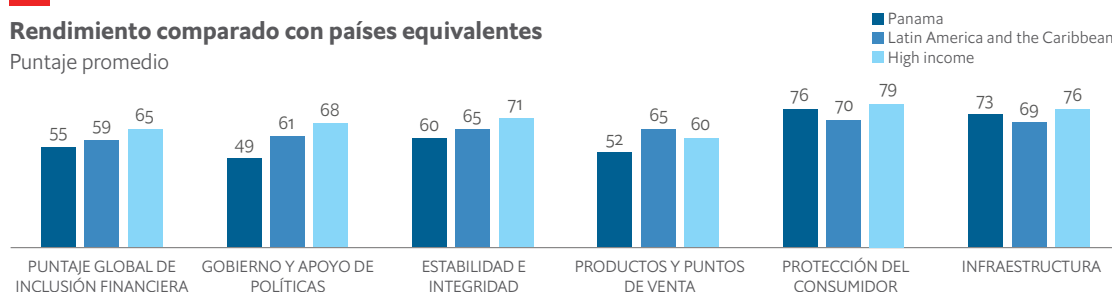
Las respuestas políticas clave implementadas por el gobierno de Panamá incluyen un “Plan Panamá Solidario” con transferencias en especie que incluyen la distribución de suministros alimentarios básicos y varios programas y préstamos destinados a ayudar a las micro, pequeñas y medianas empresas (mipymes) a reiniciar operaciones y empleo continuo. La Superintendencia de Bancos ha permitido a los bancos utilizar provisiones dinámicas acumuladas (2 por ciento del PIB) para absorber los impactos de las pérdidas crediticias, y ha permitido a los bancos reestructurar voluntariamente las condiciones de los préstamos de los prestatarios sin cobrar intereses adicionales. Los períodos de gracia para el pago de préstamos se han extendido para los prestatarios hasta finales de 2020; no habrá cargos por mora, intereses sobre los intereses impagos ni efectos negativos en el historial crediticio. Adicionalmente, el gobierno ha establecido dos fideicomisos para la reactivación económica, para brindar crédito y apoyo a las mipymes y sectores productivos para el crecimiento económico, y apoyo a los bancos para sus necesidades de liquidez. El gobierno estableció un Fondo Especial de USD 1000 millones para el fortalecimiento crediticio, a fin de facilitar el financiamiento a los sectores que se han visto fuertemente afectados por la pandemia.

### ¿Fueron inclusivas las medidas de respuesta a la crisis?

El Programa Panamá Solidario ha beneficiado a más de 1,5 millones de personas. Los pagos de este programa se distribuyen a través de vales digitales a los que los beneficiarios pueden acceder a través de la plataforma SARA. El gobierno también ha iniciado transferencias de USD 50 a aproximadamente 250 000 trabajadores con contratos suspendidos. El Plan Panamá Solidario incluye vales y cajas de comida para trabajadores informales, desempleados y aquellos con suspensiones laborales relacionadas con la pandemia de COVID-19.

### Rendimiento comparado con países equivalentes

Puntaje promedio



Fuente: The Economist Intelligence Unit, 2020

	Puntaje de 2020	Cambio desde 2018
<b>PUNTAJE GLOBAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>55</b>	<b>+2</b>
1 GOBIERNO Y APOYO DE POLÍTICAS	49	0
2 ESTABILIDAD E INTEGRIDAD	60	0
3 PRODUCTOS Y PUNTOS DE VENTA	52	+10
4 PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	76	0
5 INFRAESTRUCTURA	73	0

## Ecuador



### ¿Cómo respondieron las autoridades financieras del país a la crisis de COVID-19?

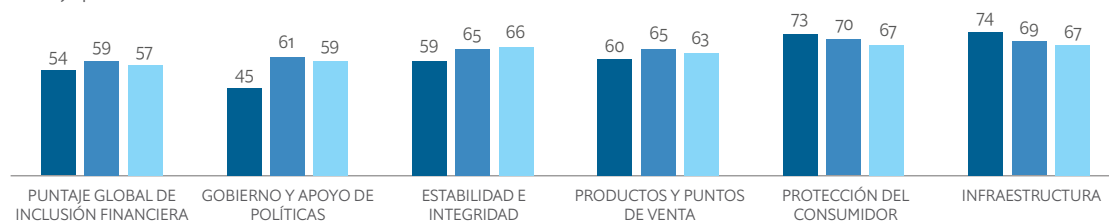
Ecuador sancionó la Ley de Apoyo Humanitario para brindar alivio de la deuda a personas y empresas. Se les exigió a los bancos que suspendieran las cancelaciones por la duración del estado de emergencia más 60 días; se renunció al interés por mora; y los prestatarios mantuvieron la misma calificación de riesgo crediticio que tenían antes de la emergencia. Se alentó a los prestamistas no bancarios a llegar a acuerdos con los prestatarios, pero no estaban sujetos a requerimientos legales. Desde fines de mayo, se otorgaron créditos "Reactivación Ecuador" a las pymes para cubrir los gastos operativos y de nómina. Estos créditos tienen una tasa de interés del 5 %, un período de gracia de 6 meses y un plazo de 36 meses.

### ¿Fueron inclusivas las medidas de respuesta a la crisis?

A las cooperativas de ahorro y crédito se les permitió reprogramar algunas de las deudas que tenían con otras instituciones financieras en abril y mayo. Además, si refinanciaban las deudas de sus clientes, se les concedían préstamos por un año. En cuanto a las personas más vulnerables, el gobierno proporcionó una transferencia de efectivo mensual de USD 60 a más de 2 millones de familias sin ingresos fijos o con ingresos inferiores a USD 400 por mes. El Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) identificó a los beneficiarios de la transferencia de efectivo mediante los mapas de pobreza existentes y su base de datos de registro social. Las personas podían verificar su elegibilidad con su número de identificación nacional en el sitio web del MIES. Los pagos se distribuyeron de acuerdo con un calendario basado en el número de identificación de las personas y estuvieron disponibles en más de 7000 puntos de servicio de instituciones financieras en todo el país. Además, durante la cuarentena, las familias estuvieron exentas de pagar una parte de sus servicios públicos en función de sus niveles normales de consumo.

### Rendimiento comparado con países equivalentes

Puntaje promedio



Fuente: The Economist Intelligence Unit, 2020

	Puntaje de 2020	Cambio desde 2018
<b>PUNTAJE GLOBAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>54</b>	<b>+1</b>
1 GOBIERNO Y APOYO DE POLÍTICAS	45	0
2 ESTABILIDAD E INTEGRIDAD	59	+4
3 PRODUCTOS Y PUNTOS DE VENTA	60	0
4 PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	73	0
5 INFRAESTRUCTURA	74	+5

## República Dominicana



### ¿Cómo respondieron las autoridades financieras del país a la crisis de COVID-19?

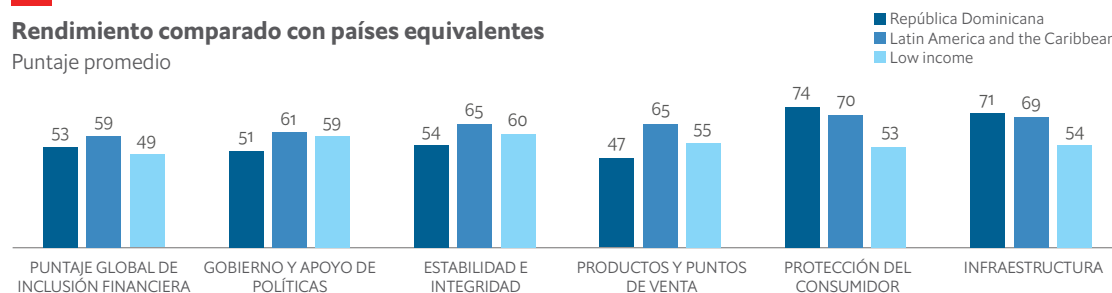
El Banco Central de la República Dominicana (BCRD) ha respondido a la crisis de la COVID-19 con la adopción de un conjunto de medidas destinadas a reducir las tasas de interés y brindar liquidez a las instituciones financieras, con el objetivo de aliviar la carga de las pequeñas y medianas empresas (pymes). Estas medidas fueron acompañadas por exenciones fiscales en sectores clave como el turismo, así como prórrogas de declaraciones y pagos de impuestos para empresas y particulares. Además, el gobierno lanzó varios programas de transferencia de fondos de emergencia para trabajadores y hogares suspendidos, y pagos de servicios públicos subsidiados para poblaciones vulnerables.

### ¿Fueron inclusivas las medidas de respuesta a la crisis?

Las medidas aprobadas por la Dirección General de Impuestos Internos (DGII, la oficina de impuestos) incluyen prórrogas en las declaraciones y pagos de impuestos para empresas y particulares en general, así como el sistema de régimen tributario simplificado diseñado para las pymes. Estos incorporan exenciones en el pago de impuestos por adelantado, que son especialmente gravosas para las pymes. Las facilidades de liquidez proporcionadas por el BCRD están dirigidas a las pymes, y los bancos comerciales han ofrecido programas de préstamos dirigidos a las pymes. El BCRD también está constituyendo un fondo de garantía mutua en beneficio de las pymes, pero aún no está en funcionamiento. Las medidas financieras contra la pandemia de COVID incluyen a los bancos de ahorro y crédito de menor tamaño, que son proveedores financieros de las personas de bajos recursos, pero excluyen a las cooperativas de crédito, que prestan servicios para el grueso de la población de bajos recursos.

### Rendimiento comparado con países equivalentes

Puntaje promedio



Fuente: The Economist Intelligence Unit, 2020

	Puntaje de 2020	Cambio desde 2018
<b>PUNTAJE GLOBAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>53</b>	<b>0</b>
1 GOBIERNO Y APOYO DE POLÍTICAS	51	0
2 ESTABILIDAD E INTEGRIDAD	54	+2
3 PRODUCTOS Y PUNTOS DE VENTA	47	0
4 PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	74	0
5 INFRAESTRUCTURA	71	0

## Trinidad y Tobago



### ¿Cómo respondieron las autoridades financieras del país a la crisis de COVID-19?

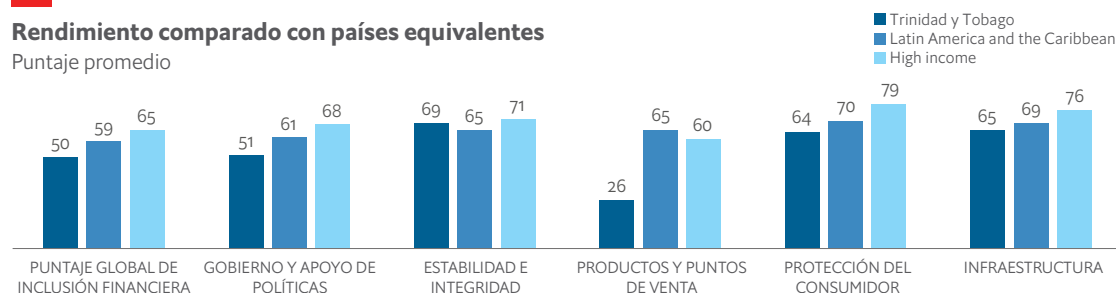
El gobierno de Trinidad y Tobago anunció varias medidas políticas de estabilización macroeconómica como parte de su respuesta a la pandemia. El 17 de marzo, el Banco Central redujo el encaje legal para los bancos comerciales de 5,0 % a 3,5 % para aumentar la liquidez de su sistema bancario. Además, los bancos comerciales han reducido la tasa de los préstamos en 1,5 puntos porcentuales y han acordado establecer una moratoria de un mes sobre las hipotecas y los pagos a plazos.

### ¿Fueron inclusivas las medidas de respuesta a la crisis?

A fines de marzo de 2020, el gobierno de Trinidad y Tobago dio a conocer un paquete de estímulo para mitigar los efectos fiscales de la pandemia. El paquete incluye medidas como el Subsidio de Alivio Salarial, que brinda acceso a USD 1500 por mes durante tres meses a los ciudadanos que han perdido ingresos debido a la pandemia. Además, el gobierno anunció un programa para proporcionar USD 100 millones a las cooperativas de ahorro y crédito para ofrecer préstamos con tasas de interés bajas y períodos de pago más prolongados y brindar apoyo de liquidez a personas y pequeñas empresas que necesiten asistencia crediticia.

### Rendimiento comparado con países equivalentes

Puntaje promedio



Fuente: The Economist Intelligence Unit, 2020

	Puntaje de 2020	Cambio desde 2018
<b>PUNTAJE GLOBAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>50</b>	<b>0</b>
1 GOBIERNO Y APOYO DE POLÍTICAS	51	+5
2 ESTABILIDAD E INTEGRIDAD	69	+1
3 PRODUCTOS Y PUNTOS DE VENTA	26	0
4 PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	64	-6
5 INFRAESTRUCTURA	65	-2



# Nicaragua



## ¿Cómo respondieron las autoridades financieras del país a la crisis de COVID-19?

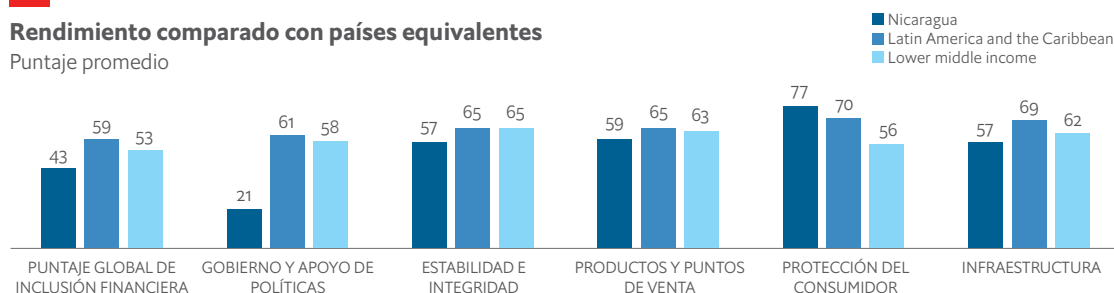
El Banco Central de Nicaragua (BCN) ha implementado una política monetaria expansiva, reduciendo la tasa política y la tasa repo. Con el fin de aumentar la liquidez bancaria y fomentar el crecimiento del crédito, también redujeron las reservas bancarias. La Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SIBOIF, el ente regulador del sector financiero) aprobó regulaciones para ofrecer un período de gracia de 6 meses para los deudores bancarios.

## ¿Fueron inclusivas las medidas de respuesta a la crisis?

La Comisión Nacional de Microfinanzas (CONAMI) ha sancionado normas que les permiten a las IMF apoyar a los deudores con una incapacidad demostrada para cumplir con sus obligaciones de deuda. Sin embargo, las medidas se implementaron varios meses después de la pandemia, momento en el que muchas pymes habían cerrado sus operaciones y los deudores no podían cumplir con sus obligaciones. Asimismo, las medidas implementadas por la SIBOIF solo se aplican a los clientes que fueron clasificados por bancos y entidades financieras como clientes “A y B” que habían contraído la deuda antes del 31 de marzo de 2020.

## Rendimiento comparado con países equivalentes

Puntaje promedio



Fuente: The Economist Intelligence Unit, 2020

	Puntaje de 2020	Cambio desde 2018
<b>PUNTAJE GLOBAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>43</b>	<b>-1</b>
1 GOBIERNO Y APOYO DE POLÍTICAS	21	-3
2 ESTABILIDAD E INTEGRIDAD	57	0
3 PRODUCTOS Y PUNTOS DE VENTA	59	0
4 PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	77	0
5 INFRAESTRUCTURA	57	-2

## Guatemala



### ¿Cómo respondieron las autoridades financieras del país a la crisis de COVID-19?

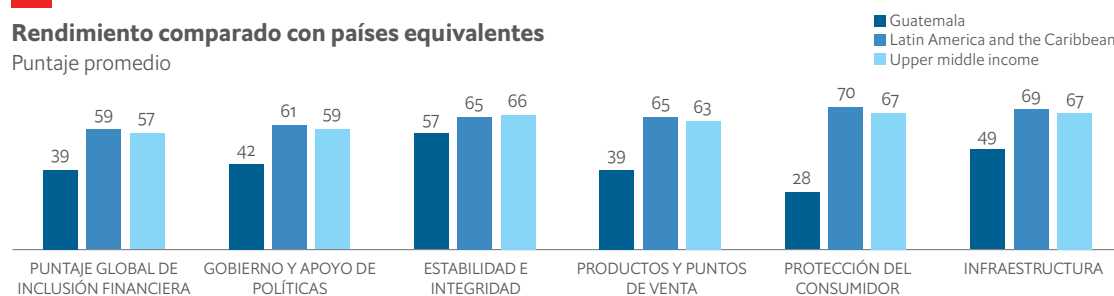
La Superintendencia de Bancos (SIB) de Guatemala respondió a la crisis de COVID-19 mediante la modificación de los plazos de los préstamos para las personas, así como para micro y pequeñas empresas. El resultado fue que el 56 % de los préstamos calificaron para pagos diferidos; el 26 % tenían tasas de interés o plazos modificados; el 13 % eran préstamos en mora que tenían plazos modificados; y el 5 % tenían requisitos de información revisados.

### ¿Fueron inclusivas las medidas de respuesta a la crisis?

El Ministerio de Economía creó un fondo de protección del empleo para pagar una asignación diaria a los trabajadores que han sido suspendidos en respuesta a la emergencia de la COVID-19 y, hasta septiembre de 2020, había ayudado a unas 184 000 personas. Además de estas iniciativas de las autoridades financieras, el Ministerio de Fomento ha implementado una transferencia de fondos de emergencia, que puede recibirse en forma electrónica o en efectivo, dirigida a los trabajadores del sector informal. Se espera que llegue a aproximadamente 1 millón de familias.

### Rendimiento comparado con países equivalentes

Puntaje promedio



Fuente: The Economist Intelligence Unit, 2020

	Puntaje de 2020	Cambio desde 2018
<b>PUNTAJE GLOBAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>39</b>	<b>+2</b>
1 GOBIERNO Y APOYO DE POLÍTICAS	42	0
2 ESTABILIDAD E INTEGRIDAD	57	0
3 PRODUCTOS Y PUNTOS DE VENTA	39	+10
4 PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	28	0
5 INFRAESTRUCTURA	49	0

# Haití



## ¿Cómo respondieron las autoridades financieras del país a la crisis de COVID-19?

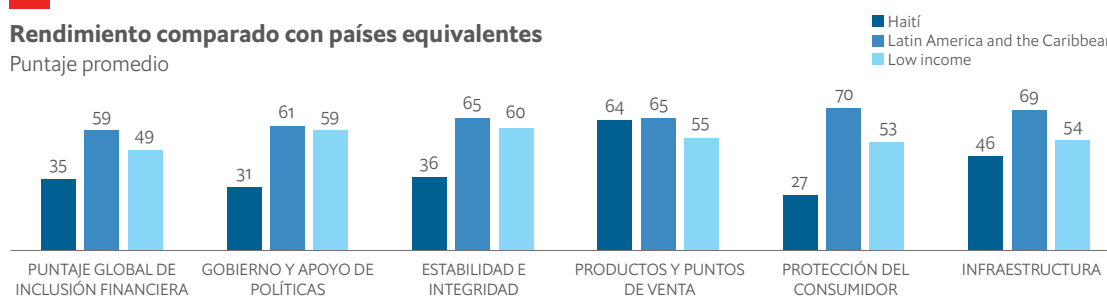
Desde marzo de 2020, las autoridades financieras de Haití han implementado medidas en respuesta a la pandemia de COVID-19. El banco central redujo las tasas de refinanciamiento y de referencia, aumentó el acceso al crédito, redujo los requerimientos de reserva sobre los depósitos en moneda nacional y alivió las obligaciones de reembolso de préstamos de los bancos durante un período inicial de tres meses. Del 23 de marzo al 30 de junio de 2020, el banco central también suspendió las tarifas del sistema de pago interbancario del país. El Banque Nationale de Crédit, la institución financiera más grande de Haití, también ha aprobado líneas de crédito para al menos una institución de microfinanzas, FINCA Haiti.

## ¿Fueron inclusivas las medidas de respuesta a la crisis?

Muchos haitianos dependen de la economía informal y las remesas y, por lo tanto, es poco probable que tengan un gran alivio a partir de las decisiones tomadas por el banco central. El gobierno anunció que proporcionaría transferencias de fondos para el pago de salarios en algunos sectores, como la manufactura. Según un comunicado de marzo de 2020 del primer ministro, se invitó a los trabajadores elegibles de la industria textil, en grupos que no superan las diez personas, a presentarse en su lugar de trabajo para recibir la mitad del salario de un mes. Además, el gobierno anunció que promovería la distribución de alimentos a los padres cuyos hijos recibirían, en otras circunstancias, almuerzos en la escuela. Además, en abril de 2020, el Fondo Monetario Internacional anunció un financiamiento de emergencia de USD 111,6 millones para Haití a fin de apoyar la respuesta estatal al COVID-19.

## Rendimiento comparado con países equivalentes

Puntaje promedio



Fuente: The Economist Intelligence Unit, 2020

	Puntaje de 2020	Cambio desde 2018
<b>PUNTAJE GLOBAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>35</b>	<b>0</b>
1 GOBIERNO Y APOYO DE POLÍTICAS	31	0
2 ESTABILIDAD E INTEGRIDAD	36	0
3 PRODUCTOS Y PUNTOS DE VENTA	64	0
4 PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	27	-4
5 INFRAESTRUCTURA	46	+3

## Venezuela



### ¿Cómo respondieron las autoridades financieras del país a la crisis de COVID-19?

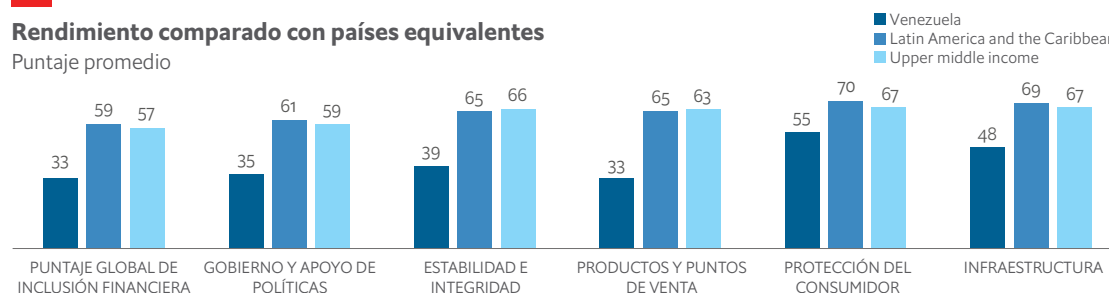
El gobierno de Venezuela respondió a la crisis de la COVID-19 con medidas de estímulo económico escasas e imprecisas. El Banco Central de Venezuela (BCV) emitió la Resolución N.º 20-03-01, que establece que el BCV busca mitigar los impactos económicos de la COVID-19 a través de nuevas acciones en materia de política monetaria. También establece que las instituciones bancarias deben mantener una reserva mínima del 93 % del monto total del pasivo neto en moneda local. A partir de abril de 2020, el sistema bancario utilizará el 7 % de los nuevos depósitos que ingresen al sistema, los cuales estarán disponibles para respaldar el sistema de pago y poder atender las prioridades crediticias.

### ¿Fueron inclusivas las medidas de respuesta a la crisis?

Existe evidencia de que las medidas de Venezuela en respuesta a la COVID-19 hacen poco para promover el acceso inclusivo al financiamiento. No existen esfuerzos clave de inclusión financiera en favor de las personas de bajos ingresos que incluyan facilidades de liquidez para cubrir a las IMF e instituciones financieras no bancarias. Unos pocos municipios de Venezuela han otorgado prórrogas en la presentación y el pago de impuestos municipales, pero no se han anunciado beneficios, prórrogas o incentivos en relación con los impuestos nacionales indirectos.

### Rendimiento comparado con países equivalentes

Puntaje promedio



Fuente: The Economist Intelligence Unit, 2020

	Puntaje de 2020	Cambio desde 2018
<b>PUNTAJE GLOBAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>33</b>	<b>+1</b>
1 GOBIERNO Y APOYO DE POLÍTICAS	35	+5
2 ESTABILIDAD E INTEGRIDAD	39	0
3 PRODUCTOS Y PUNTOS DE VENTA	33	0
4 PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	55	0
5 INFRAESTRUCTURA	48	-1

## Microscopio global de 2020: El entorno propicio para la inclusión financiera

# Medio Oriente y África

África subsahariana es la región que ha experimentado las mayores mejoras en nuestro índice, ya que trabaja para mejorar la gobernanza y los marcos regulatorios de su creciente ecosistema de servicios financieros digitales.

- En noviembre de 2019, Tanzania introdujo un nuevo conjunto de regulaciones de protección al consumidor que incluyen prácticas mejoradas de transparencia y divulgación.
- Ghana introdujo una nueva política de servicios financieros digitales que tiene como objetivo mejorar la gobernanza del ecosistema de servicios financieros digitales y estableció una nueva oficina de FinTech e innovación que será responsable de las licencias de FinTech.
- Costa de Marfil lanzó una nueva estrategia de inclusión financiera con un enfoque específico en reducir la brecha de género y promover las finanzas digitales.

### Puntajes del Microscopio global de 2020

	Total	Gobierno y apoyo de políticas	Estabilidad e integridad	Productos y puntos de venta	Protección del consumidor	Infraestructura
Tanzania	73	94	85	80	94	69
Ruanda	68	92	90	77	68	71
Sudáfrica	64	71	81	30	96	75
Ghana	59	57	72	80	46	61
Marruecos	57	69	76	74	55	68
Jordania	56	77	78	55	55	69
Kenia	55	65	69	33	74	72
Costa de Marfil	53	67	62	48	74	59
Mozambique	53	72	64	60	64	50
Nigeria	53	64	56	60	62	57
Senegal	48	56	52	49	50	59
Camerún	47	47	56	66	65	52
Egipto	46	51	64	67	25	62
Túnez	43	50	59	35	43	46
Madagascar	43	46	52	51	42	56
Etiopía	41	54	57	57	45	40
Uganda	38	25	64	63	34	44
Líbano	34	18	45	46	53	55
Sierra Leona	32	39	47	40	14	41
República Dem. del Congo	21	30	31	35	7	24

■ Puntaje 75+
 ■ Puntaje 50-74
 ■ Puntaje 25-49
 ■ Puntaje 0-24

## Tanzania



### ¿Cómo respondieron las autoridades financieras del país a la crisis de COVID-19?

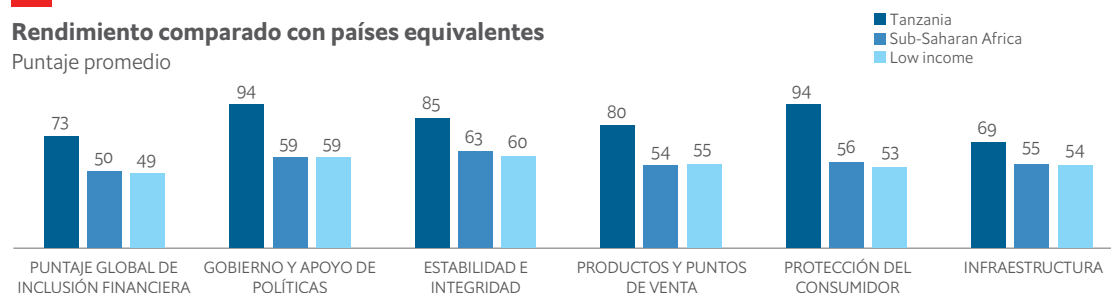
El Banco de Tanzania (BoT, Banco Central) redujo la tasa de descuento del 7 % al 5 %, redujo el requisito de reservas mínimas legales del 7 % al 6 % y redujo los recortes en los valores gubernamentales, lo que debería proporcionar al sector financiero liquidez adicional. El BoT también ha prometido flexibilidad para permitir a los bancos reestructurar los préstamos afectados por la pandemia, pero no ha dado instrucciones explícitas al respecto, sino que ha evaluado las reestructuraciones caso por caso. Finalmente, el BoT también ha aumentado los límites a las transacciones de dinero móvil para fomentar la banca digital (y sin efectivo). Los límites diarios de transacciones se elevaron de USD 1300 a USD 2170, mientras que los límites de saldo diario se incrementaron de USD 2170 a USD 4340.

### ¿Fueron inclusivas las medidas de respuesta a la crisis?

El gobierno de Tanzania aceleró el pago de los atrasos y dio prioridad a las pymes afectadas para brindarles apoyo durante la pandemia; en el marco de esta iniciativa, las empresas solo recibían atrasos que se les adeudaban y ningún otro apoyo. El gobierno también expandió la Red de Seguridad Social Productiva del Fondo de Acción Social de Tanzania. Sin embargo, el efecto de la red de seguridad social de Tanzania es limitado, ya que está principalmente orientado hacia las familias rurales, mientras que la pandemia de COVID-19 ha tenido un impacto mayor en las comunidades urbanas. Sin embargo, las respuestas del sector financiero no fueron inclusivas. Algunas reestructuraciones pueden haber beneficiado a los necesitados, pero esto no se hizo de manera específica para beneficiar a los más afectados.

### Rendimiento comparado con países equivalentes

Puntaje promedio



Fuente: The Economist Intelligence Unit, 2020

	Puntaje de 2020	Cambio desde 2018
<b>PUNTAJE GLOBAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>73</b>	<b>+11</b>
1 GOBIERNO Y APOYO DE POLÍTICAS	94	+8
2 ESTABILIDAD E INTEGRIDAD	85	-1
3 PRODUCTOS Y PUNTOS DE VENTA	80	+10
4 PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	94	+37
5 INFRAESTRUCTURA	69	+14

## Ruanda



### ¿Cómo respondieron las autoridades financieras del país a la crisis de COVID-19?

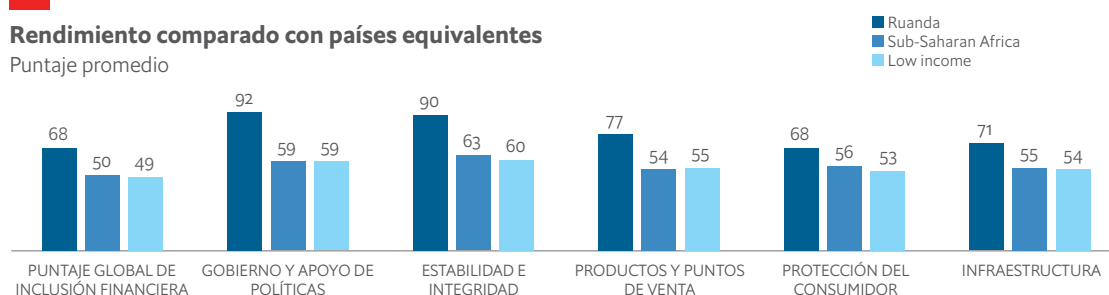
El gobierno lanzó un Fondo de Recuperación Económica de RWF 100 mil millones para apoyar a las empresas afectadas por la pandemia mediante el otorgamiento de préstamos subsidiados y garantías crediticias. El Banco Nacional de Ruanda (BNR, banco central) implementará el Fondo de Recuperación Económica para ayudar a los bancos comerciales, las instituciones de microfinanzas y las cooperativas de ahorro y crédito (SACCO, por sus siglas en inglés) a otorgar préstamos a empresas elegibles. Son elegibles las empresas que pueden demostrar el impacto negativo de la COVID-19 en sus operaciones, su viabilidad comercial antes de la pandemia y el potencial de volver a la viabilidad. El BNR estableció una línea de crédito de RWF 50 000 millones, permitió la compra de bonos del Tesoro a través de la ventana de redescuento, redujo el coeficiente de reservas obligatorias del 5 % al 4 % para proporcionar liquidez a los bancos comerciales, alentó a los bancos comerciales a reestructurar los préstamos afectados por la pandemia, dejó de aplicar tarifas en las transacciones de dinero móvil para fomentar las transacciones digitales (y, por lo tanto, sin efectivo) y reducir la tasa política del 5 % al 4,5 %.

### ¿Fueron inclusivas las medidas de respuesta a la crisis?

El gobierno apoyó a los hogares vulnerables mediante una distribución de alimentos que cubría al menos 20 000 hogares vulnerables en Kigali, aumentó las transferencias de fondos a los trabajadores ocasionales, subsidió el acceso a los insumos agrícolas y mejoró el acceso a la salud y la educación. El fondo de apoyo empresarial del gobierno ofrecía préstamos subvencionados tanto a bancos comerciales como a IMF, y se centraba en las pymes. Asimismo, se aceleraron las devoluciones del IVA a las pymes. Por último, la prórroga de 3 meses para las transacciones con dinero móvil habría beneficiado de manera desproporcionada a las personas de bajos recursos, que tienen menos probabilidades de tener una cuenta bancaria y cuyas transacciones serían más pequeñas y, por lo tanto, más afectadas por las tarifas del dinero móvil.

### Rendimiento comparado con países equivalentes

Puntaje promedio



Fuente: The Economist Intelligence Unit, 2020

	Puntaje de 2020	Cambio desde 2018
<b>PUNTAJE GLOBAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>68</b>	<b>+3</b>
1 GOBIERNO Y APOYO DE POLÍTICAS	92	+11
2 ESTABILIDAD E INTEGRIDAD	90	0
3 PRODUCTOS Y PUNTOS DE VENTA	77	0
4 PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	68	0
5 INFRAESTRUCTURA	71	+5

## Sudáfrica



### ¿Cómo respondieron las autoridades financieras del país a la crisis de COVID-19?

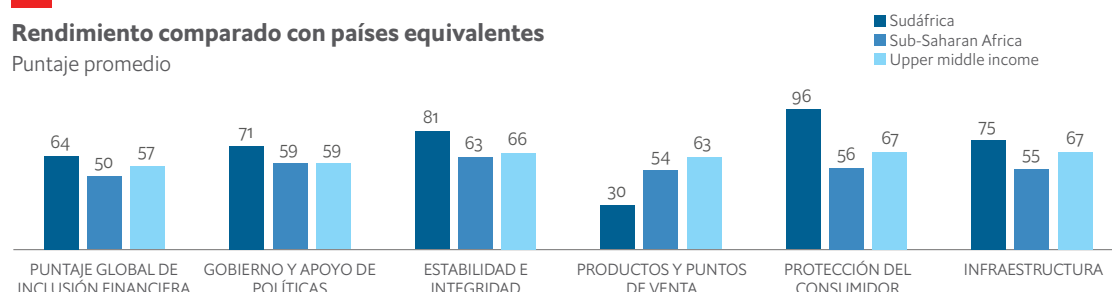
El gobierno actuó con rapidez para intentar mitigar una crisis financiera cada vez más profunda al declarar como servicios esenciales a los sistemas financieros e implementar varias medidas de ayuda para garantizar que las transferencias de fondos de emergencia del gobierno estuvieran disponibles para las pequeñas, micro y medianas empresas, comunidades e individuos vulnerables. Estas medidas incluyeron desgravaciones fiscales, adquisiciones de emergencia, la liberación de fondos de ayuda en caso de desastre, apoyo salarial a través del Fondo del Seguro de Desempleo y financiación para pequeñas empresas. Para minimizar las pérdidas económicas, el banco central (el Banco de la Reserva de Sudáfrica) redujo significativamente la tasa política de recompra, alivió las condiciones de liquidez, se asoció con los bancos y el gobierno para establecer servicios de liquidez adicionales e introdujo medidas de alivio al reducir el índice de cobertura de liquidez y menores requisitos de capital. Además, al contribuir al alivio económico, los bancos y las instituciones de seguros proporcionaron esfuerzos de alivio mediante la implementación de medidas para retrasar y reducir los pagos a plazos, aliviar la deuda y eximir de las comisiones bancarias a los beneficiarios de las subvenciones.

### ¿Fueron inclusivas las medidas de respuesta a la crisis?

El gobierno anunció medidas de mitigación para asegurar la estabilización de la deuda y fomentar el crecimiento económico. Las medidas inclusivas pertinentes implicaron la implementación de medidas para mitigar los efectos inmediatos de la pandemia, mediante las cuales se pusieron a disposición de los grupos y sectores vulnerables subvenciones y adquisiciones de emergencia, en forma de complementos para los receptores de transferencias de fondos existentes y la introducción de una “subvención por coronavirus”. El gobierno identificó a los grupos y sectores vulnerables como personas desempleadas, personas que no pueden trabajar y empresas críticas para la respuesta y recuperación del país.

### Rendimiento comparado con países equivalentes

Puntaje promedio



Fuente: The Economist Intelligence Unit, 2020

	Puntaje de 2020	Cambio desde 2018
<b>PUNTAJE GLOBAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>64</b>	<b>0</b>
1 GOBIERNO Y APOYO DE POLÍTICAS	71	0
2 ESTABILIDAD E INTEGRIDAD	81	+1
3 PRODUCTOS Y PUNTOS DE VENTA	30	0
4 PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	96	0
5 INFRAESTRUCTURA	75	+2



# Ghana



## ¿Cómo respondieron las autoridades financieras del país a la crisis de COVID-19?

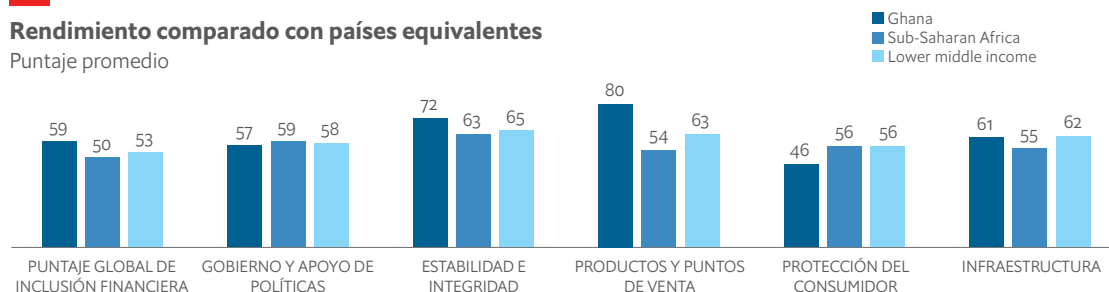
Hasta ahora, el gobierno ha comprometido un total de GHC 11 200 millones (USD 1940 millones) para abordar la pandemia y sus consecuencias sociales y económicas en virtud del Programa de Alivio del Coronavirus. El gobierno también recibió mil millones de dólares de la facilidad de crédito rápido del FMI en abril y tomará prestados hasta 10 mil millones de GHC (mil millones de dólares) del Banco de Ghana (BoG). Para compensar el aumento del gasto relacionado con la crisis de la COVID-19, el gobierno planea recortar el gasto en bienes y servicios, transferencias e inversión de capital.

## ¿Fueron inclusivas las medidas de respuesta a la crisis?

Las medidas de respuesta a la crisis ofrecidas por el gobierno de Ghana se han centrado principalmente en el apoyo al sector de la salud y las industrias relacionadas. Ha habido poco apoyo, en forma de prestaciones por desempleo o dádivas en efectivo a quienes trabajan en el sector informal. Las tarifas por transacciones de dinero móvil se eximieron inicialmente en marzo, y esto registró un aumento del 81 % en el volumen de transacciones, aunque desde entonces las tarifas se han reintroducido gradualmente.

## Rendimiento comparado con países equivalentes

Puntaje promedio



Fuente: The Economist Intelligence Unit, 2020

	Puntaje de 2020	Cambio desde 2018
<b>PUNTAJE GLOBAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>59</b>	<b>+7</b>
1 GOBIERNO Y APOYO DE POLÍTICAS	57	+6
2 ESTABILIDAD E INTEGRIDAD	72	0
3 PRODUCTOS Y PUNTOS DE VENTA	80	+30
4 PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	46	0
5 INFRAESTRUCTURA	61	+3

## Marruecos



### ¿Cómo respondieron las autoridades financieras del país a la crisis de COVID-19?

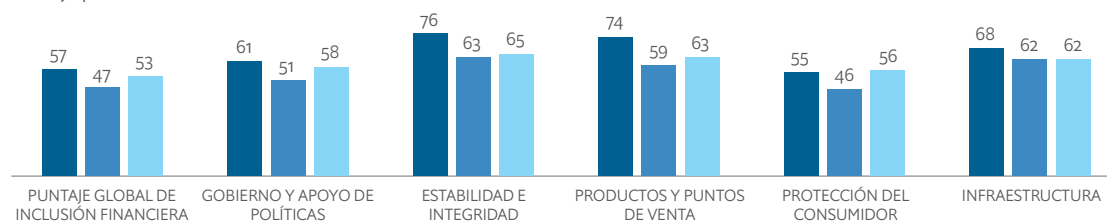
En respuesta a la crisis de COVID -19, Bank al-Maghrib (BAM; el banco central) redujo la tasa política en un total de 75 pb a 1,5 por ciento entre marzo y junio. Se tomaron una serie de medidas de apoyo para el sistema financiero en marzo y junio, incluido el permiso para una reducción por debajo del índice de cobertura de liquidez (LCR, por sus siglas en inglés) del 100 por ciento para los bancos; reducción del colchón de conservación de capital; (iii) reducción del índice de solvencia al 11,5 %; y flexibilización, para las IMF, de las reglas para la clasificación de préstamos impagos. Otra medida fue la suspensión de pagos de préstamos para pymes y autónomos hasta el 30 de junio, que acompañó a un programa de refinanciamiento de préstamos lanzado por BAM que ofrecía a los bancos otorgar nuevos préstamos a pymes para recibir refinanciamiento, sujeto a determinadas condiciones. En mayo, el gobierno lanzó líneas de crédito para pymes y autónomos, con tasas de interés subsidiadas disponibles para empresas más grandes y de propiedad estatal.

### ¿Fueron inclusivas las medidas de respuesta a la crisis?

El Banco Popular, encargado de distribuir las transferencias sociales, trabajó con tres IMF para asegurar la cobertura de los beneficiarios del sector informal. Las transferencias de fondos de emergencia se transfirieron a través de pagos móviles (servicio Cash Plus) a los hogares que trabajaban en el sector informal y se beneficiaban de un seguro de salud no contributivo existente (RAMED). Se implementó un servicio de asistencia en línea integral que permitió el registro de nuevos beneficiarios. En abril, BAM adoptó nuevas regulaciones que requieren que los bancos establezcan disposiciones para la apertura remota de cuentas bancarias.

### Rendimiento comparado con países equivalentes

Puntaje promedio



Fuente: The Economist Intelligence Unit, 2020

	Puntaje de 2020	Cambio desde 2018
<b>PUNTAJE GLOBAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>57</b>	<b>+3</b>
1 GOBIERNO Y APOYO DE POLÍTICAS	61	+17
2 ESTABILIDAD E INTEGRIDAD	76	-2
3 PRODUCTOS Y PUNTOS DE VENTA	74	+2
4 PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	55	0
5 INFRAESTRUCTURA	68	-2

## Jordania



### ¿Cómo respondieron las autoridades financieras del país a la crisis de COVID-19?

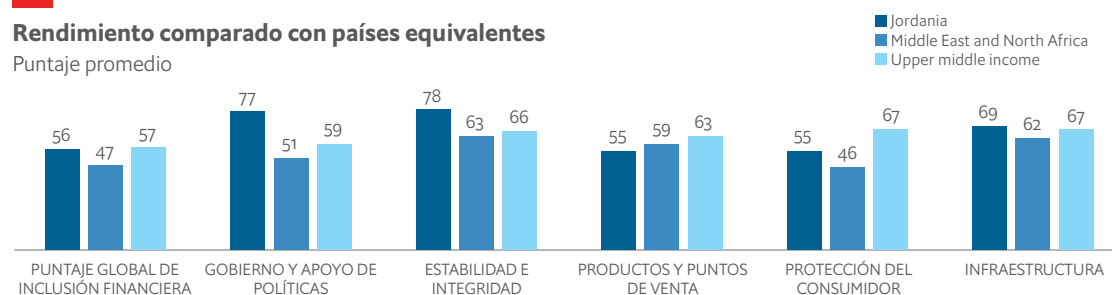
Las autoridades financieras de Jordania introdujeron una serie de medidas en respuesta a la crisis de la COVID-19, incluidas las cancelaciones diferidas de préstamos a los bancos comerciales para los sectores afectados en respuesta a la crisis de la COVID-19. Esto no se extiende a las IMF. El gobierno redujo el costo y amplió la cobertura de las garantías proporcionadas por la Corporación de Garantía de Préstamos de Jordania sobre préstamos a pymes, incluida una línea de crédito de 150 millones de dinares jordanos (211 millones de dólares estadounidenses) para el sector turístico. El Banco Central de Jordania (CBJ, por sus siglas en inglés) también ha dado pasos clave para facilitar la adopción de billeteras móviles. Ha permitido el acceso a servicios financieros a través del autorregistro en línea y ha alentado el uso de códigos de respuesta rápida (QR, por sus siglas en inglés) tanto para personas como para empresas para reducir el riesgo de propagación de la COVID-19.

### ¿Fueron inclusivas las medidas de respuesta a la crisis?

El gobierno implementó un programa temporal de transferencias de fondos para desempleados y autónomos (JOD 81 millones, aproximadamente USD 114 millones). El CBJ lanzó un programa de facilitación financiera de JOD 500 millones para pequeñas y medianas empresas (pymes) con la garantía de la Corporación de Garantía de Préstamos de Jordania, lo que allanó el camino para que las pymes obtengan la financiación que tanto necesitan para hacer frente a los efectos negativos de COVID-19 y posibles pérdidas de empleo.

### Rendimiento comparado con países equivalentes

Puntaje promedio



Fuente: The Economist Intelligence Unit, 2020

	Puntaje de 2020	Cambio desde 2018
<b>PUNTAJE GLOBAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>56</b>	<b>+4</b>
1 GOBIERNO Y APOYO DE POLÍTICAS	77	+8
2 ESTABILIDAD E INTEGRIDAD	78	0
3 PRODUCTOS Y PUNTOS DE VENTA	55	+10
4 PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	55	0
5 INFRAESTRUCTURA	69	+7

## Kenia



### ¿Cómo respondieron las autoridades financieras del país a la crisis de COVID-19?

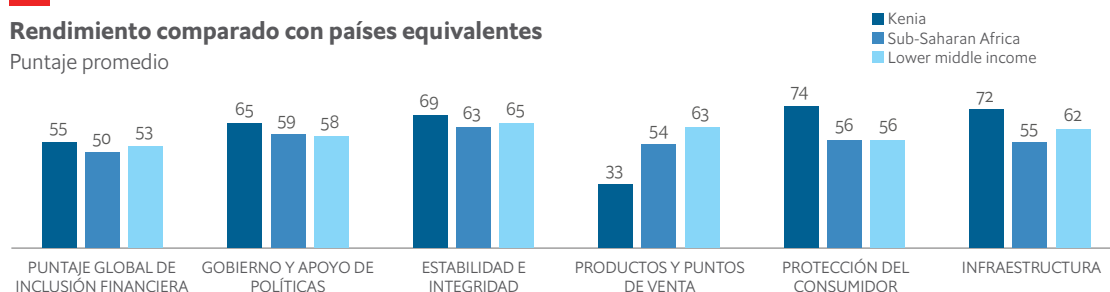
El Banco Central de Kenia (CBK) redujo el coeficiente de reserva de efectivo de las instituciones financieras para proporcionar liquidez adicional a las instituciones financieras, incluidas las IMF, para ayudar a los prestatarios afectados por la pandemia. Se otorgó a las instituciones financieras el control de la prórroga y la reestructuración de los préstamos para los prestatarios afectados por la pandemia. Los préstamos bajo este plan no estaban sujetos a las regulaciones de clasificación de préstamos estándar, y los prestatarios cuyos préstamos incurrieran en mora después del 1 de abril no serían incluidos en la "lista negra". El CBK también adoptó medidas para aumentar el uso de dinero móvil, a través de la eliminación de los cargos de transacción para transferencias de hasta KSH 1000 (USD 9,20) y para transferencias entre billeteras de dinero móvil y cuentas bancarias, y duplicó los límites de transacciones diarias y únicas. Estas medidas fueron implementadas de inmediato por Safaricom, operador de M-Pesa, el sistema de dinero móvil más popular del país, a pesar de una proyección de KSH 5500 millones (USD 51,5 millones) en pérdidas debido a las tarifas de transacción. Estas medidas se adoptaron originalmente por tres meses, pero el CBK las extendió posteriormente hasta finales de 2020.

### ¿Fueron inclusivas las medidas de respuesta a la crisis?

El programa de transferencia de fondos existente en Kenia se amplió en respuesta a la pandemia, con la provisión mensual de KSH 2000 (USD 18,5) a 1,1 millones de beneficiarios para enero-junio de 2020 y el desembolso de KSH 13 mil millones (USD 130 millones). Este programa principal, Inua Jamii, es accesible solo a través de cuentas bancarias abiertas por los beneficiarios. Sin embargo, se brindó asistencia adicional, incluido un fondo de apoyo de emergencia financiado con donaciones de la sociedad (que distribuyó KSH 500 millones, USD 47 millones), un programa ampliado de transferencias de fondos del gobierno para los hogares y un programa de obras públicas (cada uno distribuyó KSH 10 mil millones, USD 920 millones), a través del sistema M-Pesa.

### Rendimiento comparado con países equivalentes

Puntaje promedio



Fuente: The Economist Intelligence Unit, 2020

	Puntaje de 2020	Cambio desde 2018
<b>PUNTAJE GLOBAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>55</b>	<b>+4</b>
1 GOBIERNO Y APOYO DE POLÍTICAS	65	+5
2 ESTABILIDAD E INTEGRIDAD	69	0
3 PRODUCTOS Y PUNTOS DE VENTA	33	0
4 PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	74	+17
5 INFRAESTRUCTURA	72	0

## Costa de Marfil



### ¿Cómo respondieron las autoridades financieras del país a la crisis de COVID-19?

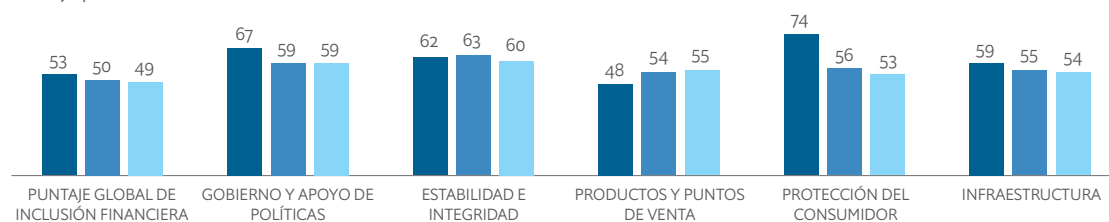
En marzo, el BCEAO, el banco central regional de la Unión Económica y Monetaria de África Occidental (UEMAO) adoptó medidas para apoyar a los bancos mediante la organización de la inyección de liquidez. Costa de Marfil había recibido más de XOF 500 000 millones (USD 900 millones) a través de este instrumento a finales de agosto, más del 1,5 % del PIB. Las autoridades de la UEMAO prorrogaron por un año la transición en curso hacia los requisitos prudenciales de Basilea II/III para los bancos. En abril, el BCEAO adoptó nuevas regulaciones que permiten a los bancos posponer las cancelaciones de préstamos para los clientes durante tres meses, renovables una vez, y establece un mecanismo para informar sobre dichos préstamos, que luego no podrían clasificarse como morosos. A fines de abril, se adoptaron regulaciones similares para las IMF. Finalmente, en abril, el BCEAO adoptó medidas para promover el uso de métodos de pagos digitales, incluida la eliminación de las tarifas de transacción de los fondos nacionales de persona a persona y los procedimientos simplificados de apertura de cuentas de dinero electrónico.

### ¿Fueron inclusivas las medidas de respuesta a la crisis?

La facilidad de liquidez y las regulaciones que permitían a los bancos posponer préstamos originalmente adoptados por el BCEAO no cubrían a las IMF. Sin embargo, a fines de abril, un reglamento amplió ambas medidas a las IMF. El gobierno de Costa de Marfil inició un programa de transferencia de fondos dirigido a los hogares más vulnerables en abril, con el que se proporcionaron XOF 25 000 (USD 45) por mes durante tres meses a 178 000 hogares de un fondo de XOF 13,3 mil millones (USD 24 millones). El gobierno de Costa de Marfil adoptó el servicio de dinero móvil Wizall Money para su programa de transferencias de fondos.

### Rendimiento comparado con países equivalentes

Puntaje promedio



Fuente: The Economist Intelligence Unit, 2020

	Puntaje de 2020	Cambio desde 2018
<b>PUNTAJE GLOBAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>53</b>	<b>+13</b>
1 GOBIERNO Y APOYO DE POLÍTICAS	67	+39
2 ESTABILIDAD E INTEGRIDAD	62	+10
3 PRODUCTOS Y PUNTOS DE VENTA	48	+6
4 PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	74	+16
5 INFRAESTRUCTURA	59	+5

## Mozambique



### ¿Cómo respondieron las autoridades financieras del país a la crisis de COVID-19?

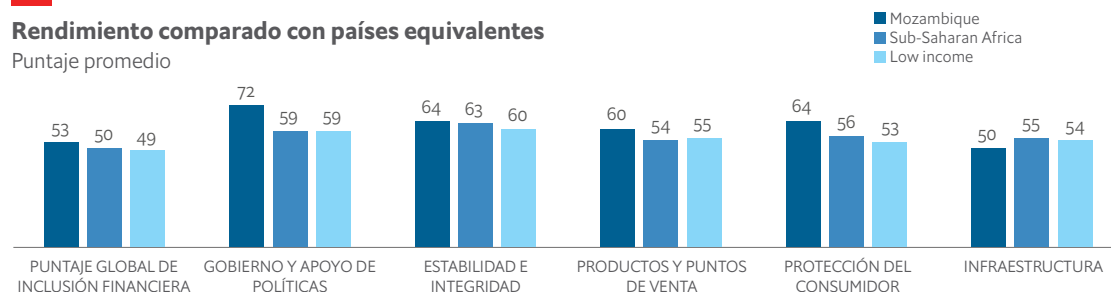
El Banco de Mozambique (BdM) declaró políticas para facilitar las transacciones del sistema de pago y las condiciones de liquidez hasta el 31 de diciembre. Anunció una reducción de los cargos por transacciones digitales a través de bancos comerciales, banca móvil y moneda electrónica. Además, el BdM redujo el encaje legal para los depósitos en moneda nacional y extranjera para aliviar las condiciones de liquidez y puso a disposición líneas de crédito de USD 500 millones para los bancos comerciales. El Ministerio de Hacienda aprobó varias medidas fiscales y aduaneras que están disponibles hasta finales de 2020. Estos incluyen la autorización de salida anticipada en la importación de productos de prevención y tratamiento de la COVID-19, el aplazamiento de las medidas del impuesto sobre la renta y la aprobación para compensar las medidas del impuesto al valor agregado con otros impuestos adeudados.

### ¿Fueron inclusivas las medidas de respuesta a la crisis?

En asociación con UNICEF, Mozambique prevé que 200 000 hogares reciban transferencias de fondos de emergencia para cubrir sus necesidades básicas antes del 31 de diciembre de 2020. Al parecer, las transferencias de efectivo se están distribuyendo a través de pagos digitales y billeteras móviles, mediante la utilización de la infraestructura existente de redes móviles en Mozambique. El gobierno también ha anunciado su apoyo a las mipymes, en forma de transferencias de efectivo y subsidios.

### Rendimiento comparado con países equivalentes

Puntaje promedio



Fuente: The Economist Intelligence Unit, 2020

	Puntaje de 2020	Cambio desde 2018
<b>PUNTAJE GLOBAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>53</b>	<b>0</b>
1 GOBIERNO Y APOYO DE POLÍTICAS	72	+3
2 ESTABILIDAD E INTEGRIDAD	64	0
3 PRODUCTOS Y PUNTOS DE VENTA	60	0
4 PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	64	0
5 INFRAESTRUCTURA	50	+2

# Nigeria



## ¿Cómo respondieron las autoridades financieras del país a la crisis de COVID-19?

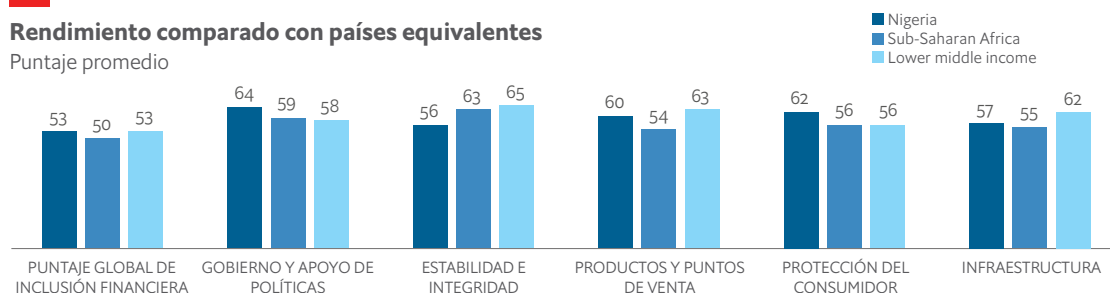
El Banco Central de Nigeria (CBN) anunció una prórroga de 1 año de una moratoria sobre la cancelación del capital de las instalaciones de intervención del CBN contratadas a través de bancos y entidades no bancarias. El CBN redujo la tasa de interés del 13,5 % al 12,5 % e introdujo un esquema de intervención crediticia de NGN 120 000 millones (USD 333 millones) para mitigar los impactos de la COVID-19 en las empresas. Las IMF estaban cubiertas por medidas de apoyo al sistema financiero, incluida la inyección de liquidez, la moratoria sobre los reembolsos de las facilidades de intervención del CBN y la concesión de permisos para reestructurar las condiciones de las facilidades en los sectores afectados. El CBN también prorrogó un plazo para que las IMF cumplan con los nuevos requisitos de capital mínimo establecidos en 2019 hasta abril de 2021. Además, el CBN lanzó intervenciones de financiación sin intereses (islámicas) para proporcionar acceso a la financiación a instituciones financieras sin intereses con el objetivo declarado de aumentar la inclusión financiera, especialmente para las empresas que participan en sectores clave como la agricultura, los textiles y las pymes.

## ¿Fueron inclusivas las medidas de respuesta a la crisis?

En abril, un programa existente de transferencias de fondos mensuales de NGN 200 000 (USD 52) a través del Registro Social Nacional, que cubre a 11 millones de los ciudadanos más pobres del país, se amplió para cubrir 15 millones durante cuatro meses. Las transferencias debían realizarse a través de cuentas bancarias y estaban destinadas a personas con cuentas bancarias previamente verificadas con un saldo inferior a NGN 5000. Sin embargo, los observadores han señalado la posibilidad de que los ciudadanos no bancarizados no reciban transferencias. Además, la línea de crédito dirigida del CBN por NGN 50 000 millones (USD 145,7 millones), que ofrece a familias de bajos ingresos, así como a pymes, préstamos de hasta NGN 3 millones, fue criticada por exigir pruebas de capital. Si bien hubo un aumento del 300 % en las suscripciones de dinero móvil en el segundo trimestre, no se encontró evidencia de ninguna medida para respaldar los servicios financieros digitales.

## Rendimiento comparado con países equivalentes

Puntaje promedio



Fuente: The Economist Intelligence Unit, 2020

	Puntaje de 2020	Cambio desde 2018
<b>PUNTAJE GLOBAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>53</b>	<b>+8</b>
1 GOBIERNO Y APOYO DE POLÍTICAS	64	+25
2 ESTABILIDAD E INTEGRIDAD	58	+1
3 PRODUCTOS Y PUNTOS DE VENTA	60	+12
4 PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	62	0
5 INFRAESTRUCTURA	57	+5

## Senegal



### ¿Cómo respondieron las autoridades financieras del país a la crisis de COVID-19?

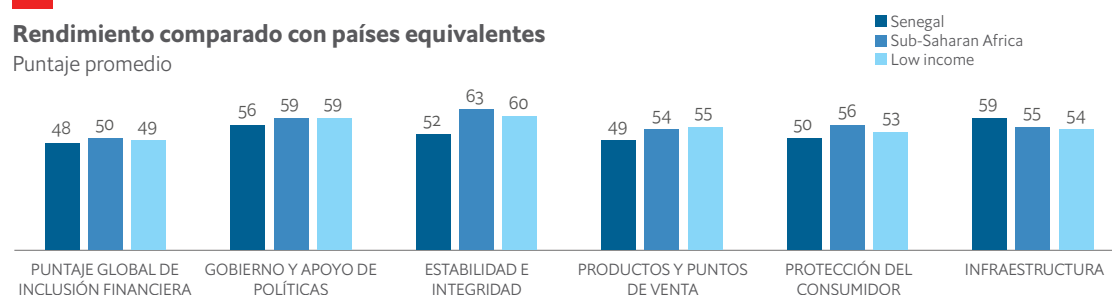
El Banco Central de los Estados de África Occidental (BCEAO) y la Unión Económica y Monetaria de África Occidental (UEMAO) han dictado la mayoría de las respuestas de política monetaria y macrofinanciera para satisfacer la demanda de liquidez de los bancos en Senegal. El BCEAO ha proporcionado un marco para que los bancos y las IMF pospongan los pagos de los clientes por períodos renovables de 3 meses sin que cuente para la cartera vencida y ha adoptado medidas que promueven los pagos electrónicos. El BCEAO ha emitido “letras del Tesoro COVID-19” a nivel de país para abordar las necesidades de financiamiento inmediatas. Por último, la UEMAO ha ampliado el plazo para la transición a los requisitos prudenciales bancarios de Basilea II/III, lo que deja sin cambios el requisito del coeficiente de adecuación de capital de finales de 2020 a partir de 2019.

### ¿Fueron inclusivas las medidas de respuesta a la crisis?

Senegal ha incluido a las IMF en las medidas para adaptarse a los aplazamientos de pago relacionados con la COVID-19 y se ha centrado en ampliar la infraestructura y las políticas para permitir los pagos electrónicos. Específicamente, el BCEAO ha permitido transferencias gratuitas de dinero electrónico a nivel nacional, incluso para banca móvil, ha proporcionado pagos de facturas de servicios públicos sin cargo, ha eliminado las comisiones de dinero electrónico, ha elevado los límites máximos para las billeteras electrónicas y ha relajado las condiciones para abrir cuentas de dinero electrónico, que incluyen la identificación remota.

### Rendimiento comparado con países equivalentes

Puntaje promedio



Fuente: The Economist Intelligence Unit, 2020

	Puntaje de 2020	Cambio desde 2018
<b>PUNTAJE GLOBAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>48</b>	<b>+3</b>
1 GOBIERNO Y APOYO DE POLÍTICAS	56	+14
2 ESTABILIDAD E INTEGRIDAD	52	0
3 PRODUCTOS Y PUNTOS DE VENTA	49	0
4 PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	50	0
5 INFRAESTRUCTURA	59	+2



## Camerún



### ¿Cómo respondieron las autoridades financieras del país a la crisis de COVID-19?

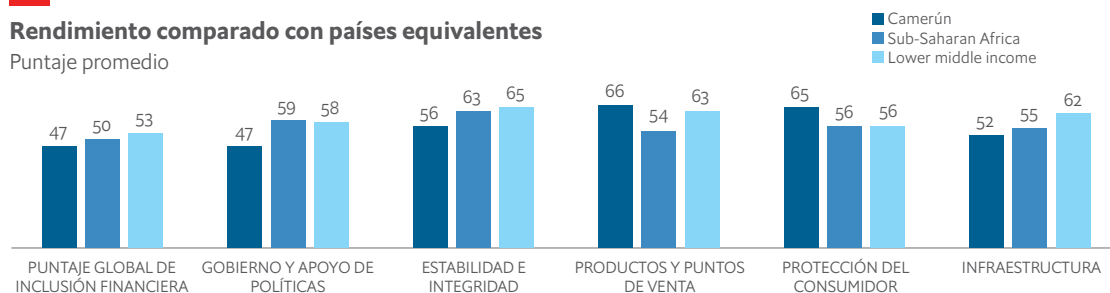
Camerún es uno de los países más afectados por la crisis de COVID-19 en la región de África Central. El gobierno formuló un plan de respuesta de tres años que incluye cinco pilares: (i) fondo de emergencia médica, (ii) paquete de ayuda económica y financiera, (iii) suministro de servicios esenciales, (iv) soluciones innovadoras localizadas y (v) apoyo a la población vulnerable. Las medidas de alivio financiero incluyen una moratoria sobre el pago de impuestos y cuotas de reembolso para las empresas que se ven directamente afectadas por la crisis. Se anunció una serie de medidas de relajación monetaria, incluida la reducción de la tasa política y la tasa de la facilidad marginal de crédito. Además, la Comisión Bancaria de África Central (COBAC) ha permitido a los bancos utilizar sus reservas de capital del 2,5 por ciento para absorber las pérdidas debidas a la COVID-19. Las facilidades de refinanciamiento del Banco de los Estados de África Central (BEAC) se han extendido a los bancos, pero hay una falta de apoyo a las instituciones de microfinanciamiento que prestan servicios directamente a la población vulnerable.

### ¿Fueron inclusivas las medidas de respuesta a la crisis?

Las medidas de respuesta a la crisis ofrecidas por el gobierno de Ghana se han centrado principalmente en el apoyo al. El 15 de abril de 2020, el BEAC solicitó a los proveedores de servicios de dinero móvil que redujeran sus cargos por transacción. Otras medidas de apoyo a los hogares incluyen un aumento de las asignaciones y pensiones familiares, el pago continuado de las asignaciones familiares desde mayo de 2020 hasta julio de 2020 para el personal de las empresas que no pueden pagar las contribuciones a la seguridad social.

### Rendimiento comparado con países equivalentes

Puntaje promedio



Fuente: The Economist Intelligence Unit, 2020

	Puntaje de 2020	Cambio desde 2018
<b>PUNTAJE GLOBAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>47</b>	<b>-3</b>
1 GOBIERNO Y APOYO DE POLÍTICAS	47	0
2 ESTABILIDAD E INTEGRIDAD	56	-3
3 PRODUCTOS Y PUNTOS DE VENTA	66	0
4 PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	65	-10
5 INFRAESTRUCTURA	52	-5

## Egipto



### ¿Cómo respondieron las autoridades financieras del país a la crisis de COVID-19?

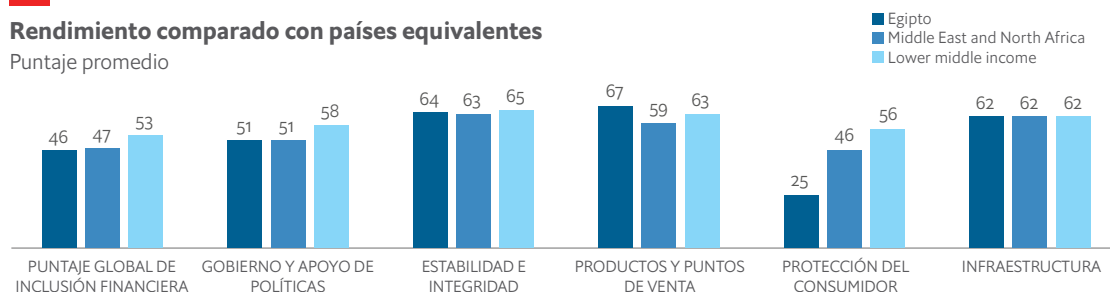
Las autoridades financieras de Egipto introdujeron una serie de medidas en respuesta a la crisis de la COVID-19, incluida una tasa de interés preferencial más baja para préstamos a pymes, industria y turismo y préstamos a bajo interés para pagar bienes de consumo con un descuento de hasta un 10-25 %. El gobierno también está promoviendo el uso de pagos digitales mediante el aumento de los límites de pago de teléfonos móviles y la financiación de la compra y distribución por parte de los bancos de 100 000 nuevas máquinas POS. El CBE dará incentivos a los bancos que promuevan los pagos en POS con una bonificación equivalente al 0,5 % del valor de las transacciones totales procesadas a través de sus POS durante tres meses. El Banco Central también ha promovido el uso de códigos QR a través de una serie de incentivos financieros.

### ¿Fueron inclusivas las medidas de respuesta a la crisis?

La Autoridad Reguladora Financiera aconsejó a los microprestamistas que consideren retrasos caso por caso, de hasta el 50 por ciento del valor de las cuotas mensuales para los clientes con dificultades, y se relajaron las regulaciones emitidas en 2019 que requieren que los bancos obtengan información detallada de los prestatarios. El gobierno apoyará a las mipymes de los sectores industrial y de mano de obra intensiva, mediante préstamos a corto plazo de hasta un año. Se ha ampliado la cobertura de los programas de transferencias monetarias condicionadas conocidos como Takaful y Karama (Solidaridad y Dignidad). El gobierno ha instituido nuevos programas para proporcionar transferencias de fondos a los trabajadores irregulares que se han visto afectados por la crisis y distribuir kits médicos y de saneamiento a las aldeas. Egypt Post, la agencia responsable del servicio postal nacional, ha firmado un pacto de cooperación con el proveedor de microfinanzas Tamweely, con el objetivo de facilitar la solicitud de créditos pequeños y microcréditos a través de oficinas de correos en todo el país.

### Rendimiento comparado con países equivalentes

Puntaje promedio



Fuente: The Economist Intelligence Unit, 2020

	Puntaje de 2020	Cambio desde 2018
<b>PUNTAJE GLOBAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>46</b>	<b>-1</b>
1 GOBIERNO Y APOYO DE POLÍTICAS	51	+11
2 ESTABILIDAD E INTEGRIDAD	64	0
3 PRODUCTOS Y PUNTOS DE VENTA	67	-10
4 PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	25	0
5 INFRAESTRUCTURA	62	+1

# Madagascar



## ¿Cómo respondieron las autoridades financieras del país a la crisis de COVID-19?

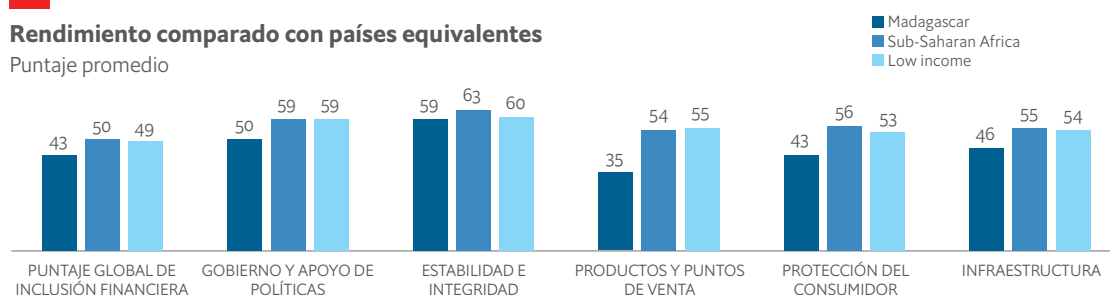
El Banco Central (BFM) anunció inyecciones de liquidez de MGA 442 000 millones (USD 114 millones) a los bancos comerciales, previstas para la contratación de préstamos adicionales a las mipymes. Además, se permitió a los bancos ofrecer reestructuraciones de préstamos a los clientes que se declararan en mora y deducir el total de dichos préstamos reestructurados de sus límites de depósito obligatorios. La línea de refinanciamiento ofrecida por el BFM originalmente no cubrió a las IMF, pero, desde finales de mayo, se incluyó a las IMF en la línea y podrían beneficiarse de una tasa de interés reducida en las operaciones de liquidez. Sin embargo, las IMF no se incluyeron en la autorización de reestructuración de préstamos que permitía a los bancos reducir los límites obligatorios de depósito. El ente regulador del sector financiero emitió un nuevo reglamento sobre la apertura de cuentas de dinero electrónico “especiales”, lo que amplió la lista de documentos aceptables para fines de identificación, aunque a partir de noviembre dichas cuentas deberían formalizarse a través de documentos de identidad estándar, o limitarse a límites de transacciones diarios y mensuales. Esta regulación probablemente estuvo relacionada con los pagos gubernamentales digitales introducidos en abril, para transferir los salarios de docentes, funcionarios y clérigos, y los estipendios de los estudiantes a través de Paositra Money, el servicio de dinero electrónico de la oficina de correos.

## ¿Fueron inclusivas las medidas de respuesta a la crisis?

En abril de 2020, el gobierno anunció Tosika Fameno, un programa de transferencias monetarias no condicionadas que proporciona MGA 100 000 (USD 26) durante un mes a 189 000 de los hogares más afectados por los efectos económicos de la pandemia, o vulnerables por otro motivo, en la capital Antananarivo y otros dos centros urbanos con las tasas más altas de infección por COVID-19. El programa Tosika Fameno era accesible a través de Paositra Money, el servicio de dinero móvil de la oficina de correos, los cajeros automáticos de la banca móvil o Western Union.

## Rendimiento comparado con países equivalentes

Puntaje promedio



Fuente: The Economist Intelligence Unit, 2020

	Puntaje de 2020	Cambio desde 2018
<b>PUNTAJE GLOBAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>43</b>	<b>+1</b>
1 GOBIERNO Y APOYO DE POLÍTICAS	50	-6
2 ESTABILIDAD E INTEGRIDAD	59	-2
3 PRODUCTOS Y PUNTOS DE VENTA	35	+5
4 PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	43	-2
5 INFRAESTRUCTURA	46	+2

## Túnez



### ¿Cómo respondieron las autoridades financieras del país a la crisis de COVID-19?

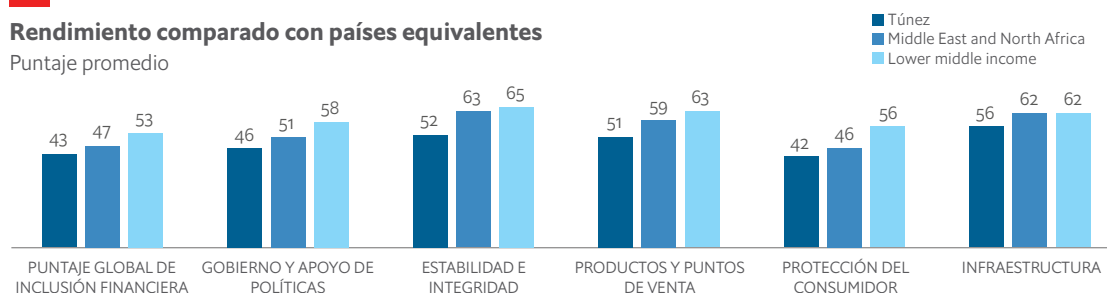
El gobierno anunció un paquete de TD 2500 millones (USD 924 millones) para abordar el impacto de la COVID-19 en la economía tunecina. Esto incluyó TD 300 millones para apoyar a los trabajadores desempleados, TD 150 millones para apoyar a las familias de bajos recursos y vulnerables directamente afectadas por la crisis y TD 700 millones para tres nuevos fondos de inversión. También incluyó TD 500 millones de garantías crediticias, administradas por la Compañía de Garantía de Túnez, y utilizó inicialmente TD 100 millones disponibles del Fondo Nacional de Garantía para nuevos préstamos otorgados por los bancos a las empresas afectadas por la pandemia de COVID-19. En virtud de esto, los préstamos deben otorgarse a empresas tunecinas y deben tener un plazo de cancelación inferior a siete años y un período libre de cancelación inferior a dos años. Además, el Banco Central de Túnez exige que las instituciones financieras concedan retrasos en los reembolsos de préstamos bancarios comerciales y profesionales hasta el 30 de septiembre de 2020, si un cliente realiza una solicitud formal. Esto no afecta la acumulación de intereses. Las instituciones de microfinanzas no están cubiertas por esta medida.

### ¿Fueron inclusivas las medidas de respuesta a la crisis?

Se proporcionaron aproximadamente TD 150 millones (USD 55 millones) para apoyar a las familias vulnerables afectadas por la crisis y USD 111 millones para ayudar a los trabajadores desempleados. Estas sumas son relativamente bajas dado el impacto de la crisis, incluido un aumento en la tasa de desempleo de más de seis puntos porcentuales. Se proporciona apoyo a las familias vulnerables mediante transferencias directas de fondos a través de giros postales. Las medidas parecen estar vinculadas a la nueva plataforma de dinero electrónico del gobierno, lo que permite a los destinatarios acceder a los fondos a través de sus teléfonos móviles. El apoyo a los trabajadores desempleados incluye un período libre de pago del préstamo bancario de seis meses para aquellos que ganan menos de TD 1000 por mes y mantenimiento de la cobertura de atención médica. Si bien algunas instituciones de microfinanzas optaron voluntariamente por permitir los períodos libres de pago, estas no están respaldadas por ningún programa gubernamental general.

### Rendimiento comparado con países equivalentes

Puntaje promedio



Fuente: The Economist Intelligence Unit, 2020

	Puntaje de 2020	Cambio desde 2018
<b>PUNTAJE GLOBAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>43</b>	<b>+6</b>
1 GOBIERNO Y APOYO DE POLÍTICAS	46	+19
2 ESTABILIDAD E INTEGRIDAD	52	+15
3 PRODUCTOS Y PUNTOS DE VENTA	51	0
4 PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	42	0
5 INFRAESTRUCTURA	56	-1

## Etiopía



### ¿Cómo respondieron las autoridades financieras del país a la crisis de COVID-19?

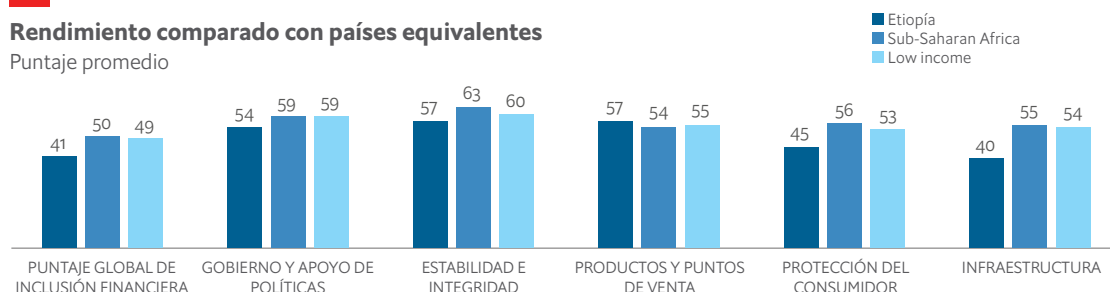
Este año, el Banco Central aprobó la provisión de ETB 15 000 millones (0,45 por ciento del PIB) de liquidez adicional a los bancos privados para facilitar la reestructuración de la deuda y prevenir quiebras. El 19 de mayo de 2020, el NBE puso un límite a los retiros de efectivo y las transacciones diarias y mensuales individuales limitadas a ETB 100 000 y un millón de ETB, respectivamente. Las personas y organizaciones que necesitan usar más del límite de efectivo para una transacción u otros fines pueden realizar pagos de cuenta a cuenta, un cheque o un CPO, de acuerdo con el banco. El gobierno también ha comenzado a sentar las bases para la digitalización, una estrategia clave que actualmente examina a los impulsores económicos, los sectores estratégicos y los objetivos nacionales para identificar las vías más relevantes para lograr el crecimiento digital.

### ¿Fueron inclusivas las medidas de respuesta a la crisis?

No hay evidencia de facilidades de liquidez que cubran a las IMF e instituciones financieras no bancarias ni evidencia de transferencias de efectivo que alcancen a los no bancarizados. Si bien actualmente existen grandes brechas en la infraestructura digital, en junio de 2020, el primer ministro Abiy Ahmed y sus ministros aprobaron la “Etiopía Digital 2025”, la nueva estrategia nacional de transformación digital. Su objetivo general es crear una economía digital inclusiva y abordará y se centrará en gran medida en áreas que no estaban debidamente conectadas a los servicios financieros en el pasado, como la agricultura.

### Rendimiento comparado con países equivalentes

Puntaje promedio



Fuente: The Economist Intelligence Unit, 2020

	Puntaje de 2020	Cambio desde 2018
<b>PUNTAJE GLOBAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>41</b>	<b>+2</b>
1 GOBIERNO Y APOYO DE POLÍTICAS	54	0
2 ESTABILIDAD E INTEGRIDAD	57	+6
3 PRODUCTOS Y PUNTOS DE VENTA	57	+3
4 PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	45	-2
5 INFRAESTRUCTURA	40	+6

## Uganda



### ¿Cómo respondieron las autoridades financieras del país a la crisis de COVID-19?

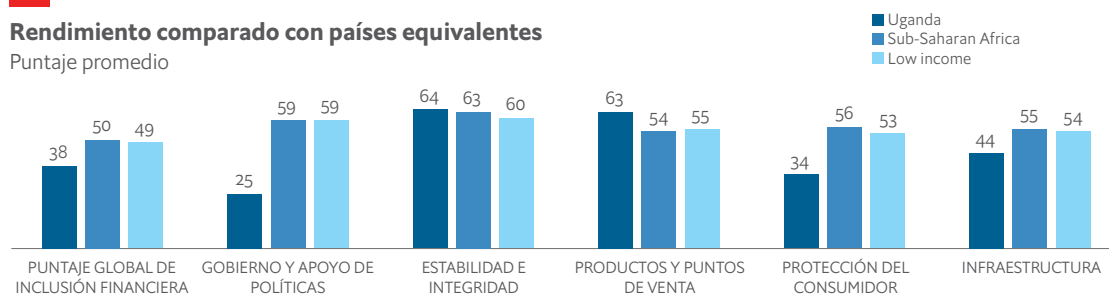
El gobierno ha presentado dos presupuestos complementarios que aumentaron la asignación de gastos para sectores críticos y grupos vulnerables en aproximadamente USD 370 millones. Estos fondos han ofrecido apoyo al sector agrícola, a las pequeñas y medianas empresas y a las comunidades vulnerables de las zonas urbanas. El Banco Mundial aprobó USD 300 millones en junio para respaldar la política de desarrollo de recuperación y crisis económica ante la COVID-19 de Uganda. Eso siguió a USD 491,5 millones de financiamiento del FMI en mayo bajo la línea de crédito rápido, que debía respaldar la estabilidad macroeconómica, los gastos en el sector de la salud y las poblaciones vulnerables cuyos medios de vida se ven profundamente afectados por los estrictos requisitos de confinamiento del país.

### ¿Fueron inclusivas las medidas de respuesta a la crisis?

Las medidas de respuesta a la crisis ofrecidas por el gobierno de Uganda han sido inclusivas en el sentido de que se han realizado esfuerzos para apoyar a las poblaciones vulnerables afectadas por las restricciones del confinamiento. Sin embargo, la implementación de estos esfuerzos se ha visto empañada por acusaciones de que el proceso se ha politizado, con elecciones programadas para principios de 2021. La reducción y eliminación de algunos cargos de dinero móvil fue bienvenida y fue adoptada por todos los proveedores líderes, pero estas medidas se han revertido, a pesar de que el número de casos de COVID-19 en Uganda está creciendo.

### Rendimiento comparado con países equivalentes

Puntaje promedio



Fuente: The Economist Intelligence Unit, 2020

	Puntaje de 2020	Cambio desde 2018
<b>PUNTAJE GLOBAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>38</b>	<b>+1</b>
1 GOBIERNO Y APOYO DE POLÍTICAS	25	-5
2 ESTABILIDAD E INTEGRIDAD	64	-5
3 PRODUCTOS Y PUNTOS DE VENTA	63	+13
4 PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	34	0
5 INFRAESTRUCTURA	44	+4

## Líbano



### ¿Cómo respondieron las autoridades financieras del país a la crisis de COVID-19?

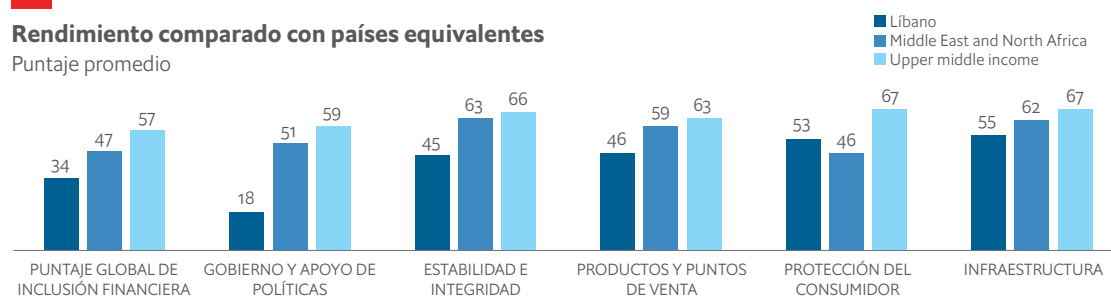
El Banque Du Liban (BDL) emitió la circular 547 a fin de facilitar las operaciones para las empresas y el sector privado en su conjunto. La circular permitió a las empresas pedir prestado dinero a través de préstamos a cinco años con tasa de interés del cero por ciento en LBP y en USD para cumplir con sus obligaciones o gastos operativos o para pagar los salarios de sus empleados durante marzo, abril y mayo de 2020. El BDL, a su vez, proporcionará a los bancos e instituciones financieras líneas de crédito a cinco años con tasa de interés del cero por ciento en dólares equivalentes al valor de los préstamos excepcionales otorgados.

### ¿Fueron inclusivas las medidas de respuesta a la crisis?

El Ministerio de Hacienda aprobó la prórroga de los plazos relacionados con el pago de todos los impuestos. Además, el Ministerio de Asuntos Sociales inició la implementación de un plan para distribuir asistencia en efectivo a las familias afectadas económica y financieramente como resultado de la pandemia de COVID-19. Sin embargo, las disputas políticas sobre la identificación de los hogares necesitados han paralizado aún más la distribución del monto mientras la inflación seguía aumentando, y hasta el día de hoy no hay evidencia de la implementación del programa.

### Rendimiento comparado con países equivalentes

Puntaje promedio



Fuente: The Economist Intelligence Unit, 2020

	Puntaje de 2020	Cambio desde 2018
<b>PUNTAJE GLOBAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>34</b>	<b>-5</b>
1 GOBIERNO Y APOYO DE POLÍTICAS	18	-8
2 ESTABILIDAD E INTEGRIDAD	45	+4
3 PRODUCTOS Y PUNTOS DE VENTA	46	0
4 PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	53	-14
5 INFRAESTRUCTURA	55	-7

## Sierra Leone



### ¿Cómo respondieron las autoridades financieras del país a la crisis de COVID-19?

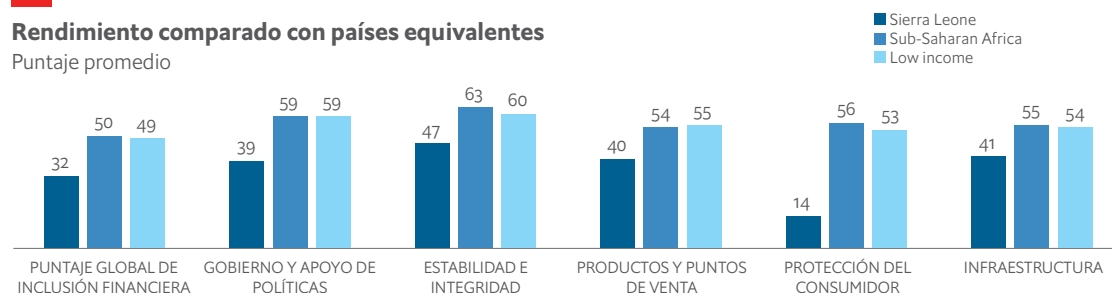
La respuesta fiscal del gobierno a la pandemia de COVID-19 se ha centrado en abordar las necesidades críticas de salud y los impactos socioeconómicos. En mayo de 2020, el gobierno publicó su informe de evaluación sobre el impacto y los riesgos económicos de la COVID-19 que identificó un déficit presupuestario de USD 309 millones. Posteriormente, el FMI aprobó un préstamo de USD 143 millones en junio en el marco del servicio de crédito rápido para ayudar a Sierra Leona a satisfacer las necesidades urgentes de la balanza de pagos y las necesidades fiscales derivadas de la pandemia.

### ¿Fueron inclusivas las medidas de respuesta a la crisis?

Las medidas de respuesta a la crisis ofrecidas por el gobierno de Sierra Leona se han centrado principalmente en el apoyo presupuestario y se ha hecho poco para apoyar a las personas que operan en la economía informal y al margen de la sociedad, que constituyen el grueso de la población. Se realizaron esfuerzos para proporcionar incentivos a los trabajadores de la salud, pero la implementación sigue siendo un desafío. La introducción de la Estrategia Nacional Digital y de Innovación (2019-2029) tiene como objetivo contar con soluciones de gobierno electrónico integradas e interoperables para 2025. La Dirección de Ciencia, Tecnología e Innovación sigue siendo un impulsor clave de las iniciativas de inclusión financiera, como el despliegue de un sistema de identificación digital que estaba previsto que se completara en 2020, que utiliza tecnología blockchain, que se estima que ayudará a alrededor del 20 % de los adultos excluidos del sistema financiero a acceder a servicios financieros.

### Rendimiento comparado con países equivalentes

Puntaje promedio



Fuente: The Economist Intelligence Unit, 2020

	Puntaje de 2020	Cambio desde 2018
<b>PUNTAJE GLOBAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>32</b>	<b>+5</b>
1 GOBIERNO Y APOYO DE POLÍTICAS	39	0
2 ESTABILIDAD E INTEGRIDAD	47	0
3 PRODUCTOS Y PUNTOS DE VENTA	40	+17
4 PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	14	+7
5 INFRAESTRUCTURA	41	+5



## República Democrática del Congo



### ¿Cómo respondieron las autoridades financieras del país a la crisis de COVID-19?

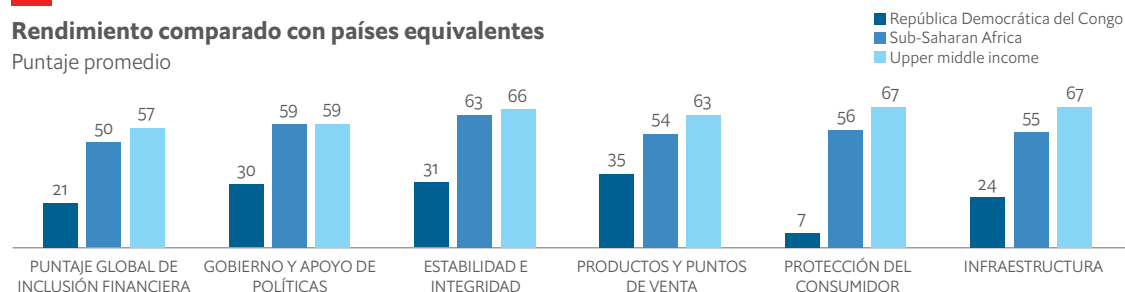
En marzo de 2020, la Banque centrale du Congo (BCC), el banco central de la República Democrática del Congo (RDC), emitió un comunicado con un detalle de su respuesta a la pandemia de COVID-19. Se incluyeron las siguientes medidas: provisión de liquidez a los bancos, reducción de las tasas de interés del crédito del 9,0 % al 7,5 %, oportunidades de refinanciamiento para las instituciones financieras, suspensión hasta enero de 2022 de cualquier aumento en los requisitos mínimos de capital de los bancos y reglas de congelación para permitir a los bancos suspender la aplicación de recargos por mora.

### ¿Fueron inclusivas las medidas de respuesta a la crisis?

En su comunicado de marzo de 2020 que describe las medidas tomadas en respuesta a la COVID-19, la BCC incluye una guía sobre la promoción del uso de dinero móvil para reducir el uso de efectivo manejado. El banco también se comprometió a apoyar una mayor interoperabilidad e incluyó a instituciones financieras no bancarias en este compromiso.

### Rendimiento comparado con países equivalentes

Puntaje promedio



Fuente: The Economist Intelligence Unit, 2020

	Puntaje de 2020	Cambio desde 2018
<b>PUNTAJE GLOBAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>21</b>	<b>+1</b>
1 GOBIERNO Y APOYO DE POLÍTICAS	30	0
2 ESTABILIDAD E INTEGRIDAD	31	-10
3 PRODUCTOS Y PUNTOS DE VENTA	35	+10
4 PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	7	0
5 INFRAESTRUCTURA	24	+3

## Metodología y ranking general

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 13.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. Los resultados de este año son comparables con los del 2018 y el 2019 pero 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: <https://www.eiu.com/n/campaigns/microscope2020>

### 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	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>
4.3.2.a Ley de delitos informáticos	
4.3.1.a Leyes de protección de datos y proyectos de ley sobre privacidad	El Banco Mundial (BM). Identificación para el desarrollo (ID4D), 2019. <a href="http://id4d.worldbank.org/global-dataset">http://id4d.worldbank.org/global-dataset</a>
5.2.1.a Sistema nacional de identificación con aplicaciones digitales	
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	Fondo Monetario Internacional 2019
5.1.1.b Terminales de POS cada 10.000 personas	
5.3.2.a Diferencia en el acceso a Internet entre hombres y mujeres	La Encuesta Mundial Gallup, 2019. <a href="https://www.gallup.com/analytics/232838/world-poll.aspx">https://www.gallup.com/analytics/232838/world-poll.aspx</a>
5.3.6.a Diferencia en el acceso a teléfonos móviles entre hombres y mujeres	
5.3.1.a Porcentaje de hogares con acceso a Internet	La Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT). Base de datos de indicadores mundiales TIC/de telecomunicaciones, 2019. <a href="https://www.itu.int/pub/D-IND-WTID.OL-2018">https://www.itu.int/pub/D-IND-WTID.OL-2018</a>
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	
5.4.3.a Cobertura del registro público de crédito	El Banco Mundial (BM). Proyecto Doing Business. 2019
5.4.3.b Cobertura de la cobertura de la oficina de crédito	<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:  
<https://www.eiu.com/n/campaigns/microscope2020>

### 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 <https://www.eiu.com/n/campaigns/microscope2020>

### Factor de ajuste

Al igual que en las ediciones anteriores del estudio, las puntuaciones generales del Microscopio global de 2020 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 %.

## Overall Ranking

Rank / 55	Δ	País	2018	2019	2020	Δ
1	↔	Colombia	78	82	82	0
1	▲ 1	Peru	76	81	82	1
3	↔	Uruguay	73	78	78	0
4	▲ 2	Argentina	63	70	74	4
4	↔	Mexico	68	74	74	0
6	▼ 1	India	71	71	73	2
6	▲ 8	Tanzania	58	62	73	11
8	▲ 1	Brazil	66	68	71	3
8	▼ 1	Philippines	70	69	71	2
10	▼ 3	Indonesia	66	69	68	-1
10	▲ 1	Rwanda	58	65	68	3
12	▼ 2	Chile	65	66	66	0
13	▼ 1	China	60	64	64	0
13	▼ 1	South Africa	62	64	64	0
15	▲ 6	Thailand	54	56	63	7
16	▲ 2	Costa Rica	51	57	62	5
17	▼ 2	El Salvador	55	61	61	0
18	▼ 3	Paraguay	58	61	60	-1
18	↔	Russia	51	57	60	3
20	▲ 8	Ghana	52	52	59	7
21	▼ 4	Bolivia	58	59	58	-1
21	▼ 3	Pakistan	51	57	58	1
23	↔	Morocco	50	54	57	3
24	▲ 9	Jamaica	53	48	56	8
24	▲ 4	Jordan	49	52	56	4
26	▼ 4	Honduras	56	55	55	0
26	▲ 4	Kenya	50	51	55	4
26	▼ 2	Panama	57	53	55	2

Rank / 55	Δ	País	2018	2019	2020	Δ
29	▼ 5	Ecuador	52	53	54	1
30	▲ 14	Côte d'Ivoire	40	40	53	13
30	▼ 6	Dominican Republic	44	53	53	0
30	▼ 6	Mozambique	51	53	53	0
30	▲ 6	Nigeria	52	45	53	8
34	▼ 3	Trinidad and Tobago	50	50	50	0
35	▲ 1	Sri Lanka	45	45	49	4
36	↔	Senegal	46	45	48	3
37	▼ 6	Cameroon	44	50	47	-3
37	▼ 4	Turkey	46	48	47	-1
39	▼ 4	Egypt	44	47	46	-1
40	▼ 4	Nepal	39	45	45	0
41	▲ 1	Madagascar	35	42	43	1
41	▼ 1	Nicaragua	45	44	43	-1
41	▲ 6	Tunisia	38	37	43	6
44	▼ 1	Bangladesh	41	41	42	1
44	▼ 3	Vietnam	39	43	42	-1
46	▼ 1	Ethiopia	38	39	41	2
47	▲ 3	Cambodia	37	36	40	4
48	▼ 1	Guatemala	34	37	39	2
49	▼ 2	Uganda	36	37	38	1
50	▲ 2	Myanmar	31	34	36	2
51	↔	Haiti	35	35	35	0
52	▼ 7	Lebanon	32	39	34	-5
53	↔	Venezuela	35	32	33	1
54	↔	Sierra Leone	23	27	32	5
55	↔	DRC	20	20	21	1

## 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?	<p>0 = No hay evidencia de coordinación entre las agencias gubernamentales</p> <p>1 = Hay una estrategia o un comité de trabajo que fomenta la inclusión financiera, pero no hay evidencia de implementación o un enfoque digital</p> <p>2 = Hay una estrategia o un comité de trabajo que fomenta la inclusión financiera y evidencia de implementación, pero sin enfoque digital</p> <p>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.</p>	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?	<p>0 = El gobierno no recopila datos completos sobre servicios financieros para poblaciones de bajos ingresos o recopila datos, pero no los publica</p> <p>1 = El gobierno recopila y publica datos sobre servicios financieros para poblaciones de bajos ingresos, pero no es exhaustivo o no los publica regularmente</p> <p>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</p> <p>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.</p>	EIU
1.1.3	Enfoque de género	¿La estrategia nacional incluye un enfoque de género?	<p>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</p> <p>1 = Hay evidencia de un enfoque de género en la estrategia de inclusión financiera existente</p>	EIU
1.1.4	Expansión de red de agentes	¿La estrategia del gobierno incluye un objetivo sobre el tamaño de las redes de agentes?	<p>0 = No hay evidencia de una estrategia de inclusión financiera o no hay evidencia de un objetivo para expandir las redes de agentes</p> <p>1 = Hay evidencia de un objetivo para redes de agentes exigentes</p>	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?	<p>0 = No hay evidencia de una estrategia o programas del gobierno para promover la educación y las capacidades financieras</p> <p>1 = Existe una estrategia gubernamental para promover la educación financiera pero no hay evidencia de implementación</p> <p>2 = Existe una estrategia gubernamental para promover la educación financiera y se está implementando</p> <p>3 = Existe una estrategia del gobierno para promover la educación financiera, se está implementando y tiene un enfoque de género</p>	EIU
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?	<p>0 = No hay evidencia de una estrategia o programas gubernamentales para promover la alfabetización digital y las capacidades</p> <p>1 = Existe una estrategia gubernamental para promover la alfabetización digital pero no hay evidencia de implementación</p> <p>2 = Existe una estrategia gubernamental para promover la alfabetización digital y se está implementando</p> <p>3 = Existe una estrategia gubernamental para promover la alfabetización digital, se está implementando y tiene un enfoque de género</p>	EIU

	Nombre de la pregunta	Pregunta	Pautas de puntuación	Fuente
1.3.1.a	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
1.3.1.b	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?		World Bank Global Findex 2017
1.3.1.c	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 un 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

	Nombre de la pregunta	Pregunta	Pautas de puntuación	Fuente
2.4.1	Influencia de la política en la regulación financiera	¿Está la regulación financiera fuertemente influenciada por la dinámica política?	0 = La regulación financiera a menudo está influenciada por la dinámica política 1 = La regulación financiera, a veces, está influenciada por la dinámica política 2 = La regulación financiera es independiente de la dinámica política.	EIU
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

	Nombre de la pregunta	Pregunta	Pautas de puntuación	Fuente
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.	United Nations Global Cybersecurity Index 2018
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

	Nombre de la pregunta	Pregunta	Pautas de puntuación	Fuente
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.	EIU
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
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

	Nombre de la pregunta	Pregunta	Pautas de puntuación	Fuente
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 financiera del consumidor?	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.	EIU
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.	EIU
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.	EIU
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.	EIU
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	EIU
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

	Nombre de la pregunta	Pregunta	Pautas de puntuación	Fuente
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
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

	Nombre de la pregunta	Pregunta	Pautas de puntuación	Fuente
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 Survey Data
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



	Nombre de la pregunta	Pregunta	Pautas de puntuación	Fuente
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
5.3.3a	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
5.3.3b	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
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