



**VNiVERSiDAD  
D SALAMANCA**

**Programa de Doctorado en Estado  
de Derecho y Gobernanza Global**

**TESIS DOCTORAL**

**POLÍTICA Y REGULACIÓN DE LA APLICACIÓN DE NUEVAS  
TECNOLOGÍAS PARA EL AVANCE DE LA INCLUSIÓN  
FINANCIERA POR LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y  
CRÉDITO DEL ECUADOR**

**AUTOR**

**Patricio Almeida Guzmán**

**DIRECTOR**

**Dr. Fernando Rodríguez López**

**Salamanca 2017**

## **AGRADECIMIENTOS**

Al profesor Fernando Rodríguez López, por su calidad profesional y humana, con quién aprendí a navegar en el mundo de la investigación científica.

A Paulina, Karla y Mateo, por ser mi soporte vital y fuente de mis ilusiones.

# ÍNDICE GENERAL

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>11</b>
<b>CAPÍTULO 1. Las cooperativas como instrumento de inclusión financiera.....</b>	<b>22</b>
<b>1.1 Revisión histórica del desarrollo y normativa del cooperativismo ecuatoriano.....</b>	<b>26</b>
1.1.1 Las cooperativas en el Ecuador .....	26
1.1.2 Otras figuras de naturaleza cooperativa.....	32
1.1.3 Limitantes y reforma a la Legislación Cooperativa.....	34
1.1.4 La crisis financiera de 1998-1999 y el papel de las cooperativas .....	40
1.1.5 Las CAC en la nueva Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero popular y Solidario .....	43
1.2 Las Cajas Solidarias, Cajas de Ahorro y Bancos Comunales.....	50
1.3 El fondo de liquidez y el seguro de depósitos .....	53
1.4 Concentración de las cooperativas por provincias .....	56
<b>CAPÍTULO 2. Las nuevas posibilidades que abren las nuevas tecnologías de información y comunicación para la inclusión financiera .....</b>	<b>58</b>
2.1 Telefonía Móvil .....	58
2.1.1 Mensaje de Texto Tradicional – SMS.....	59
2.1.2 El SIM Toolkit.....	61
2.1.3 USSD .....	65
2.1.4 El uso de smartphones.....	67

2.1.5 Near Field Communication – NFC.....	68
2.1.6 INTERNET.....	69
2.2 Nuevos modelos de negocio en el sector financiero .....	70
2.2.1 Banca móvil.....	70
2.2.2 Agentes o corresponsales no bancarios.....	72
2.2.3 Banca por INTERNET.....	76
2.3 Nuevas formas de regulación .....	78
2.3.1 Regulación para el Dinero Electrónico.....	78
2.3.2 Regulación para corresponsales no bancarios.....	81
2.4 Nuevos productos financieros .....	84
2.4.1. Dinero Electrónico.....	85
2.4.2 Pagos Móviles .....	88
2.4.3 Cuentas y ahorro móvil .....	90
2.4.4 Crédito Móvil.....	91
2.4.5 Seguro móvil .....	93

**CAPÍTULO 3. La inclusión financiera en América Latina, un análisis con especial referencia al papel de las cooperativas y las TIC ..... 98**

3.1 Análisis de la oferta de servicios financieros prestados por las Cooperativas de Ahorro y Crédito en los distintos países de América Latina .....	101
3.1.1 Número de Cooperativas de Crédito y Sucursales Cooperativas Financieras por cada 100.000 adultos.....	101
3.1.2 Volumen de depósitos registrados en las CAC, como porcentaje del PIB de cada país .....	104
3.1.3 Depositantes en las CAC por cada 1000 adultos .....	107

3.1.4 Monto de préstamos pendientes dados por las COAC, como porcentaje del PIB .....	108
3.2 Características del sistema financiero total (incluye bancos y cooperativas) .....	110
3.2.1 Cajeros automáticos por cada 100.000 adultos.....	110
3.2.2 Número de cajeros automáticos por cada 1.000 Km2 .....	111
3.2.3 Número de sucursales de bancos comerciales por cada 100.000 habitantes ....	113
3.2.4 Depósitos pendientes con los bancos comerciales como porcentaje del PIB .....	114
3.2.5 Préstamos pendientes de los bancos comerciales como porcentaje del PIB .....	116
3.2.6 Corresponsales no bancarios.....	118
3.2.7 Recursos guardados en las instituciones financieras.....	120
3.2.8 La Banca Pública .....	125
3.3 Demanda de servicios financieros .....	126
3.3.1 Cuenta en una institución financiera.....	126
3.3.2 Tomados en una institución financiera.....	129
3.3.3 El uso de la tarjeta de crédito .....	131
3.3.4 Tarjetas de Débito.....	135

**CAPÍTULO 4. Políticas públicas y normativas comparadas para favorecer la inclusión financiera..... 140**

4.1 Perú.....	140
4.1.1 Apoyo a medianas y pequeñas empresas urbanas y rurales .....	142
4.1.2 Las CAC y su regulación y supervisión .....	145
4.1.3 Estrategia de inclusión financiera en el Perú .....	150
4.1.4 Programas de Educación y Cultura Financiera .....	151

4.1.5 Banco de la Nación y el Ahorro Programado .....	152
4.2 México.....	152
4.2.1 Ley de Sociedades Cooperativas y Banca Social.....	158
4.2.2 Estrategia de educación financiera de México .....	159
4.2.3 Programa “Finanzas para todos” del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros (Bansefi) .....	160
4.2.4 Otras iniciativas privadas en favor de la educación financiera.....	161
4.3 Paraguay .....	162
4.4 Guatemala .....	169
4.5 Colombia.....	172
4.5.1 Legislación .....	174
4.5.2 Educación financiera en Colombia .....	178
4.6 Brasil .....	179
4.6.1 Legislación .....	182
4.6.2 Estrategia de educación financiera de Brasil.....	183
4.7 Chile .....	185
4.8 Ecuador .....	194
4.8.1 Dinero electrónico .....	202
4.8.2 Envío y pago de remesas .....	208
4.8.3 Canales alternativos de distribución de remesas .....	211
4.8.4 El Dinero Electrónico y las CAC .....	212

**CAPÍTULO 5. La contribución de las tecnologías de información y comunicación a las cooperativas de ahorro y crédito para ampliar la inclusión financiera.....215**

5.1 Encuesta a las entidades financieras acerca de los hábitos de los usuarios de servicios financieros .....	216
5.2 Encuesta a las cooperativas de ahorro y crédito acerca de las posibilidades y dificultades a la hora de incorporar las TICs en su oferta de productos y servicios financieros .....	223
5.2.1 ¿Cuáles cree son las barreras para acceso y uso de servicios y productos financieros que ofrecen las CAC?.....	226
5.2.2 ¿Qué productos y servicios que ofrece su CAC podrían, gracias a las TICs, ser más eficaces para mejorar la inclusión financiera de sus clientes? .....	228
5.2.3 ¿Qué tipo de infraestructura, tecnologías o productos podrían ser más eficaces para mejorar la inclusión financiera en su CAC? .....	229
5.2.4 ¿Cuáles son los principales obstáculos que impiden que su CAC haga un mayor uso de infraestructura, tecnologías o productos mencionados en la pregunta anterior?.....	231
5.2.5 ¿Qué tipo de incentivos considera mejores para que las CAC ofrezcan productos y servicios modernos e inviertan en estas tecnologías que contribuyen a la inclusión financiera? .....	233
5.2.6 ¿En qué temas cree usted que es importante que mejore la educación financiera de los socios o clientes para que haya mayor inclusión financiera?.....	235
5.2.7 ¿Qué cambios cree usted serían necesarios para que las cooperativas estuvieran dispuestas a aperturar nuevas oficinas en sectores rurales y urbano marginales donde ahora no existen entidades financieras?.....	238
 <b>CAPÍTULO 6. Propuestas para el mejor aprovechamiento de las tecnologías de la información y la comunicación por las cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador .....</b>	 <b>240</b>

6.1 Análisis comparado de mejores prácticas .....	241
6.1.1 Sobre el marco regulatorio y supervisor de las CAC.....	241
6.1.2 Sobre el dinero móvil y su regulación.....	245
6.1.3 Sobre la educación financiera.....	245
6.2 Algunas propuestas de política para un mejor aprovechamiento de las TICs por parte de las CAC en Ecuador.....	248
6.2.1 Campaña permanente del Estado para generar confianza en el sistema Financiero.....	250
6.2.2 Educación y capacitación financiera .....	251
6.2.3 Costos accesibles .....	254
6.2.4 Mejorar el uso de Internet .....	257
6.2.5 Mejorar la infraestructura técnica de las CAC.....	259
6.2.6 Facilitar la utilización del celular como herramienta de finanzas personales...	260
6.2.7 Reducir las barreras para uso y acceso a productos y servicios financieros.....	260
6.2.8 Facilitar que las CAC utilicen dinero electrónico .....	261
<b>CAPITULO 7. Conclusiones .....</b>	<b>263</b>
<b>Bibliografía .....</b>	<b>270</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>284</b>
Anexo 1. Número de CAC encuestadas por Provincia .....	284
Anexo 2. Número de CAC encuestadas por ciudad.....	285
Anexo 3. Respuestas a preguntas por segmentos de las CAC .....	287

## **LISTADO DE CUADROS**

Cuadro No.1 Volumen de crédito y de operaciones de las CAC reguladas

Cuadro No.2 Número de Cooperativas de Crédito y Sucursales Cooperativas  
Financieras por cada 100.000 adultos

Cuadro No.3 Volumen de depósitos registrados en las CAC, como porcentaje del PIB  
de cada país

Cuadro No.4 Depositantes en las CAC por cada 1000 adultos

Cuadro No.5 Monto de préstamos pendientes dados por las COAC, como porcentaje  
del PIB

Cuadro No. 6 Cajeros automáticos por cada 100.000 adultos

Cuadro No. 7 Depósitos pendientes con los bancos comerciales como porcentaje del  
PIB

Cuadro No. 8 Préstamos pendientes de los bancos comerciales como porcentaje del  
PIB

## **LISTADO DE GRÁFICOS**

Gráfico No.1 Concentración de las cooperativas por provincias

Gráfico No. 2 Número de Cooperativas de Crédito y Sucursales Cooperativas  
Financieras por cada 100.000 adultos

Gráfico No. 3 Volumen de depósitos registrados en las CAC, como porcentaje del PIB  
de cada país

Gráfico No. 4 Depositantes en las CAC por cada 1000 adultos

Gráfico No. 5 Préstamos pendientes de CAC, como porcentaje del PIB

Gráfico No. 6 Colocaciones brutas de las CAC, créditos vigentes y variación interanual

Gráfico No. 7 Cajeros automáticos por cada 100.000 adultos

Gráfico No. 8 Número de cajeros automáticos por cada 1.000 Km<sup>2</sup>

Gráfico No. 9 Número de sucursales de bancos comerciales por cada 100.000  
habitantes

Gráfico No. 10 Depósitos pendientes con los bancos comerciales como porcentaje del  
PIB

Gráfico No. 11 Préstamos pendientes de los bancos comerciales como porcentaje del  
PIB

Gráfico No. 12 Guardados en una institución financiera (% mayores de 15 años)

Gráfico No. 12 Guardados en una institución financiera (40% más pobre, mayores de  
15 años)

Gráfico No. 14 Participación de la Banca Pública Total en el sistema financiero

Gráfico No. 15 Cuenta en una institución financiera (mayores de 15 años)

Gráfico No. 16 Cuentas en una institución financiera, ingresos, 40% más pobre  
(mayores de 15 años)

Gráfico No. 17 Tomados de una institución financiera (% mayores de 15 años)

Gráfico No. 18 Tomados de una institución financiera, ingresos, 40% más pobre  
(mayores de 15 años)

Gráfico No. 19 Tarjeta de crédito (% mayores de 15 años)

Gráfico No. 20 Tarjeta de crédito, ingresos, 40% más pobre (mayores de 15 años)

Gráfico No. 21 Tarjeta de débito (porcentaje mayores de 15 años)

Gráfico No. 22 Tarjeta de débito, ingresos, 40% más pobre (mayores de 15 años)

Gráfico No. 23 Esquema operacional del dinero electrónico

## Introducción

Hasta hace unas décadas la inclusión financiera era un concepto casi inexistente en el esquema de las políticas públicas. Sin embargo, en estos últimos años se ha convertido en una propuesta relevante para el cambio de las condiciones productivas de la sociedad, dada la urgencia de incluir a amplios sectores sociales en la esfera de acceso a servicios y productos financieros para lograr que millones de pobres y marginados puedan mejorar su situación personal. Así, iniciativas privadas, organizaciones no gubernamentales y gobiernos han diseñado estrategias para contribuir a que individuos de sectores campesinos y urbano marginales, muchas veces organizados en forma de asociaciones y cooperativas, sean incluidos en el circuito financiero.

La Inclusión Financiera se convierte en una estrategia global en la que se sustentan los intereses de millones de seres humanos que luchan por dejar atrás la pobreza, la marginalidad y la exclusión, pero que también buscan cubrirse de los potenciales riesgos financieros cuyas consecuencias conocen por experiencia propia o ajena. El concepto de inclusión financiera tiene que ver con el acceso a servicios financieros y su uso, pero también con la calidad de dichos servicios, que deben ser entregados a todos los segmentos de la población. El acceso se refiere a la capacidad de disponer de todos los servicios financieros, comenzando con la posibilidad de tener una cuenta de ahorros, luego contar con acceso al crédito, así como a un sistema de pagos activo y, en algunos casos a seguros o micro-seguros, por lo que tiene que ver principalmente con la oferta de servicios. El uso de servicios financieros está relacionado con la frecuencia e intensidad con que el usuario utiliza dichos servicios, puesto que se refiere a la disponibilidad de los mismos y al interés que demuestran los clientes o socios de las entidades financieras, especialmente de las cooperativas, por lo que está relacionado con la demanda de servicios. Asimismo, las características de la inclusión financiera deben considerar, además del acceso y uso de servicios financieros, su calidad, que se relaciona con los atributos de los productos y servicios financieros, que concedan las mejores condiciones para el usuario, es decir que no solo les provea de recursos o le

ofrezcan óptimas condiciones financieras de ahorro o de seguros, sino que además les ofrezcan las mejores posibilidades de pago por bienes o servicios recibidos, así como las mejores garantías para sus ahorros y pagos de seguros eficientes y rápidos.

Un segmento fundamental en la economía que debe ser incluido en el sistema financiero es el sector rural, que por el volumen de los negocios y de niveles de producción y valor agregado no es aún apetecido por las entidades financieras tradicionales, como los bancos y financieras, es por esa razón que las cooperativas de ahorro y crédito tratan cubrir las necesidades de dichos productos y servicios financieros en estas zonas rurales. Otro de los segmentos de la población que debería entrar en el proceso de inclusión financiera es el sector urbano marginal, cuyas actividades principales tienen relación con microempresas productivas (costureras, procesadoras de alimentos, industrias metálicas, carpinterías, etc.), comerciales (tiendas, micromercados, distribuidoras de productos y pequeños almacenes, etc.) y de servicios (transporte de personas o productos mediante taxis o camionetas, servicios de alimentación, servicios de ocio o servicios tecnológicos y turísticos), lo que puede implicar también la necesidad de una cobertura con créditos y seguros.

Otro elemento importante en el logro de la inclusión financiera el bienestar, que tiene que ver básicamente con las condiciones de financiamiento, montos de un crédito, tasas de interés y capacidad de pago, es decir que las características de los productos y servicios financieros deben ajustarse lo más posible a las condiciones de crecimiento y sostenibilidad de los micronegocios, lo que se reflejaría en la capacidad de pago por parte de los deudores sin generar tensiones y estrés por los pagos que se deben realizar, sino que generen bienestar que motive a ahorristas e inversionistas a apoyarse en el sistema financiero para completar o complementar sus proyectos, así como ejecutar las fases de sus emprendimientos.

El sector financiero está llamado a convertirse en facilitador para el manejo de los recursos de la gente, debe ser el asesor financiero de las personas, especialmente de aquellas que asumen retos como emprender en un negocio, en una nueva iniciativa, con

productos y servicios diferentes, porque es muy probable que las microempresas de hoy puedan convertirse en los negocios prósperos del mañana.

En todo caso, es obvio que se requiere confianza en el sistema para depositar los ahorros y capitalizar los mismos, para luego emprender en una inversión productiva, e incluso sumando un crédito para complementar un proyecto de inversión. La búsqueda de bienestar frecuentemente incluye la creación de microempresas, la generación de empleo y autoempleo y la producción de bienes y servicios que mejoren la vida de la gente, así como algún nivel de utilidad razonable que permita la reproducción del capital o incluso la reinversión productiva mejorando procesos. El crecimiento de la economía dependerá de las inversiones productivas y no especulativas, puesto que estas son las que generan bienestar en la población, además de tener la satisfacción de que el trabajo es el que crea valor y el ingenio genera la innovación, para lograr los mejores resultados que se reflejan en productos y servicios de calidad.

En este punto cabe citar la reflexión del Premio Nobel Amartya Sen, quien señaló que la pobreza ya no se puede entender solo como la privación o falta de recursos para adquirir una canasta de bienes y servicios necesaria para una vida mínimamente saludable, sino que ha pasado a conceptuarse como la falta de condiciones y oportunidades que impiden que las capacidades actuales y potenciales de las personas puedan ponerse en práctica y se transformen en funcionamientos y realizaciones para el desarrollo humano (Arregui & otros, pág. 12).

El uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TICs) para la inclusión financiera, incluyendo Internet y la telefonía móvil o celular, han cambiado las conductas sociales y comportamientos económicos en el mundo. Al masificarse su uso, su asociación con el sector financiero puede dar lugar al elemento fundamental que desata el potencial económico de las microempresas y Pymes conformadas en los

sectores campesinos y urbano marginales, que se verían impulsados por la inclusión financiera que se alcanzaría, dado que las instituciones financieras que trabajan en estos segmentos, incluyendo las cooperativas, verán potenciados sus productos y servicios con la utilización de dichas nuevas tecnologías (BID, 2009).

Como parte de este proceso, en esta investigación se pretende analizar las nuevas tecnologías de información y comunicación que permitan dinamizar y consolidar la inclusión financiera, propósito que apunta a la reducción de la pobreza y a una mayor equidad, objetivo que puede encuadrarse dentro de la prioridad de Gobiernos como el de Ecuador, para conseguir un crecimiento económico pero con redistribución, toda vez que se verían potenciados los sectores hasta ahora mayormente relegados del crecimiento económico. Algunos estudios y propuestas de política señalan que los procesos de inclusión financiera contribuyen a la generación de inversión, empleo y crecimiento económico redistributivo, aunque estos posibles resultados deben ponderarse desde la óptica de que los beneficiarios de una más rápida inclusión, a partir de la aplicación de las nuevas tecnologías, por ende son los ciudadanos miembros de las comunidades marginadas y más apartadas espacialmente, y que además se localizan en zonas remotas. Uno de los aspectos fundamentales que debe ser analizado es cómo conseguir que los sectores empresariales o emprendimientos más pequeños puedan consolidar su presencia y aportar al desarrollo económico de los países. En ese sentido, se hace fundamental comprender como los avances tecnológicos contribuyen a que sea posible impulsar la inversión productiva de las micro, pequeñas y medianas empresas.

En principio, la barrera más importante que tienen que superar estos emprendimientos productivos es el alto costo del financiamiento, y eso implica que no puedan competir en mejores condiciones con las grandes empresas que históricamente cuentan con menores costos, dados los efectos multiplicadores de compra de materias primas más baratas, acceso a tecnologías más eficientes y a la magnitud de su capacidad de procesamiento, una infraestructura más robusta y dinámica que reduce los costos fijos por unidad de producto, e incluso la calidad de mano de obra que implica mayores niveles de capacitación, por ende también costos variables menores que las medianas,

pequeñas y micro empresas (Arregui & otros, pág. 20). Los costos financieros (tomando como referencia las tasas de interés) alcanzan diferencias enormes entre empresas de distintas dimensiones: así, en el Ecuador, mientras que la tasa de interés promedio para un crédito corporativo en los últimos años (2015 y 2016) se sitúa alrededor del 8.2%, para la microempresa el tipo de interés medio es cercano al 22.5% - en operaciones de crédito superiores a USD 10.000- y en el microcrédito de acumulación simple, es decir créditos de hasta USD 3.000, alcanza una tasa del 28.8%. Una diferencia de casi 20 puntos en la tasa de interés en una economía dolarizada, que se transforma en una barrera enorme de entrada a los mercados internos pero que es aún peor en el caso de mercados externos, lo que al final se traduce en una pérdida onerosa de la productividad y competitividad.

En este contexto es interesante reflexionar sobre los cambios en la regulación que pueda permitir a las CAC diseñar nuevos productos y servicios financieros con ayuda de las TICs, lo que en el largo plazo implicaría reducción de costos para integrar en este proceso a la mayor cantidad de población del campo o de sectores marginales de las ciudades, con sus propias herramientas tecnológicas como un celular básico que simplemente permitiendo enviar mensajes SMS puede permitir a su titular integrarse al sistema financiero.

Sin embargo, la evidencia empírica muestra que en el Ecuador actual las Cooperativas de Ahorro y Crédito (CAC) todavía no están utilizando la tecnología de forma intensiva, apenas si están enviando los reportes para las entidades de control de manera electrónica, de acuerdo a lo que dispone la normativa vigente regulatoria de la Ley de la Economía Popular y Solidaria, en lo referente a las CAC. Por su parte, la oferta de productos financieros con la ayuda de tecnologías es casi nula, y en términos generales respecto a las tecnologías para inclusión financiera, las CAC aun no alcanzarían una aplicación ni del 20% en el uso que puedan hacer sus socios o clientes.

Dado que un objetivo importante de las políticas del gobierno es generalizar el uso de productos y servicios financieros y por ende profundizar la inclusión financiera, una

posible opción es la de apoyar con recursos físicos y técnicos para la generación de un software o una plataforma financiera que permita desarrollar la inclusión, especialmente en aquellas CAC que estén dispuestas a ampliar su gama de productos y servicios, y que realicen los esfuerzos necesarios para generar dicha gama. En otras palabras, si la política del Gobierno es impulsar la inclusión financiera como una estrategia que contribuya a la salida de la pobreza de amplios sectores rurales y urbano marginales, el esfuerzo presupuestario y técnico podría tener efectos multiplicadores relevantes, de acuerdo con las experiencias vividas en otros países.

Esta idea conduce a la hipótesis principal de esta investigación, cual es que el uso de las TICs por parte de las CAC puede fortalecer la inclusión financiera, por lo que el incentivo de aquéllas por parte de la regulación y las políticas públicas puede contribuir a avanzar en la inclusión financiera. Este análisis tomará como ejemplo las mejores prácticas realizadas o experimentadas en países en vías de desarrollo y que han conseguido avances importantes en términos de inclusión financiera, especialmente analizados desde las políticas de Estado y desde la regulación que permita desarrollar los nuevos productos y servicios financieros a través de los sistemas tecnológicos modernos, y que puedan conducir a una mayor y mejor inclusión financiera.

La idea de fondo es que en los próximos años el uso de la banca móvil se convierta en una necesidad más que en una opción, asumiendo los beneficios que su utilización tendría, tales como mayor seguridad, capacidad de transmisión de información, conectividad con la entidad bancaria las 24 horas y los 365 días del año, favoreciendo su uso para los clientes mediante factores como el ahorro de costos, la reducción de tiempos de respuesta y la generación de nuevas posibilidades y experiencias para el usuario. A nivel regional, el clima se presenta próspero y favorable para la expansión de los servicios móviles, puesto que aún hay amplios sectores en la población de los países del entorno que no se encuentran incluidos en el sistema financiero, pero que con la ayuda de las nuevas tecnologías podrán ser parte del mismo.

La investigación se estructura en torno a cinco objetivos principales, que se materializan en los correspondientes capítulos. Como primer objetivo se propone presentar un diagnóstico de la situación de la inclusión financiera en Ecuador, con especial referencia al papel de las CAC como entidades promotoras de la inclusión financiera. Así, en el artículo 283 de la Constitución de la República, se establece que el sistema económico es social y solidario y se integra por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria y las demás que la Constitución determine, la economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios, mientras que el artículo 311 de la Constitución señala que el sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro y que las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidaria y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, y que recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria.

El segundo objetivo de la investigación es analizar las posibilidades que abren las nuevas tecnologías de información y comunicación respecto a formas o modelos de actuación y a los nuevos productos financieros que podría ofrecer. En este caso, además de evaluar el uso y potencial de la aplicación de las nuevas TICs, también será necesario analizar los mecanismos o herramientas tecnológicas que podrían ser incorporados para ofrecer nuevos productos y servicios financieros inclusivos. Para el cumplimiento de este objetivo se analizan en qué forma las nuevas tecnologías de la información y la comunicación pueden ayudar a la inclusión financiera. Asimismo, se tratará describir como un computador personal, una tablet o un teléfono celular, pueden convertirse en instrumentos útiles para dicho propósito.

En realidad la exclusión se encuentra en gran medida expiada porque las operaciones que realizan las entidades financieras con personas de bajos ingresos tienen un coste operativo más alto (al ser destinados oficiales de crédito para seguir estos créditos por importes más bajos). De otra parte, las entidades tienden a situar sus oficinas en las

zonas urbanas, que consideran son más rentables y más seguras, que situarlas en los sectores rurales, o incluso urbano marginales, por esta razón es que muchos potenciales clientes, sea por desconfianza, por desconocimiento o por razones culturales, piensan que el sistema financiero no es para ellos.

Dadas estas consideraciones, en este trabajo se tratará de analizar cómo el uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación (TICs) pueden contribuir a la inclusión financiera, si a través de su uso se logra reducir la incidencia de estos problemas, es decir reducir costes, extender la red de puntos de servicio, multiplicar las posibilidades de acceso a través de un computador o del teléfono celular, para acercar el sector financiero a la población, puesto que hasta hoy lo que se ha tratado es de que la gente se acerque al sector financiero. En base al cumplimiento de este objetivo, y al uso de estas nuevas herramientas es que podríamos considerarlas como tecnologías inclusivas.

Como tercer objetivo se investigan las tendencias en el uso de nuevas tecnologías para la inclusión financiera en América Latina, con el propósito de evaluar la posibilidad real de aplicarlas en el Ecuador. Se pretende con ello aprender de otras experiencias para avanzar más rápidamente en el uso y aplicación de las nuevas TICs, para lo que hay que analizar, evaluar y comprender las virtudes o inconvenientes de aplicar dichas TICs en la inclusión financiera.

Siendo la inclusión financiera en América Latina un objetivo fundamental de los gobiernos democráticos, es interesante tener en cuenta los beneficios socioeconómicos como la reducción de la vulnerabilidad de los hogares de menores ingresos, ya que proporciona herramientas que mantienen la consistencia en los niveles de consumo y ayudan a enfrentar los problemas coyunturales adversos de manera más eficiente, así como también el incremento de los activos o de realizar inversiones que generen un mayor bienestar a las familias. El análisis se basa en un estudio comparado con otros países del entorno, para intentar conocer otras realidades cercanas.

Como complemento a lo anterior, en el objetivo cuarto desarrollado en el capítulo 5 se analizan las políticas públicas y cambios normativos que contribuyen a profundizar la inclusión financiera en América Latina, revisando algunas de las experiencias registradas en países con similares características al Ecuador. De hecho, cuando en un país se diseña una política pública para profundizar en la inclusión financiera se debe tener claro cuál es el objetivo. En principio, una política pública en un país en desarrollo debe propender a la creación de nuevas empresas, micro, pequeñas e incluso medianas, cuyo aporte no es solo al producto interno bruto, sino también en la generación de empleo productivo, y sobretodo que la política de crédito o financiamiento apunte a la superación de la pobreza, para eso será necesario también un acompañamiento por parte de las entidades estatales para que la inversión genere los réditos mencionados. Una primera condición sería la adecuación del marco legal e institucional que contribuya al cumplimiento de dicha política, lo que implica presentar y aprobar las leyes, reglamentos, así como generar la nueva infraestructura institucional que consolide este proceso. El marco legal e institucional se debe convertir en el sustento clave para conseguir el propósito inclusivo, toda vez que éste debe garantizar la generación de entidades financieras que contribuyan a este proceso, así como estimular el desarrollo de micro y pequeñas empresas que además contribuya a nuevos emprendimientos que apunten a la producción de bienes con mayor valor agregado, tanto para el mercado interno como externo.

El quinto objetivo, que se refleja en el capítulo 6 tiene que ver con los avances y nuevos usos de las TICs, así como con la definición de políticas de promoción que lleven a generar una estructura tecnológica que permita mejorar los productos y servicios financieros para apoyar la inclusión en el sistema. Este análisis se realizará desde un punto de vista microeconómico, de las tres dimensiones que determinan la inclusión financiera: acceso, uso y barreras de entrada para dicha inclusión.

El potencial de los servicios financieros móviles es amplio ya que la telefonía celular ha hecho posible que la mayoría de la población, aún con niveles medios y medio-bajos de ingresos, pudiera acceder a un dispositivo electrónico. Por ende, los usuarios de

telefonía móvil pueden beneficiarse del desarrollo de la banca móvil basada en tecnologías sencillas, como los SMS, una vía de comunicación que tanto los bancos como las CAC pueden aplicar para captar potenciales clientes. La banca móvil es considerada por los usuarios de correspondientes, teléfonos móviles y ordenadores, como una oportunidad para mejorar la operatividad con el sistema financiero en cualquier momento del día, incluidos los fines de semana, y en especial desde cualquier lugar, sea del sector rural, urbano o urbano marginal.

Dadas estas consideraciones, la mejor provisión de productos y servicios financieros va a depender en buena medida del impulso que pueda darse, incluso desde las políticas públicas, al diseño y aplicación de una nueva infraestructura tecnológica y operativa que impulse la inclusión financiera a través de políticas direccionadas, así como mediante una legislación que proponga la conformación de un marco de acción que facilite la utilización de las nuevas TICs para integrar a la gran mayoría de la población al sistema financiero.

Más adelante, se tratará de identificar las buenas prácticas, y las lecciones de políticas públicas y cambios regulatorios que han consolidado el proceso de inclusión financiera, así como reeditar las mejores prácticas realizadas en distintos países sobre el desarrollo tecnológico que permitan una mayor y mejor inclusión financiera, así como las políticas públicas y cambios regulatorios que llevaron a consolidar este proceso.

La investigación seguirá una metodología que buscará plantear premisas lógicamente válidas desde el punto de vista económico y su evaluación cualitativa (mejores prácticas). Para ello, se partirá de una medición del uso de servicios financieros en Ecuador, descrita en base a la información disponible en las entidades reguladoras o de control, seguida por una aproximación al impacto sobre el bienestar y acceso basada en encuestas específicas a directivos y administradores de las CAC, basadas en resultados de entrevistas previas a expertos para diagnosticar los puntos de interés principales. Esta información se utilizará como base para plantear a continuación propuestas de política compatibles con el contexto y con los objetivos planteados.



# **CAPITULO 1**

## **Las cooperativas como instrumento de inclusión financiera**

Las cooperativas surgen en diferentes países como alternativa para la población rural y de sectores urbano marginales, sin ingresos fijos ni capacidad para tener algún nivel de ahorro en la banca formal, que les permite abrir una cuenta de ahorro y obtener crédito para iniciar un micronegocio o establecer una microempresa, o simplemente para cubrir una necesidad urgente de la familia. El cooperativismo se caracteriza por funcionar bajo un esquema de solidaridad, puesto que los socios depositan sus ahorros, para que otros puedan utilizarlos en casos de necesidad o para la realización de pequeñas inversiones.

Por las razones anotadas es que se reedita el mensaje final que dejaría Raiffeisen (el padre del cooperativismo mundial): “la responsabilidad solidaria de los socios tiene el propósito, no solo de proveer de los medios de pago necesarios, sino también de concientizar a cada socio sobre su obligación de comprometerse uno para todos y todos para uno” (Da Ros, 2001). Solo teniendo claro este principio se pueden alcanzar logros importantes para la cooperativa y sobretodo, estar en capacidad de competir con las grandes entidades financieras que cuentan con grandes capitales y recursos. En otras palabras, la fortaleza de las instituciones cooperativas dependerá en gran medida de la buena voluntad y capacidad de organización y trabajo de sus integrantes.

Por su parte, la UNCTAD señalaba un aspecto alarmante respecto al apoyo del sistema financiero a los sectores microempresariales, al relievare que a comienzos de este siglo habrían 500 millones de microempresas y que sólo el 2% de ellas tenían acceso al crédito, ya sea porque las consideran deudoras no confiables, no tienen garantías

patrimoniales o porque sus demandas de crédito son demasiado pequeñas para que un banco pueda operarlas rentablemente; por tales razones es que en muchos países en desarrollo surgen intermediarios nacidos espontáneamente en comunidades agrícolas y difundidos en seguida a medios urbanos, son básicamente las CAC (Bicciato, Foschi, Bottaro, & Ganapini, 2002, pág. 9), que están más cerca de la gente y conocen la situación económica de los microempresarios, así como su honorabilidad a la hora de pagar sus obligaciones.

Aun cuando hay una larga tradición sobre el funcionamiento de estas entidades financieras, es a principios del año 2000 cuando el tema del acceso financiero empieza a tener una gran relevancia como objetivo común en las agendas de los países que conforman el G20. Tanto es así que los gobiernos, ministerios de hacienda, organismos internacionales y bancos centrales, entre otros, empiezan a demostrar, tras una serie de estudios, la alta correlación existente entre pobreza y exclusión del sector financiero formal. Asimismo, es destacable la preocupación de los organismos encargados de la estabilidad financiera considerar que algunos de los tipos de inclusión financiera pueden convertirse en una fuente de inestabilidad en los países. Finalmente, la banca tradicional comienza a ver como un nicho relevante a estos sectores para expandir sus negocios. Es entonces cuando el problema de acceso de servicios financieros comienza a recogerse en un concepto más amplio: la inclusión financiera (Roa, 2013, pág. 121) .

En el Ecuador de hoy, la Ley de la Economía Popular y Solidaria del Ecuador (Asamblea Nacional, 2011), en su Art. 34 define a las cooperativas de la siguiente manera: “Son cooperativas, las organizaciones económicas solidarias, constituidas como sociedades de derecho privado, con finalidad social y sin fin de lucro, auto gestionadas democráticamente por sus socios que, unen sus aportaciones económicas, fuerza de trabajo, capacidad productiva y de servicios, para la satisfacción de sus necesidades económicas, sociales y culturales, a través de una empresa administrada en común, que busca el beneficio inmediato de sus integrantes y mediato de la comunidad. En su actividad y relaciones, se sujetarán a los Valores y Principios Cooperativos, aprobados por la Alianza Cooperativa Internacional y su Declaración de Identidad”.

Si bien ese es el postulado central, en el caso de las Cooperativas de ahorro y crédito está claro que el objetivo es la solidaridad y ayuda a los socios y emprendedores, también se trata de cuidar los recursos ahorrados por cada uno de los socios y accionistas.

Asimismo, de acuerdo al Art. 35 de la mencionada Ley se afirma que: “las cooperativas por su actividad económica, podrán pertenecer a uno de los siguientes grupos: producción, crédito, vivienda, servicios o multiactivas, de conformidad con las definiciones que constarán en el Reglamento General de la presente Ley”.

De acuerdo con el Art. 2 de esta Ley, “se incluyen en la economía popular y solidaria, las cooperativas de ahorro y crédito, los bancos comunales, las cajas de ahorro, las cajas solidarias y otras entidades asociativas formadas para la captación de ahorros, la concesión de préstamos y la prestación de otros servicios financieros en común, constituyen el Sector Financiero Popular y Solidario”.

Las cooperativas de ahorro y crédito son las entidades que contribuyen directamente a los fines de inclusión financiera, puesto que recogen los recursos excedentes o los ahorros de los socios, los cuales les sirven para conceder créditos a los emprendedores, o a aquellos socios que requieren financiamiento para crear, ampliar o consolidar una pequeña, mediana o microempresa (mipymes). Asimismo, el tamaño de una cooperativa de ahorro y crédito dependerá del número de socios que alcance, de la cantidad de sucursales y provincias en las que opere, así como del contexto macroeconómico y buen manejo de los avances tecnológicos, para llegar a los sectores más amplios de la población y con menores recursos. “El problema de la información y control de los clientes debía ser superado para probar la elegibilidad de los clientes y su desenvolvimiento luego de la concesión del crédito” (Da Ros, 2001, pág. 121).

En estas condiciones, las cooperativas de ahorro y crédito se constituyen en una importante fuerza social, por un lado cubrieron la necesidad de crédito e hicieron

competitivos a sus asociados, y por otro, dichas empresas cooperativas rompen con el monopolio explotador de los prestamistas usureros (y de los bancos), así como con los monopolios u oligopolios de mercado, que imponían los precios y las condiciones a sus productos y servicios financieros. Como se puede apreciar, la cooperación contribuye a consolidar la prestación de servicios bancarios, especialmente a sus socios, quienes son parte de la población rural y de los sectores urbano-marginales, por tanto dicha población que se encuentra más cohesionada debería ser abastecida con servicios más amplios, en campos aledaños al monetario o para crear una alianza de servicios financieros (Lanjouw, 1995).

En los países subdesarrollados se reconoció después de la segunda guerra mundial, que las cooperativas son un instrumento apropiado para promover el desarrollo económico en las áreas rurales. A los pequeños agricultores de estos países no solo les falta capital, sino también medios de producción, conocimiento y asistencia técnica para desarrollar mejor sus métodos de producción y elevar su productividad y competitividad, por estas razones es que las entidades que conforman la economía popular y solidaria, no solo deben ocuparse de conceder créditos sino también de los tipos de inversión, que éstas sean productivas, solo entonces los agricultores, artesanos o pequeños empresarios podrán pagar sus créditos, evitando de esta manera que los campesinos y microempresarios, se conviertan en presa obligada del prestamista intermediario o usurero (Miño Grijalba, Febrero 2013, pág. 53).

Incluso en los países que están industrializándose, la cooperativa es una organización de autoayuda, es un instrumento de asociación e integración, que en la fase de transición de un país agrario a país industrializado constituye el medio de acceso a los mercados nacionales e internacionales, porque este proceso cooperativo contribuye a generar “economías de escala”, que es una condición necesaria (aunque no suficiente) para dicho acceso.

## **1.1 Revisión histórica del desarrollo y normativa del cooperativismo ecuatoriano**

### **1.1.1 Las cooperativas en el Ecuador**

En esta fase del estudio y para comprender el proceso de creación y desarrollo del sistema cooperativo en Ecuador se realiza una breve descripción histórica de su evolución social, económica y financiera, asociada a la normativa que apuntaría a su consolidación.

En 1937, bajo la presidencia del Gral. Alberto Enríquez Gallo se promulga la primera Ley de Cooperativas del Ecuador, la cual se expide mediante Decreto Supremo No. 16 de 30 de noviembre de 1937, publicado en el Registro Oficial No. 31, del 1 de diciembre del mismo año, cuya codificación fue publicada en el Registro Oficial No. 1202, del 20 de agosto del año 1960. Con la aprobación de esta primera Ley de Cooperativas en 1937, se puede considerar concluida la fase de gestación del cooperativismo agrícola ecuatoriano (Palma García, 2008).

El despegue del cooperativismo agrícola que se registró a finales de los años 30, fue el resultado de un proceso de búsqueda de soluciones normativas, promovidas por el Estado. El Estado impulsó el desarrollo de empresas cooperativas a partir de 1937, año en que se dicta esta Ley, junto al primer Código de Trabajo, la Ley de Comunas y el Estatuto Jurídico de las Comunidades Campesinas<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> La Ley de Organización y Régimen de las Comunas, aprobada el 30 de julio de 1937, constituye el primer acto de reconocimiento jurídico-orgánico de las comunas y de las tierras comunales. Mediante esta Ley, las comunas en Ecuador adquieren personería jurídica y por lo tanto, la tenencia de tierras comunales dedicadas a la explotación agrícola, adquieren también legitimidad legal.

Uno de los principales objetivos de la Ley era racionalizar la economía campesina, modernizando sus estructuras y transformando las formas ancestrales de organización mediante la adopción de sistemas empresariales de tipo cooperativista, mismos que apuntan a generar un desarrollo local y nacional que minimice las desigualdades sociales y económicas existentes hasta hoy, como resultado de la concentración en la propiedad de la tierra, que asociada a la agricultura de exportación reprodujo las desigualdades económicas y desequilibrios sociales (Da Ros, 2001, pág. 174).

Para explicar dicha realidad, un suceso relevante de los años cuarenta fue la constitución de 42 cooperativas arroceras en 1942, organizadas por el Banco Hipotecario, que entonces cumplía las funciones de un Banco Nacional de Fomento para la agricultura. Esta entidad consiguió reclutar a 1.700 pequeños productores, así como un capital de un millón de sucres, para emprender en una gran producción de arroz, cuyo objetivo era satisfacer la extraordinaria demanda norteamericana, en el contexto de la Segunda Guerra Mundial. En el año 1948, cuando en el Ecuador se da inicio al *boom bananero*, la mayor parte de las cooperativas eran mixtas, es decir combinaban actividades agrícolas y de crédito. Es así que disponían de una caja para financiar las actividades agrícolas, así como para fines de mutualista, o financiamiento para la construcción de vivienda (Miño Grijalba, Febrero 2013, pág. 47).

Para entonces, la mayor parte de entidades de cooperación o cooperativas estaban ubicadas en la Costa (68,3%), que sumaban 145 cooperativas de las 212 del total nacional. De hecho, la explicación parece obvia era que la Costa estaba integrada al mercado mundial, toda vez que nos enganamos a él en base a productos agrícolas para exportación, lo que implicaba que la mayoría de cooperativas sean costeñas y de carácter agrícola. Más tarde, luego del terremoto de Ambato sucedido en 1949 es que el Crédito Mutualista se empezó a desarrollar en la sierra, toda vez que se requerían cuantiosos recursos para la reconstrucción de dicha ciudad. Más tarde, en los años 50 se fundaron cooperativas de vivienda a escala nacional (Miño Grijalba, Febrero 2013, pág. 47). En realidad, fueron las cooperativas de ahorro y crédito las que se convirtieron en el soporte financiero de las transformaciones económicas y sociales, a través del

impulso de actividades productivas o emprendimientos microempresariales, que era el único mecanismo para garantizar la estabilidad económica y social del país.

En los años cincuenta, fueron también los grupos religiosos de diferente orientación, los que empezaron a promocionar activamente asociaciones cooperativas, con el propósito de mejorar las condiciones de vida de los sectores pobres, rurales y urbanos. Consideraban que una forma de reclutar feligreses era promocionando el espíritu cristiano de la solidaridad y la cooperación, lo que les permitiría salir de la pobreza (Miño Grijalba, Febrero 2013, pág. 48).

Sin embargo, el movimiento cooperativo toma un definitivo impulso a partir de la década de los sesenta, con la intervención directa del Estado en la estructura agraria nacional, puesto que en el Art. 4to de la Ley de Reforma Agraria y Colonización (1964), numeral g), se menciona claramente como uno de los objetivos del Estado para asegurar el éxito de la Reforma Agraria, lo siguiente: *“Promover la organización de cooperativas agropecuarias y otras formas de organizaciones rurales; especialmente aquellas que estimulen la explotación asociada de la tierra y que posibiliten la acción crediticia y de asistencia técnica del Estado”*.

Es a partir de esta Ley que el cooperativismo agropecuario se despoja de su carácter reivindicativo y pasa a convertirse en un medio legal de acceso a la tierra, y en una estrategia organizacional para plantear un derecho virtual, siendo éste un requisito exigido en dicha ley. Aquí se manifiesta claramente el derecho del trabajador del campo al acceso a la tierra y a sus productos.

Frente a esta situación, y con el fin de alcanzar los objetivos originales, el Estado y las organizaciones extranjeras de asistencia se concentran en la creación de organismos de segundo grado o federaciones, cuya tarea es prestar servicios técnicos y asistencia financiera a pequeñas cooperativas, para complementar el espíritu de la Ley de Reforma Agraria y Colonización...(que también se contempla en el Capítulo Quinto, Art. 83, así como en el Capítulo Cuarto Art. 105 en relación a los créditos externos

garantizados por el Instituto Ecuatoriano de Reforma Agraria y Colonización - IERAC y el Banco Nacional de Fomento - BNF, Pg. 176).

En el Ecuador de 1961, el Gobierno de Velasco Ibarra crea la Dirección Nacional de Cooperativas (DNC), como un departamento adscrito al Ministerio de Bienestar Social cuyo principal objetivo era integrar a los pequeños productores y microempresarios que requieren crédito para desarrollar o ampliar su actividad productiva. Dicha institución inicia sus actividades de apoyo y constitución del movimiento cooperativo. La DNC que fortalece la expansión cooperativa en el Ecuador, empieza también a trabajar en una nueva propuesta de Ley de Cooperativas, dirigida a actualizar el marco jurídico de la primera ley de 1937, relacionada con la creación, estructura y funcionamiento de las organizaciones cooperativas.

El 30 de junio de 1963 se establece la Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador, organismo que aglutina e impulsa las Cooperativas de Ahorro y Crédito (CAC). Luego de constituirse esta federación, para darle una estructura legal y capacidad de acción se debieron elaborar sus estatutos, los mismos que fueron aprobados el 23 de septiembre de 1963. Al inicio la conformaron 34 CAC, que a su vez estaban integradas por 3.000 socios. El 12 de diciembre de 1964 se autoriza a las cooperativas iniciar sus operaciones de manera legal, es por eso que los primeros préstamos se concedieron el 13 de mayo de 1965 (Miño Grijalba, Febrero 2013, pág. 47). Más adelante, el Art. 103 del Reglamento de la Ley de Cooperativas aprobada en septiembre de 1966 señala que: “las Federaciones Nacionales de Cooperativas se constituirán con un mínimo de 21 cooperativas, de por lo menos 7 provincias distintas, a excepción de las cooperativas pesqueras”.

Pero a pesar de las ideas políticas conservadoras que inspiraron esta Ley, mediante Decreto Supremo No.1031, de septiembre 7 de 1966 y publicado en el Registro Oficial No. 123 de 20 de septiembre del mismo año, se expide la Segunda Ley de Cooperativas y su Reglamento, impulsados por don Clemente Yerovi Indaburu - Presidente Interino del Ecuador entre marzo y noviembre de 1966. Así se promovía ideas avanzadas y

modernizadoras, por tanto se conocía de la importancia que significa regular las funciones de las sociedades cooperativas, no solamente las del sector agrícola, sino especialmente aquellas que administran los recursos de las personas de menores ingresos (Ley de Cooperativas, Ley No.1031, 7 de Septiembre de 1966). Varios aspectos de esta Ley todavía se encuentran vigentes en el país, ya que algunas reformas se dieron en 1979 con el objetivo de dar mayores posibilidades operacionales del cooperativismo de ahorro y crédito (Palma García, 2008).

Desde entonces, las CAC se convierten en una alternativa para que una buena parte de la población pueda acceder a los productos y servicios que ofrece el sistema financiero, ya que dichas cooperativas se ubican a una menor distancia de poblaciones en las que no existían sucursales o agencias de la banca tradicional, dado que no les resultaban rentables o porque el monto de recursos monetarios que se movilizan en dichas zonas no las hacía rentables. Asimismo, los requisitos que exigían y exigen las instituciones financieras formales son varios, lo que les dificulta abrir cuentas de ahorro o recurrir a un crédito, menos aún acceder a un seguro personal o productivo, y porque los costos de dichos créditos o servicios serían aún más altos.

Asimismo, en el tercer considerando de la Ley de Cooperativas se establecía que: *“en países como el nuestro, que están en proceso de desarrollo, el cooperativismo es un factor importante en la realización de los programas de mejoramiento social”*. Más adelante señala que se deben establecer las bases para una transformación estructural y pacífica, tanto de la economía como de la sociedad, la misma que esté a tono con el sentido humano de la vida, que preconizan los derechos del hombre, consignados en la Carta de Naciones Unidas.

En lo que se refiere a la clasificación de las Cooperativas, en el Art. 66 se determina que: *“las cooperativas de crédito son las que reciben ahorros y depósitos, hacen descuentos y préstamos a sus socios y verifican pagos y cobros por cuenta de ellas”*. Adicionalmente, en los artículos 80, 81 y 82 se define el objeto de las organizaciones cooperativas como instituciones de crédito, y como juntan sus capitales y ahorros, con el fin de establecer

un más amplio menú de servicios de crédito, a favor de sus socios. En el Artículo 80 se anota que las Instituciones de Crédito Cooperativo son las que tienen por objeto establecer y facilitar el crédito a las organizaciones cooperativas, para el mejor cumplimiento de sus fines. Dichas instituciones son: las Cajas de Crédito Cooperativo, los Bancos Cooperativos y los Bancos Populares.

Luego, en el Artículo 81 describe que las Cajas de Crédito Cooperativo son uniones o asociaciones de cooperativas, que juntan sus capitales y ahorros, con el fin de establecer un más amplio servicio de crédito entre ellas o en favor de sus socios. Dichas Cajas pueden ser locales, provinciales y una central. Por su parte, el Artículo 82 indica que los Bancos Cooperativos son los que se organizan entre varias cooperativas de cualquier clase, cajas de crédito, uniones o asociaciones, con el fin de proporcionar crédito, con interés bajo y en plazos y condiciones convenientes, a las organizaciones cooperativas que reúnan los requisitos estipulados en los reglamentos de dichos bancos”.

Dadas estas consideraciones y artículos de la Ley, las CAC surgen como una figura para que los microempresarios y familias de menores ingresos puedan ahorrar sus pocos recursos y también solicitar un crédito. En muchas comunidades el único mecanismo de inclusión financiera es la constitución de CAC, puesto que esto permite realizar ahorros y obtener créditos en condiciones menos difíciles, por el papeleo y garantías que implica el acceso a una institución financiera tradicional, como es el caso de un banco.

Muchas de las CAC actúan básicamente en los sectores campesinos, aunque las más grandes lo hacen también en los sectores urbano marginales, toda vez que se trata de zonas en las cuales no hay facilidades de acceso a la banca formal, porque sus costos de operación son muy altos; mientras que las CAC son instituciones muy cercanas a dichos lugares y, además porque sus vecinos pueden integrarse como socios, y de alguna manera se convierten también en supervisores de estas entidades. (Miño Grijalba, Febrero 2013, pág. 67).

En cuanto a su reglamento, es relevante destacar que para fines de este análisis, el Art. 89 menciona que: *“las cooperativas de crédito agrícola son aquellas que tienen por objeto facilitar crédito a sus socios para el desarrollo agrícola o pecuario o para la adquisición de semillas, abonos, herramientas o maquinaria para la agricultura”*. Adicionalmente en el Art. 92 se afirma que *“las cooperativas de ahorro y crédito son las que hacen préstamos a sus socios, que pueden pertenecer a distintas actividades, a fin de solucionar diferentes necesidades”* (Presidencia de la República del Ecuador, 1966).

Adicionalmente, se destacan los artículos que establecen algunos criterios adicionales para evitar la quiebra de los socios miembros de una cooperativa o de la cooperativa. En este sentido es destacable el Art. 177, en el cual se señala que: *“las cooperativas de crédito se formarán a base del capital que aporten los socios y de los ahorros y depósitos que ellos hagan en dichas instituciones”*. En relación a los créditos se menciona en el Art. 180, que: *“Un socio no podrá ser deudor de una cooperativa de crédito por un total que exceda del 10% del capital de la cooperativa”*.

### **1.1.2 Otras figuras de naturaleza cooperativa**

La diferencia fundamental entre una cooperativa y la banca comunal sería el tipo de propietario que tienen, es así que en las Cooperativas de Ahorro y Crédito los propietarios son sus miembros o socios y en este caso, cada persona tiene derecho a un voto, sin importar el aporte en cuotas o el capital que posea en la cooperativa. Asimismo, cada socio tiene el derecho a participar de los resultados que obtenga la cooperativa al final de cada ejercicio anual. Actualmente, las cooperativas están sujetas a supervisión de la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria (SEPS).

Por su parte, en un banco comunal los propietarios son sus accionistas y, para la toma de decisiones diseñarán su propia estructura de gobierno, administración, y representación: fijarán sus mecanismos de control social y rendición de cuentas. Según el Art. 102 de la Ley de la Economía Popular y Solidaria (Ministerio de Inclusión Económica y Social), las cajas solidarias, cajas de ahorro y bancos comunales no son

sujetos de supervisión por parte de la SEPS, sino de acompañamiento. Tienen límites respecto al número de socios, éste debe ser mayor a 10 miembros y menor a 25, si exceden ese número se convertirán en cooperativas.

Asimismo, el Art. 82 de la mencionada Ley, define las uniones o asociaciones de los Bancos Cooperativos, con el fin de proporcionar crédito a intereses bajos y a plazos adecuados, en condiciones convenientes para las organizaciones cooperativas y que permitan a sus socios impulsar la producción industrial o artesanal. En todo caso, estos bancos cooperativos, bancos populares y la Caja Central de Crédito Cooperativo se regirán por esta ley y por regulaciones especiales que dictará la Superintendencia de Bancos, para facilitar su funcionamiento.

Las CAC se constituyen en base a socios, por ende hay garantías solidarias, tanto en los depósitos como en los créditos, mientras que la banca comunal funciona como un “banco”, es decir que una persona puede constituir un banco comunal, así como los usuarios podrían acceder a un crédito, sin que cuente con garantías reales o personales. Al contrario de lo que sucede en el sistema financiero formal, en el cual el prestamista, sino presenta garantías reales o personales no tendría la posibilidad de acceder a un crédito (Vision Fund Ecuador, 2017).

Según la Legislación Nacional, este tipo de banca comunal puede ser conformada desde 7 a 25 personas, y los requisitos indispensables que se observan, es que los “accionistas” tengan intereses comunes o empresas comunes, por ende serian socios con recursos que sustenten al banco comunal, más allá de una condición familiar, o que los accionistas sean parte de una misma familia.

Finalmente sería relevante anotar que en el Art. 93: “Las cooperativas de seguros son las que aseguran contra riesgos personales y patrimoniales”, con lo que se cerraría el círculo de protección a los campesinos y artesanos, o pequeños productores frente a riesgos naturales fortuitos de pérdida de sus cosechas o negocios, y de esta forma puedan responder a sus obligaciones crediticias. Respecto a los seguros, se deja abierta

la posibilidad de que las cooperativas, con sus socios o con particulares puedan contratar toda clase de seguros, en cuánto no se opongan a los principios de cooperación (Reglamento de la Ley de Cooperativas, Art. 198, Marzo 1986).

### **1.1.3 Limitantes y reforma a la Legislación Cooperativa**

Los intentos de conformar un marco jurídico para el cooperativismo han respondido a los diversos intereses del Estado, representado por los gobiernos de turno. En tal sentido, se ha tratado más bien de políticas coyunturales que de un esquema coherente y articulado. De allí la sobre posición de normas, mismas que dependían en gran medida de la concepción ideológica que los políticos tenían para interpretar la realidad económica y social del país (Programa Nacional de Finanzas Populares, 2012).

Dados los intereses particulares de los bancos y las financieras de carácter privado, el tema de una legislación moderna y actualizada no era prioridad, ni para el Gobierno, ni para la Asamblea. Es por eso que en la Ley de Cooperativas, se encontraban artículos desactualizados y vacíos jurídicos, lo que no permitía al sector cooperativo cubrir las necesidades y expectativas más sentidas de sus socios. Sin embargo, para inicio de los años 90 se habían desarrollado en Ecuador sociedades de hecho, que apenas habían sido registradas en la Dirección Nacional de Cooperativas, como parte del Ministerio de Bienestar Social, pero que no tenían ningún control de las entidades supervisoras, aun cuando ya manejaban importantes montos de recursos en forma doméstica, sin recurrir al cumplimiento de técnicas contables o seguimiento y supervisión a través de auditorías internas o externas (Da Ros, 2001, pág. 177).

En el art. 94 de la Ley de Cooperativas el organismo que debía fiscalizar y asesorar a estas organizaciones era la Dirección Nacional de Cooperativas, dependencia del Ministerio de Bienestar Social. Sin embargo, a partir de 1983, con Regulación de Junta Monetaria No. 120-83 del 9 de septiembre, se incluye a las cooperativas de ahorro y crédito en el sistema de control y vigilancia de la Superintendencia de Bancos, aun cuando, esta decisión fue considerada inconstitucional por el sector cooperativo.

Por su parte, las “normas prudenciales” y la existencia de un “prestamista de última instancia” (Banco Central) se constituyen en los mayores riesgos del manejo financiero. Adicionalmente, la globalización financiera y la desregulación se han convertido en auténticos riesgos de las políticas económicas de los gobiernos, puesto que cada vez más actúan de conformidad con las expectativas de los mercados, y de acuerdo a la capacidad de presión política del sistema financiero. El Ecuador no ha sido ajeno a estos eventos, por eso el 23 de septiembre de 1983 el presidente Oswaldo Hurtado decretó la sucretización de la deuda externa, y el Gobierno de Febres-Cordero, a través de la Junta Monetaria (JM) expidió la Regulación No. 201-84 del 15 de octubre de 1984, por la cual se extendieron las ventajosas condiciones de pago de la deuda externa ‘sucretizada’, ampliando los plazos de pago de 3 a 7 años; se congeló la comisión de riesgo cambiario (se impuso un tipo de cambio fijo) y se aumentó el período de gracia de 1,5 a 4,5 años (CORDES).

La necesidad de reforzar el control ejercido sobre las cooperativas de ahorro y crédito, dado que habrían crecido substancialmente, derivaba en la necesidad de precautelar los intereses de los socios y de la colectividad en general, consolidando la confianza depositada en dicho sistema (Da Ros, 2001, pág. 179). Adicionalmente, la expedición del Decreto Ejecutivo No. 1845 del 12 de mayo de 1986 y el artículo 8 del Reglamento a la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero del 12 de mayo de 1994, ratificaron la conveniencia y legalidad de establecer controles por parte de la Superintendencia de Bancos (Reglamento a la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, 4 de Julio de 1994).

Luego de la aplicación de la Regulación No. 120-83, de las 120 cooperativas de ahorro y crédito que pasaron a control de la Superintendencia de Bancos (SB), en 1992 quedaban 23, pues algunas fueron liquidadas por irregularidades y otras devueltas a la Dirección Nacional de Cooperativas (DNC) del Ministerio de Bienestar Social (MBS). En efecto, por resolución DNC-92-098 del 12 de junio de 1992, se dispuso que las cooperativas se mantengan bajo control y vigilancia de la SB.

Esta resolución provocó la separación del sector de cooperativas cerradas bajo control de la Dirección Nacional de Cooperativas adscrita al MBS, mientras que las abiertas venían a ser fiscalizadas por un organismo técnico, a fin de garantizar una mejor gestión financiera de ahorro de los socios (Da Ros, 2001, pág. 180).

De acuerdo con la nueva Ley de Instituciones Financieras de 1992, en su Art. 3, se prohíbe a las Cooperativas de Ahorro y Crédito que realizan intermediación financiera con el público prestar los siguientes servicios, y expresamente señala que “no podrán: a) Negociar documentos resultantes de operaciones de comercio exterior; y, b) Efectuar operaciones de arrendamiento mercantil de acuerdo a las normas previstas en la Ley”. Bajo este mismo esquema de restricciones al sistema de CAC, en marzo de 1993 se produce otro golpe al sector cooperativo, se cierra el Banco de Cooperativas, mismo que empezó a tener dificultades cuando por presiones políticas cambió su orientación a terceros y no a las CAC, lo que le generó un grave problema de gestión, que finalmente llevó al cierre en condiciones precarias (Miño Grijalba, Febrero 2013).

Asimismo, el Art. 8 de la mencionada Ley se dice que: “la Superintendencia de Bancos autorizará la constitución de las instituciones del sistema financiero privado, las que adoptarán la forma de compañía anónima, salvo las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda y las cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público, las que deberán constituirse de conformidad con el Reglamento Especial que se expida mediante Decreto Ejecutivo”.

En el Art. 1 del Reglamento a la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero se señala claramente que la creación, organización, actividades y extinción de las instituciones del sistema financiero privado, así como la organización, funcionamiento de la Superintendencia de Bancos, entidad que será la encargada de la supervisión y control con el objetivo de proteger los intereses del público, esto incluye a las CAC (Reglamento a la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, 4 de Julio de 1994). En efecto, dicho reglamento, bajo el amparo del Art. 2176 de la Ley de

Instituciones del Sistema Financiero, se ratificó en la posibilidad de que estas organizaciones operen con terceros (Art. 47) desvirtuando su carácter de autogestionarias y convirtiéndolas prácticamente en sociedades anónimas, aunque bajo el membrete de cooperativas<sup>2</sup>.

En otras palabras, se podía utilizar esta figura legal (de operar con terceros) para evitar el control de las entidades responsables, o incluso era posible fundar cooperativas en las que sus integrantes depositaban dinero, pero por la falta de una supervisión directa y la determinación de un aporte inicial mínimo para la constitución de una cooperativa de ahorro y crédito, que realiza intermediación financiero con el público, permitió a los fundadores de las mismas no establecer controles para evitar pérdidas del dinero de los socios, .

Este procedimiento solo se explicaría desde la perspectiva política del neoliberalismo vigente en el país, además porque en 1994 se había liberalizado el sistema financiero, lo que a la larga dio origen a la debacle económica y crisis financiera que vivió el país en los años 1998 y 1999 (Pitarque, 2002, págs. 221-222).

En vista de estos inconvenientes, apenas si se tomaban tibias medidas para evitarlas, como aquella que señalaba que al existir un sinnúmero de cooperativas de ahorro y crédito abiertas, que sin estar bajo el control de la Superintendencia de Bancos realizaban intermediación financiera, se estableció un reglamento (publicado con el Decreto No. 1227 de 19 de marzo de 1998), en el mismo se señaló que: “en el período de un año a partir de su publicación (hasta marzo de 1999), las organizaciones solicitarían su incorporación al control de la institución; de no hacerlo se convertirían

---

<sup>2</sup>Aun cuando en el Decreto Ejecutivo No. 1852 de 4 de julio de 1994 sobre el Reglamento a la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, en el Título III sobre el Patrimonio, y en el Art. 13, referente al monto de capital pagado exigible para la constitución de una institución del sistema financiero privado, en relación a las cooperativas se determinaba lo siguiente: “El aporte inicial mínimo para la constitución de una cooperativa de ahorro y crédito que realiza intermediación financiera con el público, será el equivalente a las unidades de valor constante que se determinen en el Decreto Ejecutivo que se dictará para el efecto”. Lo que ya dejaba en total ambigüedad los requisitos patrimoniales para conformar una CAC.

en Cooperativas de Ahorro y Crédito cerradas”. Frente a esta situación, recién hasta marzo del año 2000, las cooperativas debían reunir los niveles patrimoniales requeridos. Al mismo tiempo se propusieron reformas a este reglamento y a la Ley de Cooperativas, con el objetivo de unificar y consolidar el sistema cooperativo de ahorro y crédito (Da Ros, 2001, pág. 181).

El Proyecto de Ley presentado a las autoridades a finales de 1998, tenía como objetivo fundamental fortalecer al sector e introducir normas preventivas que permitieran a las organizaciones ser administradas en términos empresariales y competir en el mercado. Sin embargo, lo más importante era rescatar la confianza en estas instituciones, que además tenían un fin loable, solidario, de apoyo a los sectores económicos más pobres del sector rural, así como a los barrios marginales de las ciudades.

Mediante reformas a la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y a la incorporación de un título con disposiciones especiales para el sector, se pretendía conciliar la naturaleza jurídica de las cooperativas de ahorro y crédito con sus características de intermediación financiera, orientadas especialmente a los sectores populares (Da Ros, 2001, pág. 182).

Con estas tibias reformas planteadas se proponía regular la constitución, organización y funcionamiento de la CAC. Adicionalmente, se mencionaba que en caso de conflicto se aplicará la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero. Finalmente se sugería que las CAC estén sujetas a las normas de Basilea y a la Supervisión y Control de la SDB. Asimismo, la SBS autorizará o negará la constitución de cooperativas (Da Ros, 2001, pág. 184).

Parecería que aun en esta coyuntura, en que la peor crisis financiera se hizo presente, los gobiernos no comprendían la importancia de las cooperativas para los estratos de ingresos medios y bajos, no consideraban que era imprescindible contar con un marco legal que fortalezca la confianza pública. Esto era todavía más importante, si se tomaba en cuenta las condiciones financieras del país (quiebra de bancos y otras instituciones

crediticias). Las cooperativas se constituyeron en una real alternativa para pequeños y medianos ahorristas, que privilegian la satisfacción de necesidades económicas y sociales de sus integrantes, al no tener como único objetivo el lucro cooperativas (Da Ros, 2001).

Si bien, en los primeros años de la década de los 90, el Ecuador tuvo un entorno de cierta estabilidad económica, reflejada en los indicadores macroeconómicos, especialmente del año 1994, en que la economía creció en 4.3%; sin embargo, esta situación se vio afectada en 1995 como resultado del conflicto bélico con el Perú y por el problema político que involucró al Vicepresidente de la República Alberto Dahik, fenómenos que incidieron en la desestabilización del programa y entorno económico, que se agravaron en el Gobierno de Abdalá Bucaram por el apareamiento del Fenómeno del Niño, que sumados a estos inconvenientes de manejo institucional y de tipo administrativo, afectó a la economía nacional entre 1997 y 1998, básicamente se destruyeron plantaciones en la Costa, por lo que se afectó a la producción y exportación de los principales productos tradicionales como banano, café, cacao, camarones, etc. por lo que la cartera vencida de los bancos empezó a crecer rápidamente, especialmente en dicha región, llevando al Ecuador a la peor crisis de su historia reciente. (Cano Poveda, 1998).

Por las razones anotadas, se ha dicho que la Ley de Entidades Financieras de 1994 ahondó la crisis, porque disparó el riesgo moral de la banca en el Ecuador, puesto que los banqueros se sentían respaldados por el Banco Central como prestamista de última instancia, y con un control endeble de la Superintendencia de Bancos, entonces creían que podían hacer cualquier cosa con el dinero de los depositantes. Es así como incursionaron en inversiones de alto riesgo (aparentemente con altas rentabilidades), se concedieron créditos vinculados, se pagaron sueldos muy altos a sus administradores, que al final terminaron desencajando sus cuentas, lo que implicó que los pasivos superaran ampliamente a los activos (Páez, 2004, pág. 13).

En definitiva, al ahondarse la liberalización financiera se perdió el control de los depósitos, créditos, y sobre todo de las inversiones hasta de las cooperativas. Además,

porque se suponía que era el mercado el que define la seguridad y solvencia de las Instituciones Financieras (IFIs); también las CAC en esta coyuntura no tenían ninguna ventaja en la regulación frente a los bancos (Páez, 2004).

#### **1.1.4 La crisis financiera de 1998-1999 y el papel de las cooperativas**

La peor crisis financiera que enfrentó el país en años recientes fue la de 1998-99, período en el cual quebraron más de 24 bancos, 9 financieras, aun cuando solamente 2 CAC registraron problemas. La ventaja de las cooperativas en esta coyuntura fue que no tenían grandes depositantes, ni grandes prestamistas, puesto que su crecimiento dependía más bien de un gran número de socios, mismos que aportan una cantidad de dinero, la misma que les permite acceder a préstamos o a créditos, en muchas de ellas se podía obtener como crédito hasta tres veces su capital o dinero ahorrado en la Cooperativa (El Universo, 2009).

Esta forma de administración y reglamentación hizo que en el proceso de entrada a la dolarización en el año 2000 (con un tipo de cambio multiplicado por 5 veces, al registrado en el año 1998) en las cooperativas, los ahorristas no pierdan substancialmente sus recursos establecidos como depósitos (porque no eran los grandes perdedores), y tampoco acumulen substancialmente los prestamistas (como los grandes ganadores).

Para explicar mejor este punto, cabe destacar que en el año 1998 el tipo de cambio promedio para la venta del dólar en el mercado libre era de 5.446 sucres por dólar, en el año 1999, con una economía que ya estaba dolarizada de hecho (es decir que las grandes transacciones, como compra de bienes inmuebles y de vehículos, ya se hacían en dólares) el tipo de cambio subió a 11.786 sucres por dólar. Al entrar a la dolarización, se registró un tipo de cambio muy alto “porque al final se tomó la decisión de dolarizar la economía a un tipo de cambio de 25.000 sucres por dólar, cuando se tenía un adelanto cambiario artificial, puesto que el tipo de cambio efectivo real, debía encontrarse en alrededor de 12.000 sucres por dólar. Esta decisión implicó que los ahorristas en sucres

perdían mucho dinero, en pocos días, mientras que los grandes deudores en sures diluían sus deudas, y obviamente las cuentas de ahorros y corrientes en todos los bancos fueron licuadas, al ser transformadas a dólares. En este caso, hubo ciudadanos que perdieron grandes sumas de dinero en muy pocos días, mientras otros ganaron mucho, esto reflejaba una gran injusticia que no podía ser corregida por el mercado en dicha coyuntura (Naranjo Chiriboga, 2003).

En el caso de las cooperativas, este problema fue menos traumático, dado que las cuentas registraban recursos de ahorro menores, y también créditos menores, lo que habría determinado ganancias extraordinarias (por tipo de cambio) menores y por ende pérdidas menores, e incluso en la misma comunidad se registraban esos resultados, por lo que en algunos casos, una pérdida de efectivo podía verse compensada con la ganancia de otro miembro de la propia familia.

Este análisis se vería sustentado en lo que señala la propia Ley General de Instituciones del Sistema Financiero de 1994, y replicada en la Codificación de 2001, cuyo artículo 73 señala que: “Para las Cooperativas de Ahorro y Crédito, Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la Vivienda, se establece un cupo de crédito de grupo, al cual podrán acceder los miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia, los administradores, empleados y las personas naturales y jurídicas vinculadas a éstos, así como se establecía un límite individual de crédito para aquellas personas vinculadas por propiedad o administración. El cupo de crédito para el grupo no podrá ser superior al diez por ciento (10%), ni el límite individual superior al dos por ciento (2%) del patrimonio técnico, calculado al cierre del ejercicio anual inmediato anterior, al de la aprobación de los créditos”.

Mientras tanto, respecto al crédito de los bancos según el Art. 72 de la misma Ley, se establece que: “ninguna institución del sistema financiero podrá realizar operaciones

activas y contingentes con una persona natural o jurídica por una suma que exceda, en conjunto, el diez por ciento (10%) del patrimonio técnico de la institución”<sup>3</sup>.

Asimismo, en el Art. 76 expresa que.- Para el cálculo de los límites previstos en los artículos 72 y 73, se presumirá que constituyen un sólo sujeto, los deudores individuales que sean personas naturales o jurídicas. Ciertamente, las Cooperativas fueron las que mejor enfrentaron las crisis, toda vez que manejaron con mayor prudencia sus finanzas, y además porque su propia estructura les impidió asumir riesgos innecesarios como si lo hizo la banca privada. De hecho, las cooperativas entregaban como crédito no más de tres veces su nivel de ahorros, lo que implicaría que el nivel de riesgo no excede substancialmente el nivel de las garantías.

Si bien, a las cooperativas en los años noventa se les permitió que, además de los créditos puedan ofrecer productos de ahorro o de microfinanzas, adicionalmente se dispuso la ampliación de servicios financieros, profundización de los mismos y reducción de costos (Banco Central del Ecuador). Aunque en ningún momento se trató de explicar cómo hacerlo, y es que la única forma de conseguir estos objetivos de inclusión financiera, en la práctica, es con el uso y aplicación de las nuevas tecnologías.

Al hacer una evaluación posterior a la crisis y en pleno proceso de dolarización, se afirmarían que en el Ecuador las instituciones de microfinanzas se vinculan principalmente al sistema de cooperativismo en el país. Luego de la crisis de 1998-99 el censo de cooperativas de ahorro y crédito a junio de 2002 señalaba la existencia de 350 instituciones no reguladas, mismas que atendían alrededor de 586.000 socios. La información financiera del ejercicio 2001 indicó que las CAC (311) habían concedido un monto total de crédito de USD. 116'621.43, con los que se atendieron a alrededor de 481.000 socios. Asimismo, según la Superintendencia de Bancos y Seguros, a diciembre de 2001 el número de CAC reguladas alcanzaban a 26, cuyo volumen total de créditos concedidos fue de USD. 122'355.000. En síntesis, el número de instituciones y los

---

<sup>3</sup>Art. 72 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, (Reformado por la disposición reformativa primera de la Ley 2001- 55, R.O. 465-S, 30-XI-2001).

montos de crédito otorgados refleja la importancia del sistema cooperativo en las microfinanzas del país (Jácome Estrella & Cordovéz, Agosto 2003).

### **1.1.5 Las CAC en la nueva Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero popular y Solidario.**

En 2008 se observa que el volumen de crédito de las cooperativas reguladas alcanza los USD 906'573.919, llegando en el 2014 a su punto más alto (USD 2.548'386.766, para luego en 2015 descender un 3.62%, al registrar un volumen de crédito de USD 2.456'211.179 (Dirección Nacional de Síntesis Macroeconómica, 2016).

En definitiva, el crecimiento del volumen de crédito agregado entre 2008 y 2015 registra una tasa de crecimiento acumulada en el período de 171%, es decir que la cifra ha estado cerca de triplicarse en el lapso analizado. Adicionalmente, cabe destacar que los años de mayor acceso al crédito en las CAC reguladas se realiza en 2010 y 2011, años en que el Ecuador se recupera de la crisis financiera internacional, puesto que alcanzó una tasa superior al 50% y muy cercana al 30%, respectivamente.

De hecho, el crédito aumenta en los años de mayor bonanza, puesto que es el reflejo de una mayor demanda de recursos para invertir en nuevos emprendimientos.

### **Cuadro No.1 Volumen de crédito y de operaciones de las CAC reguladas**

<b>COOPERATIVAS</b>			
<b>(Tasas de variación)</b>			<b>No. COAC reguladas</b>
<b>Años</b>	<b>Vol. de Crédito (USD)</b>	<b>No. de operaciones</b>	
2009	1,01	2,34	34
2010	55,96	24,51	35
2011	29,11	11,78	35
2012	11,28	8,67	36
2013	5,55	7,89	37
2014	17,65	9,74	37
2015	-3,62	12,47	60

FUENTE: Banco Central del Ecuador

La nueva Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidaria en su Título III (del Sector Financiero Popular y Solidario) en el Capítulo I, sobre las Organizaciones del Sector Popular y Solidario; Art. 78, define que integran el Sector Financiero Popular y Solidario las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro.

Asimismo, en el Art.81 se define a las cooperativas de ahorro y crédito como aquellas “organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente Ley”.

Adicionalmente en su Art. 82, se señalan los requisitos básicos para constituir una cooperativa de ahorro y crédito, y en primer lugar menciona que se requerirá contar con un estudio de factibilidad y los demás requisitos establecidos en el Reglamento de la presente Ley. Esta definición implica que todos los agentes económicos que

requieran realizar operaciones de ahorro o crédito en una CAC, deben ser primero integrados como miembros de dicha cooperativa.

Respecto a las normas, el Art. 92 señala que “las cooperativas de ahorro y crédito deberán contratar calificadoras de riesgo y administrar los riesgos, de acuerdo al segmento que pertenezcan, en conformidad a lo dispuesto por el órgano regulador. Asimismo, el Art. 93 se refiere a que las CAC implementarán mecanismos de prevención de lavado de activos conforme a las disposiciones constantes en la legislación vigente. Las organizaciones del sector financiero popular y solidario están obligadas a suministrar a las entidades legalmente autorizadas para la prevención del lavado de activos, la información en la forma y frecuencia que ellas determinen.

Sin embargo, especial atención en esta Ley tienen los postulados básicos de una cooperativa de la economía popular y solidaria, misma que debe ser relevante en cuanto a la búsqueda de la satisfacción en común de las necesidades de sus integrantes, especialmente las de autoempleo y subsistencia; su compromiso con la comunidad para el desarrollo territorial y la naturaleza; la ausencia del fin de lucro en la relación con sus miembros; la no discriminación, ni concesión de privilegios para ninguno de sus miembros; la autogestión democrática y participativa, el autocontrol y la responsabilidad; la prevalencia del trabajo sobre el capital; de los intereses colectivos sobre los individuales; y, de las relaciones de reciprocidad y cooperación, sobre el egoísmo y la competencia.

En definitiva, lo que se trata es de profundizar y ampliar los principios establecidos históricamente respecto de la constitución de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, cuyos objetivos son de autoayuda y de tipo solidario, que permita a sus socios contar con recursos para la superación de la pobreza y la exclusión.

Adicionalmente en el Art. 87, sobre las órdenes de pago, se señala que las CAC podrán emitir órdenes de pago en favor de sus socios y contra sus depósitos, que podrán hacerse efectivas en otras cooperativas similares, de acuerdo con las normas que dicte

el regulador y los convenios que se suscriban para el efecto. En el mismo Art. 87, se relleva que las CAC podrán realizar operaciones por medios magnéticos, informáticos o similares, de conformidad con lo dispuesto en la legislación de comercio electrónico vigente y las normas que dicte el regulador. Este aspecto empata con los objetivos de la presente investigación, toda vez que se trata de usar las TICs para mejorar los procesos que permitan a su vez ampliar los servicios que apuntan a profundizar en la inclusión financiera.

Dado que las cooperativas son integradas por socios que normalmente están excluidos del sistema financiero formal, es que también requieren un control y supervisión que garantice la preservación de sus recursos, más aún cuando éstos crecen mucho más rápidamente que en el sector financiero formal.

Es así, que la propia Ley de la Economía Popular y Solidaria, establece algunos impedimentos respecto al manejo de los recursos, como también implanta controles básicos para preservar y garantizar el buen manejo de sus recursos e inversiones.

En el Art. 85 sobre solvencia y prudencia financiera, se exige que las cooperativas de ahorro y crédito deben mantener índices de solvencia y prudencia financiera que les permita cumplir sus obligaciones y mantener sus actividades de acuerdo con las regulaciones que se dicten para el efecto, en consideración a las particularidades de los segmentos de las cooperativas de ahorro y crédito. Por tanto las regulaciones deberán establecer normas al menos en los siguientes aspectos: a) solvencia patrimonial; b) prudencia financiera; c) índices de gestión financiera y administrativa; d) mínimos de liquidez; e) desempeño social; y, f) transparencia.

En la misma dirección, el Art. 86 que se refiere a los cupos de crédito, se dispone que las CAC manejen un cupo de crédito y garantías de grupo, al cual podrán acceder los miembros de los consejos, gerencia, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes en unión de hecho

legalmente reconocidas y sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad y afinidad.

Más adelante, en el Art.88, se establece que “las cooperativas de ahorro y crédito, preferentemente deberán invertir en el Sector Financiero Popular y Solidario. De manera complementaria podrán invertir en el sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y, de manera excepcional, en el sistema financiero internacional, en este caso, previa la autorización y límites que determine el ente regulador.

Respecto a la Regularización e Intervención, en el Art. 97 se destaca que: “las cooperativas de ahorro y crédito que incumplieren reiteradamente, con las normas de solvencia y prudencia financiera dictadas por el Consejo Nacional o las recomendaciones de la Superintendencia, o presenten deterioro en sus índices financieros o de gestión, que pongan en peligro la supervivencia de la entidad, serán sometidas a un proceso de regularización, aprobado por la Superintendencia, para ejecutarse en un plazo no inferior a 180 días y, solo en caso de incumplimiento del mismo, serán sometidas a Intervención”. Con este artículo se trata asegurar la viabilidad y solvencia de una entidad financiera que forme parte de la Economía Popular y Solidaria.

Respecto a la creación de Agencias y Sucursales, en el Art. 89, se autoriza a las cooperativas de ahorro y crédito para el ejercicio de sus actividades, abrir sucursales, agencias u oficinas en el territorio nacional, previa autorización de la Superintendencia. Para la apertura de nuevas sucursales, agencias u oficinas, se requerirá de un estudio de factibilidad que incluya un análisis de impacto económico geográfico con relación a otras existentes previamente, con la finalidad de salvaguardar a las instituciones locales. Asimismo, los créditos en las sucursales, agencias u oficinas, serán otorgados preferentemente a los socios de éstas sucursales, agencias u oficinas.

Más adelante, en el Art.146 se definen las funciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria que estará a cargo del control del Sector Financiero Popular y Solidario, así se crea como organismo técnico, con jurisdicción nacional, personalidad jurídica de derecho público, patrimonio propio y autonomía administrativa y financiera y con jurisdicción coactiva. La Superintendencia tendrá la facultad de expedir normas de carácter general en las materias propias de su competencia, sin que puedan alterar o innovar las disposiciones legales.

Asimismo, en el Art. 147.- se definen las atribuciones que tendrá la Superintendencia, y tienen que ver básicamente con el control de las actividades económicas de las personas y organizaciones sujetas a esta Ley; así como velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las instituciones sujetas a su control; otorgar personalidad jurídica a las organizaciones sujetas a esta Ley y disponer su registro; -fijar tarifas de servicios que otorgan las entidades del sector financiero popular y solidario; autorizar las actividades financieras de las organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario; levantar estadísticas de las actividades que realizan las organizaciones sujetas a esta Ley; imponer sanciones; y, otras previstas en la Ley y su Reglamento.

Se debe recalcar un aspecto fundamental que establece la propia Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero popular y Solidaria respecto a las obligaciones que deben también cumplir las cooperativas, como instituciones del sistema financiero que están obligadas a mantener sistemas de control interno que permitan una adecuada identificación de las personas que efectúan transacciones con ellas y de prevención de las operaciones en moneda nacional o extranjera, que de acuerdo con la Ley ecuatoriana y recomendaciones internacionales se consideren provenientes de hechos ilícitos.

A través de cooperativas de ahorro y crédito, bancos y cajas comunales se han movido al menos \$ 1.500 millones para iniciar o para apuntalar emprendimientos productivos, generalmente orientados a la agricultura, la ganadería y el comercio de más de 3 millones de socios de estas organizaciones.

Según la Constitución (artículo 309), estos grupos y entidades forman parte del Sistema Financiero Popular y Solidario, se encargan de intermediar recursos del público y están bajo el control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS).

Con esto se inició un periodo de transición para estas instituciones financieras, pero les está demandando muchos cambios a nivel administrativo, financiero y tecnológico. Una de las mayores debilidades identificadas por actores del sector es la falta de información sobre el número de organizaciones que integran el Sistema Financiero Popular<sup>4</sup>.

Si bien es cierto que el sector de las cooperativas mantiene buenos indicadores, al mismo tiempo se acomoda a una serie de nuevas regulaciones establecidas por las autoridades económicas del Ecuador. La nueva normativa diseñada por la Junta de la Política y Regulación Monetaria y Financiera define una segmentación para las CAC, dependiendo del monto de sus activos y de los tipos de crédito que conceden. Asimismo, y para seguridad de sus socios o clientes, se crea un seguro de depósitos y un fondo de liquidez.

El nuevo marco regulatorio establece cinco segmentos para agrupar a las 917 organizaciones del sector financiero popular y solidario. En el primero están las cooperativas más grandes y que superan los USD 80 millones en activos (representan el 2,51% del mercado). En el segmento 2 se ubican las que cuentan con un patrimonio entre USD 20 millones y 80 millones (3,93%); en el segmento 3, se encuentran las que suman un patrimonio entre USD 5 y 20 millones (8,4%), mientras que en el segmento 4 y 5 se encuentran 764 entidades que se llevan el 83,32% del mercado. En el segmento cuatro se ubican las CAC cuyos activos se ubican entre USD 1 millón y 5 millones,

---

<sup>4</sup> Javier Vaca, presidente de la Red Financiera Rural, que agrupa al 60% de las instituciones que trabajan en microfinanzas, explica que del total de la cartera de microcrédito que maneja esta red, \$ 1.740 millones (a marzo del 2012), \$ 1.100 millones se colocan a través de bancos grandes, \$ 179 millones por bancos comunales, \$ 162 millones mediante cooperativas no reguladas, \$ 363 millones a través de cooperativas reguladas y \$ 113 millones por medio de las ONG.

mientras que en el segmento cinco están cooperativas, cajas de ahorro, bancos y cajas comunales con activos menores a USD 1 millón.

Respecto a la segmentación del crédito que es también parte de la normativa, se encuentran 10 divisiones: a) crédito productivo; b) comercial ordinario; c) comercial prioritario; d) consumo ordinario; e) consumo prioritario; f) educativo; g) de vivienda de interés público; h) inmobiliario; microcrédito; y j) de inversión pública. Otra de las normas es la creación de un seguro de depósitos. En el segmento 1, por ejemplo, el seguro cubre un monto de USD 32000 por depositante. Las normas mencionadas son resultado del Código Orgánico Monetario y Financiero, que rige desde el 2014 y que reemplazó a la Ley de Economía Popular y Solidaria en lo que se refiere al control, seguimiento y monitoreo de las organizaciones del sector económico popular y solidario. Sin embargo, al igual que todo el sistema financiero, el sector cooperativo debe responder a una entidad de control, en este caso a la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria.

En síntesis, cabe destacar que si bien la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria sigue ejerciendo el control y supervisión de las CAC, la generación de la normativa y reglamentación para su funcionamiento pasó a cargo de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (LIDERES, 2015).

## **1.2 Las Cajas Solidarias, Cajas de Ahorro y Bancos Comunales**

En el Art. 102 de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria se señala que las Cajas Centrales, son instancias que se constituyen con por lo menos veinte cooperativas de ahorro y crédito. El capital mínimo requerido para la constitución de una Caja Central será determinado técnicamente por el regulador. Asimismo, las decisiones se tomarán mediante voto ponderado, que atenderá al número de socios que posea la cooperativa, en un rango de uno a cinco votos, garantizando el derecho de las minorías, de conformidad con las disposiciones contenidas en el Reglamento.

Las Cajas Centrales, en lo relacionado con la constitución, estructura interna, fusión, escisión, intervención, disolución y liquidación, se regirán por las disposiciones establecidas en el Título II de La LEY ORGANICA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA DEL SISTEMA FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO.

Respecto a las operaciones, en su Art. 103 se dispone que las Cajas Centrales podrán efectuar con las cooperativas de ahorro y crédito, las operaciones descritas, como desarrollar redes de servicios financieros entre sus afiliadas, tales como: a) ventanillas compartidas, transferencias de fondos, remesas, pagos de servicios, entre otros; b) funcionar como cámara de compensación entre sus afiliadas; c) canalizar e intermediar recursos destinados al desarrollo del sector financiero popular y solidario; y, d) las demás establecidas en el Reglamento de la Ley.

En el Art. 104, se dispone que entidades asociativas o solidarias, cajas; bancos comunales y cajas de ahorro, son organizaciones que se forman por voluntad de sus socios y con aportes económicos que, en calidad de ahorros, sirven para el otorgamiento de créditos a sus miembros, dentro de los límites señalados por la Superintendencia, de conformidad con lo dispuesto en la presente Ley. También se consideran como parte de estas entidades, aquellas organizaciones de similar naturaleza y actividad económica, cuya existencia haya sido reconocida por otras instituciones del Estado.

Finalmente, la mencionada Ley se ocupa de establecer algunos parámetros que deben ser cumplidos por las entidades, respecto a su estructura y funcionamiento, así como en la forma de operación y metodologías financieras a aplicar, toda vez que el Estado debe garantizar la preservación de los recursos de los depositantes y evitar posibles crisis en el futuro inmediato o a mediano plazo.

En el Art. 105 se fija la estructura interna de estas entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro, y se señala que tendrán su propia estructura

de gobierno, administración, representación, control interno y rendición de cuentas, de acuerdo a sus necesidades y prácticas organizativas.

En otras palabras, las cajas solidarias, cajas de ahorro y bancos comunales, no son sujetos de supervisión, sino de acompañamiento. Tendrán su propia estructura de gobierno, administración, representación, control social y rendición de cuentas. Anualmente remitirán al Instituto de la Economía Popular y Solidaria la información sobre sus operaciones, no obstante éste podrá verificar su funcionamiento y efectuará sugerencias para superar posibles deficiencias funcionales o de indicadores financieros que detectare.

Adicionalmente, las cajas solidarias, cajas de ahorro y bancos comunales fijarán sus propios mecanismos de auto control social, incluyendo la solución de conflictos, mediante la aplicación de los métodos alternativos, previstos en la Ley de Arbitraje y Mediación.

El Art. 106, se establece los pasos a seguir para la transformación de las entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro, en cooperativas de ahorro y crédito, cuando por su crecimiento en monto de activos, socios, volumen de operaciones y cobertura geográfica, superen los límites fijados por la Superintendencia para esas organizaciones.

En otras palabras, las cajas solidarias, cajas de ahorro y bancos comunales, que excedieren estos parámetros, se constituirán obligatoriamente, como cooperativas de ahorro y crédito, para continuar recibiendo los beneficios contemplados en la Ley.

En el Art. 107, se establecen las condiciones en las que las entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro podrán servir como medios de canalización de recursos públicos para el desarrollo e implementación de proyectos sociales y productivos, en sus respectivos territorios.

Es decir que las cajas solidarias, cajas de ahorro y bancos comunales, funcionarán como espacios de promoción y difusión de experiencias y conocimientos de educación, salud y otros aspectos relacionados con el desarrollo socioeconómico de su territorio, actividad que estará vinculada con políticas de fomento estatal y transferencia de recursos públicos para el desarrollo de esas capacidades. Servirán también como medios de canalización de recursos públicos para proyectos sociales, bajo el acompañamiento del Instituto de la Economía Popular y Solidaria.

Más adelante, en el Art. 108 se señala que las organizaciones, además del ahorro y crédito, promoverán el uso de metodologías financieras participativas como grupos solidarios, ruedas, fondos productivos, fondos mortuorios, seguros productivos o cualquier otra forma financiera destinados a dinamizar fondos y capital de trabajo, u otras actividades económicas de sus miembros.

Como se puede apreciar, la propia Ley señala a las cajas solidarias, cajas de ahorro o bancos comunales, como “organizaciones de avance” para el establecimiento de las CACs.

### **1.3 El fondo de liquidez y el seguro de depósitos**

Con el propósito de preservar la liquidez de las cajas solidarias, cajas de ahorro y bancos comunales, cooperativas de ahorro y crédito, así como los recursos de los depositantes, en el Capítulo II de esta Ley se crea el Fondo de Liquidez y del Seguro de Depósitos, cuyo Art. 109 Señala que “se crea el Fondo de Liquidez y el Seguro de Depósitos del Sector Financiero Popular y Solidario, como mecanismos articulados y complementarios”.

El Fondo de Liquidez tiene por objeto conceder créditos de liquidez, de liquidez contingente para cubrir deficiencias en la cámara de compensación a las CAC, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y en las cajas de ahorro, reguladas por esta Ley.

De acuerdo con la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero Popular y Solidario, en su Sección 1; Art. 112 se señala que este Fondo se financiará con los aportes reembolsables y no reembolsables, periódicos, obligatorios y diferenciados de todas las organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario, que serán fijados por la Superintendencia y por los rendimientos que generen las operaciones de crédito y las inversiones del Fondo.

Asimismo, en el Art. 114 sobre las inversiones del Fondo, dispone que sea invertido en condiciones de alta liquidez, de inmediata disponibilidad, seguridad, diversificación y rentabilidad, enmarcadas en las políticas de inversión aprobadas por el Directorio de la Superintendencia.

Finalmente, el Art. 115 establece las condiciones en las que el Fondo otorgará a sus participantes créditos a plazos no mayores de ciento veinte días y que no excederán del diez por ciento (10%) de los activos del fideicomiso, ni el cien por ciento (100%) del patrimonio de la entidad beneficiaria del crédito. Además, los créditos serán garantizados con inversiones y cartera con calificación "A" de las entidades beneficiarias, por un monto igual a por lo menos el ciento cuarenta por ciento (140%) del crédito aprobado.

Por su parte, el Seguro de Depósitos tiene por objeto proteger los depósitos efectuados en las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y en las cajas de ahorro, reguladas por esta Ley.

En tal sentido, en la Sección 2, en el Art. 116, que se refiere al financiamiento, se dispone que el Fondo del Seguro de Depósitos del Sector Financiero Popular y Solidario se constituirá con los siguientes recursos: a) El aporte inicial que realice la Corporación de Seguro de Depósitos - COSEDE, con cargo al Fondo del Seguro de Depósitos que administra, y que será el monto acumulado por las cooperativas de ahorro y crédito que integran el Seguro de Depósitos, e incluirá el valor proporcional de los fondos aportados a la Ex AGD. b) Las primas que, obligatoriamente, deberán cancelar las instituciones

integrantes del Sector Financiero Popular y Solidario, de conformidad con lo previsto en la presente Ley y su reglamento; c) El rendimiento de las inversiones y las utilidades líquidas de cada ejercicio anual del fondo del Seguro de Depósitos del Sector Financiero Popular y Solidario; d) Las donaciones que reciba el fondo del Seguro de Depósitos del Sector Financiero Popular y Solidario; e) Los provenientes de préstamos o líneas contingentes; y, f) Otras que determine la normativa complementaria.

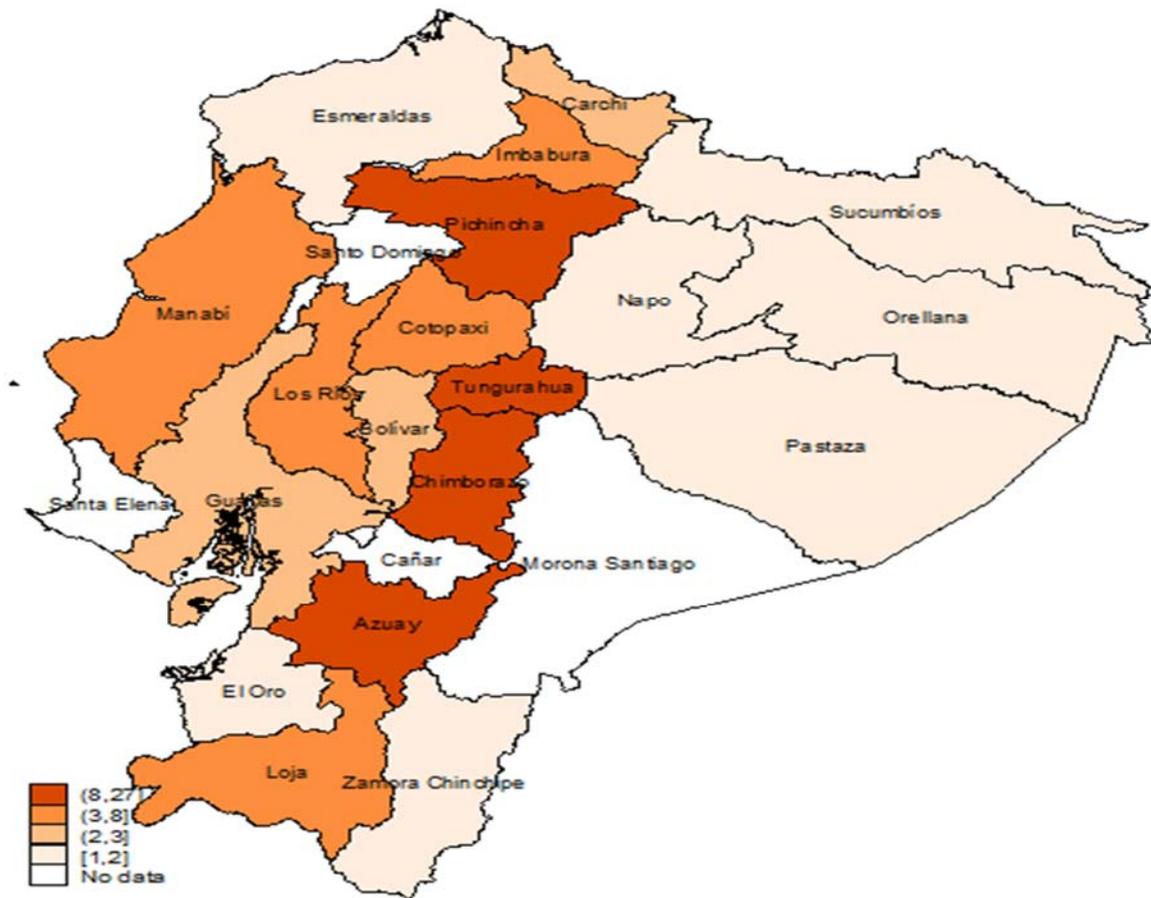
Con estos recursos, y apoyada en el Art. 118, la COSEDE podrá activar el Seguro de Depósitos ante situaciones de debilidad patrimonial que hagan presumir el deterioro futuro del patrimonio existente en una cooperativa, y la Superintendencia, mediante resolución, determinará los mecanismos establecidos en la presente Ley, con el objeto de aplicar las siguientes opciones: a) fortalecimiento patrimonial, a través de aporte de capital contra activos; b) fusión con otra cooperativa del mismo tipo; y, c) exclusión de activos y pasivos.

En caso de que no se pudieran aplicar estos procedimientos, la Superintendencia procederá con la declaratoria de liquidación forzosa de la institución, la cual será notificada al Directorio del Fondo de Liquidez y del Seguro de Depósitos, quien ordenará el pago del seguro a los depositantes, dentro de los límites y procedimientos establecidos.

#### **1.4 Concentración de las cooperativas por provincias**

Por sectores geográficos, las matrices de las cooperativas se ubican mayormente en las provincias de la sierra, de acuerdo con la información del mes de marzo de 2016, utilizada para la elaboración de las tablas que dan origen a este gráfico.

Gráfico No.1



Fuente: Banco Central del Ecuador  
(Ver anexo 1)

En el mapa provincial del Ecuador, el color más intenso (rojo) corresponde a las provincias que cuentan con más de 8 cooperativas. El siguiente color (terracota) señala las provincias en que se encuentran entre 4 y 8 cooperativas. El siguiente nivel (color caoba) señala las provincias en las que se ubican entre 2 y 4 CAC. En las provincias de color blanco hueso, se encuentran las matrices de 1 a 2 CAC, mientras que las provincias de color blanco, como Cañar, Morona Santiago, Santa Elena y Santo Domingo, no registran ninguna matriz de CAC, aun cuando existieran sucursales de las cooperativas cuyas matrices se ubican en otra provincia. Asimismo, cabe aclarar que las provincias de Santa Elena y Santo Domingo de los Tsáchilas, son de reciente creación, lo que

explicaría la ausencia de CAC creadas en dichas provincias, puesto que normalmente las matrices se ubican en la provincia en la que fueron fundadas.

Al realizar el análisis de la concentración de las CAC por provincias, en el gráfico se puede constatar que el nivel de concentración de las matrices se ubica básicamente en las provincias centrales de la sierra. Si bien pueden existir sucursales en todas las provincias del país, las matrices se ubican en pichincha, Tungurahua, Chimborazo y Azuay, que se caracterizan por tener una gran población indígena, y según lo explicado personalmente por los gerentes de estas cooperativas obedecería a tres razones fundamentales:

- a) Las comunidades campesinas e indígenas se encuentran organizadas desde hace varias décadas, lo que contribuye a integrarlas más fácilmente en un proceso cooperativista.
- b) Como estas comunidades se encuentran alejadas de las grandes ciudades, recurren a generar opciones de financiamiento en ciudades pequeñas y más cercanas a sus parroquias.
- c) En las dos últimas décadas las comunidades campesinas también han recibido remesas, lo que les ha llevado a buscar nuevas formas de acceder a ellas en zonas y lugares más cercanos a sus casas y lugares de trabajo.

Finalmente, la entrega de dinero a una institución financiera, sea en forma de ahorro o depósitos en cuenta corriente, es un tema de confianza, lo que da ventaja a las CAC, entidades que las sienten como propias y más cercanas a su cultura, porque se constituyen en socios de las mismas.

## **CAPITULO 2**

# **Las nuevas posibilidades que abren las nuevas tecnologías de información y comunicación para la inclusión financiera**

## **2.1 Telefonía Móvil**

La telefonía móvil se ha convertido en el medio más idóneo para realizar transacciones económicas y financieras, lo que contribuye directamente a la inclusión, toda vez que el uso de este instrumento tecnológico se está generalizando, y eso permite el acceso de usuarios en zonas remotas o sectores rurales, que se encuentran alejados de los centros urbanos, en los cuales se asientan las matrices o sucursales de las instituciones financieras.

Además, los servicios bancarios y financieros a través de la telefonía móvil se están difundiendo rápidamente, dado que se trata de un sistema sencillo, barato y cómodo, ya que la movilización de recursos y personas será cada vez menor, lo que implica que los costos por transporte, tiempo de viaje, seguridad, así como espera de turnos para atención en la institución financiera serán menores, lo que contribuye a la eficiencia y eficacia en el acceso a servicios financieros y en los trámites que deberán realizarse para hacer pagos, colocar ahorros, obtener créditos así como acceder a seguros personales y de producción, especialmente de tipo agropecuario.

La telefonía celular ha desarrollado varias aplicaciones técnicas para prestar servicios modernos y eficientes a sus usuarios, los mismos que aplicados a las finanzas facilitan

la inclusión financiera. Sus principales manifestaciones son: SMS<sup>5</sup>, SIM toolkit<sup>6</sup>, USSD<sup>7</sup> y NFC<sup>8</sup>.

### **2.1.1 Mensaje de Texto Tradicional – SMS**

La banca móvil en nuestros países, hasta ahora, se han consolidado a través de mensajes SMS, y con ciertas aplicaciones desarrolladas por los bancos, que requieren de tecnologías más desarrolladas como los smartphones<sup>9</sup>. De hecho, el uso más común que ha tenido la banca móvil es el de proporcionar atención e información al usuario, especialmente en servicios como: consulta de saldos y movimiento de cuentas a través de tarjetas de crédito o débito, recarga de celulares, alertas de depósitos de sueldos o retiros de dinero desde los cajeros automáticos, así como de consumos realizados o compras en tiendas; quizá los servicios más relevantes son aquellos que tienen que ver con la realización de pagos por servicios básicos y transferencias a otras cuentas bancarias. En la práctica, todos los teléfonos vendidos en América Latina son compatibles con mensajería SMS y a costos relativamente bajos, lo que permitiría masificar este servicio. (Analistas Financieros Internacionales, 2009)

---

<sup>5</sup>El servicio de mensajes cortos o servicio de mensajes simples, más conocido como SMS (por las siglas del inglés Short Message Service), es un servicio disponible en los teléfonos móviles que permite el envío de mensajes cortos, conocidos como mensajes de texto, entre teléfonos móviles.

<sup>6</sup> SIM (acrónimo en inglés de subscriber identity module, en español módulo de identificación de abonado) es una tarjeta inteligente desmontable usada en teléfonos móviles y módems HSPA o LTE que se conectan al puerto USB. Las tarjetas SIM almacenan de forma segura la clave de servicio del suscriptor usada para identificarse ante la red, de forma que sea posible cambiar la línea de un terminal a otro simplemente cambiando la tarjeta

<sup>7</sup>El USSD (acrónimo de Unstructured Supplementary Service Data, Servicio Suplementario de Datos no Estructurados en inglés) es un servicio para el envío de datos a través de móviles GSM, al igual que el SMS.

<sup>8</sup>EL NFC (acrónimo de Near field communication, comunicación de campo cercano en español) es una tecnología de comunicación inalámbrica, de corto alcance y alta frecuencia que permite el intercambio de datos entre dispositivos.

<sup>9</sup> El teléfono inteligente (en inglés: smartphone) es un tipo de teléfono móvil construido sobre una plataforma informática móvil, con mayor capacidad de almacenar datos y realizar actividades, semejante a la de una minicomputadora, y con una mayor conectividad que un teléfono móvil convencional.

El servicio financiero a través de los mensajes SMS sirve básicamente para la realización de pagos, especialmente de cuotas por créditos recibidos, puesto que evitaría que la IF<sup>10</sup> envíe a un agente para realizar el cobro de las cuotas de un crédito a las unidades productivas o familias deudoras, con los riesgos que implica su traslado físico, así como el transporte del dinero efectivo hasta la IF, o el riesgo que implicaría también para el deudor el traslado del dinero hasta la agencia u oficina de la IF.

Entonces, este mecanismo tecnológico se hace cada vez más necesario porque permite enviar dinero, sea como crédito o pago de remesas, de servicios, etc., desde las zonas urbanas a las rurales o de una ciudad a otra, y hacerlo electrónicamente, con mayor seguridad y agilidad, lo que incluso evita pedir ayuda a amigos o familiares. El desarrollo y consolidación de este mecanismo también ayudaría en mayor medida a las CAC, que por ahora son las instituciones que entregan mayores cantidades de microcrédito o prestan mayor cantidad de servicios financieros a sectores rurales y urbano marginales, pero que sin embargo los costos de administración de las cuentas o de los créditos siguen siendo los más altos, y por ende sus tasas de interés, lo que a su vez condiciona el objetivo final de los gobiernos y de las entidades de servicios financieros populares que es hacer o profundizar la inclusión financiera (INGA Pg.25).

Sin embargo de estas facilidades tecnológicas y costos asequibles, para los sectores de menores ingresos, el sistema financiero no termina de ser atractivo, toda vez que el manejo de cuentas bancarias o financieras aún es percibido como un proceso complejo y costoso, es por eso que una alternativa adicional es el uso de dinero electrónico a través de celulares comunes y también con mensajes SMS, que contribuyan a incrementar los niveles de inclusión financiera, y que además van generando las condiciones para su uso con una mayor diversificación de servicios (Banco Bilbao Vizcaya Argentaria-BBVA, 2013).

---

<sup>10</sup> IF – Institución Financiera

El mecanismo de funcionamiento basado en SMS tiene como limitación que los mensajes enviados no disponen de capacidad “store and forward”, es decir, que si no pueden ser entregados al instante, se descartan. Al saltarse el paso intermedio de almacenaje, los tiempos de respuesta interactiva de servicios basados en USSD son generalmente más rápidos que los utilizados por SMS, por lo que suelen emplearse para servicios de telefonía en tiempo real, y servicios de mensajería instantánea.

En el caso de los teléfonos de última generación (iPhone, Android y Blackberry), los clientes del banco pueden descargar los aplicativos preparados por la entidad financiera, mismos que permiten desarrollar servicios como consultar saldos y movimientos en las cuentas, realizar transferencias entre cuentas, recargar celulares, y adicionalmente permiten localizar agencias, cajeros y agentes no bancarios.

Por su parte, la demanda potencial que tendría el dinero electrónico en los no bancarizados podría ser estimada como la diferencia entre los niveles de cobertura de quienes tienen teléfonos móviles y las personas que ya se encuentran dentro del sistema financiero, e incluso de aquellos que tienen cuentas y no han registrado movimientos en los últimos meses, e incluso durante todo el último año.

### **2.1.2 El SIM Toolkit**

La tarjeta Sim le da línea telefónica al celular y le identifica con un número único, es la línea de acceso al celular administrado por la operadora. Las aplicaciones Sim Toolkit (STK), instaladas generalmente en la tarjeta Sim, consisten en una serie de procedimientos y comandos que extienden las funciones del interfaz entre el teléfono GSM<sup>11</sup> y la tarjeta SIM. Permiten una comunicación más completa entre la SIM y el terminal, que además sirve para programar nuevos servicios, con independencia de los fabricantes de tarjetas y teléfonos. De esta forma el operador puede personalizar los

---

<sup>11</sup> El sistema global para las comunicaciones móviles (del inglés Global System for Mobile communications, GSM, y originariamente del francés group spécial mobile) es un sistema estándar, libre de regalías, de telefonía móvil digital.

servicios y programar las aplicaciones en la tarjeta SIM para visualizar una serie de menús o automatizar procedimientos. Siguiendo las instrucciones en pantalla se podrá, por ejemplo, ordenar operaciones bancarias sin necesidad de realizar una llamada o solicitar el servicio mediante un mensaje corto (Redl, Weber, & Oliphant, n.d.).

Sin embargo, los requerimientos de seguridad electrónica son los más valorados en este proceso de entrega de nuevos servicios a través de los dispositivos celulares, aunque también se hace necesario encontrar un equilibrio entre estos requerimientos y las capacidades de uso de los dispositivos, toda vez que deben ser de muy fácil acceso para un usuario común, que no cuenta con amplios conocimientos para poder operar un celular, aunque se trate de aplicaciones básicas. Sin embargo, este balance o equilibrio debe también ir asociado a la capacidad operativa del teléfono; así por ejemplo, las claves no deberían ser muy cortas, puesto que esto permitiría que puedan ser hackeadas, por ello es que la mayoría de ingenieros electrónicos propone el uso de un modelo de autenticación transparente para el usuario, ajustado a la usabilidad y seguridad, que requieren entornos exigentes, como el comercio electrónico móvil o que se puede pagar con dinero electrónico.

Dado que la comunicación se realiza entre dos agentes y usando un medio inalámbrico, es entonces cuando se debe administrar el riesgo, porque podría ser intervenida la comunicación. De allí que este sistema debe asegurar que se cumplan, al menos 4 requisitos: El primero es la autenticidad, lo que implica que esté claramente identificado el emisor del mensaje, lo que garantiza su origen. El segundo es la confidencialidad, es decir que la recepción y lectura del mensaje, solo lo pueda hacer el destinatario del mismo, e incluso se propone que su redacción solo pueda entender él, y no otro intermediario. El tercero es la integridad, por tanto el mensaje no puede ser reeditado o cambiado en su texto original. Finalmente, el sistema debe ser confiable, para que el receptor del mensaje no pueda negar de haberlo recibido, o el emisor del haberlo enviado.

En síntesis, el SIM Toolkit es la aplicación que permite controlar los ajustes y las aplicaciones SIM. (Analistas Financieros Internacionales, 2009, pág. 72) Estas aplicaciones, dan origen a herramientas como SAT (SIM Application Toolkit), la cual es definida en la especificación técnica GSM 11.14 (ETSI, 1996). SAT explica y define una serie de interfaces que garantizan la interoperabilidad entre el módulo SIM y el equipo móvil, independientemente del fabricante de uno u otro dispositivo. Sin embargo, los procedimientos definidos por SAT sólo facilitan a las aplicaciones, el acceso a servicios básicos de voz y mensajería corta (SMS) (Guthery, 2001).

Dada la necesidad de interoperabilidad, portabilidad y facilidad de programación de las aplicaciones para tarjetas inteligentes como la SIM, nace Java Card. Esta plataforma fue diseñada y desarrollada para proporcionar seguridad a las tarjetas inteligentes. Se basa en la integración de un menú específico en el módulo de identificación del usuario, a través de la tarjeta SIM o de los terminales GSM de última generación. En este caso, el teléfono envía un mensaje SMS en el que describe las operaciones transaccionales que se necesitan, es decir, simplifica el manejo del usuario, que ahora ya no está obligado a introducir códigos o claves, puesto que acepta la introducción de módulos de cifrado de datos en la tarjeta SIM, que proporciona mayor seguridad a la operación (Ingeniería e Investigación, Mayo/Agosto 2007).

El kit de herramientas de aplicaciones SIM es un conjunto de comandos que definen cómo la tarjeta debe interactuar con el mundo exterior. Es aquí cuando el sistema se complica, porque se debe incluir el STK en la tarjeta SIM, sea esta nueva o si se descarga el sistema en la tarjeta, lo que requiere ya de conocimientos más avanzados o asistencia externa de parte de la red de distribución.

Al aplicar el sistema SIMToolkit en el uso de dinero electrónico en el Ecuador, se destaca que solo el titular de la cuenta está habilitado para ingresar al sistema y hacer transacciones, y esto se verifica con el ingreso de la clave que emite el BCE, después de responder preguntas de verificación que únicamente conoce el dueño de la cuenta. Luego de aprobar este procedimiento, puede realizar pagos a otros usuarios del sistema

de Dinero Electrónico, pagar servicios básicos. Además de cancelar cuentas en establecimientos, como supermercados, farmacias, entre otros.

Como una medida de seguridad adicional, para evitar la suplantación de identidad, el sistema hace un chequeo cruzado con la información del Consejo Nacional Electoral. Asimismo, se recomienda que cualquier usuario active la cuenta exclusivamente desde el celular de su propiedad o de su uso personal.

En el Ecuador actual se usa la tecnología GSM, cuya arquitectura está integrada por el subsistema de estaciones móviles MS, compuesto por los terminales celulares, cuyas características más importantes y obligatorias son: capacidad DTMF (decodificador que utiliza un cómputo digital para detectar y descodificar todos los tonos DTMF-16 pares, en un código binario de 4 bits), capacidad SMS (Short-message service), capacidad para presentar mensajes cortos, número marcado y disponibilidad de red pública móvil terrestre PLMN (Public land mobile network) o soporte para llamadas de emergencia, aún sin el SIM insertado e IMEI anclado al hardware (Escobar Terán, 2015).

La plataforma de dinero electrónico gestionada por el BCE permite que los terminales de la red celular realicen transacciones utilizando SIM Toolkit, lo cual facilita la interoperabilidad, eliminando las barreras de acceso entre operadoras. Esta plataforma tecnológica faculta a los usuarios interactuar a través de sus teléfonos celulares en el portal wap o con mensajes de texto, pudiendo cargar dinero en sus teléfonos celulares, realizar operaciones con ese saldo, transferir o acreditar dinero desde o hacia el sistema financiero, respectivamente (Escobar Terán, 2015, pág. 33).

A continuación se describe una serie de acciones del sistema que aplicaría el modelo SIM Toolkit en una transacción con dinero electrónico:

1. El Centro Transaccional ingresará al SDE marcando \*XXX#)
2. El SDE<sup>12</sup> muestra menú de operaciones permitidas.

---

<sup>12</sup>Sistema de Dinero Electrónico del Ecuador

3. El Centro Transaccional selecciona la opción Carga de..
4. El SDE solicita ingreso de número de móvil de destino.
5. El Centro Transaccional digita número de móvil de destino
6. El SDE solicita el monto a cargar.
7. El Centro Transaccional digita el monto a cargar.
8. SDE solicita el ingreso de la cédula de quien hace la carga de dinero.
9. El Centro Transaccional digita la cédula de quien realiza la carga
10. El SDE muestra datos de la operación (nombres y apellidos del beneficiario) y solicita confirmación de la misma mediante número de PIN.
11. El Centro Transaccional digita el número de PIN para confirmar.
12. El SDE valida el PIN y hace la carga.
13. El SDE responde al Centro Transaccional de la operación exitosa con mensaje USSD.
14. El SDE envía notificación por SMS de la transacción exitosa al número de móvil del destinatario de la carga con el monto cargado y con la identificación tanto del ordenante como del beneficiario. SDE realiza el pago de las comisiones según corresponda.
15. El SDE cierra la sesión. Fin del caso de uso.

### **2.1.3 USSD**

La tecnología del USSD (Unstructured Supplementary Service Data o Servicio Suplementario de Datos no Estructurados) posibilita enviar datos a través del teléfono móvil. Su funcionamiento es similar al de los mensajes básicos como el SMS, pero empleando ciertos símbolos a través de “códigos cortos” (caracteres alfanuméricos, por ejemplo \*62), cuya característica de uso requiere tener una entrada abierta de conexión en la red móvil, de forma tal que los datos no pueden almacenarse en centros intermedios, es decir, si no son entregados al instante o en el tiempo real al que son enviados, se descartan. Esta cualidad permite que éste servicio sea más rápido y también más seguro; aun cuando, tiene la inconveniente de que la comunicación exige que el emisor y el receptor deben estar conectados a la red al mismo tiempo, puesto que como se señaló antes, sus recados no pueden ser almacenados en un equipo intermedio. Otra ventaja de este servicio es que no deja registro y no exige la instalación de un

software en el dispositivo emisor, porque no almacenan la información en dicho terminal, ya que están diseñados para servicios móviles interactivos y al mismo tiempo. Incluso la nueva versión USSD2 envía al usuario menús interactivos, que facilitan aún más la realización de sus operaciones (Agenda de Impulso Competitivo, Abril 2013, pág. 67).

“El USSD es usado para pagos móviles en países como España (Mobipay), India (Airtel Money), Tanzania (M-Pesa), Sudáfrica (SWAP Mobile), Polonia (mPay), Inglaterra (Monitise), Camboya (WING) e Indonesia (Monetise). En Latinoamérica opera en Brasil con “Vivo PayPal” y se han realizado pagos pilotos en Colombia, Ecuador y Venezuela” (Agenda de Impulso Competitivo, Abril 2013).

Tras introducir el código USSD en el terminal GSM, la respuesta del servicio llega en pocos segundos. Muchos operadores filtran de forma automática los mensajes, seleccionando si se transmiten mediante SMS o USSD, según el número de destino, de esta forma es transparente al usuario el uso de uno u otro método.

Una vez que el dinero ha sido ingresado por alguna vía en su cuenta o monedero móvil, el usuario puede hacer uso de los servicios a través de la tarjeta SIM del teléfono. Sin necesidad de conectarse a Internet se pueden realizar transferencias de efectivo a otras personas, depósitos en cuentas bancarias, pagos en tiendas o incluso pagar por diferentes servicios públicos y facturas (electricidad, agua) o a otras entidades públicas como privadas.

Un conocido ejemplo es, en Paraguay, el caso de la billetera Tigo Money, que funciona para pagos móviles y no necesita de efectivo para realizar minicargas de saldo a su teléfono, enviar dinero, pagar facturas y cuotas, o pagar en comercios o almacenes que estén incluidos en la red de Tigo Money. Para empezar a operar se debe cargar el dinero en una billetera móvil sin costo en cualquiera de los puntos Tigo Money distribuidos en todo el país. La billetera también se carga de dinero cada vez que se recibe un giro en la

cuenta Tigo Money. Asimismo, y una vez que ya se cuente con dinero en la billetera Tigo Money, se pueden pagar las facturas de Ande, Tigo, TigoStar, Instituciones Financieras, Colegios, Universidades o cualquiera de los más de 90 servicios disponibles (Tigo, n.d.).

#### **2.1.4 El uso de smartphones**

La tecnología está transformando la vida personal, laboral y profesional; es en estas circunstancias que también los servicios financieros están cambiando sus procesos para facilitar cada vez más las transacciones, y eso también se consigue con el uso de las nuevas tecnologías, en este caso a través de los smartphones. De hecho, como se ha señalado en la hipótesis central de esta investigación, la inclusión financiera tiene mucho que apoyarse en las finanzas digitales, puesto que es una herramienta fundamental para lograr dicho objetivo, así como la expansión de financieros mediante el uso de internet se pueden ejecutar transferencias bancarias, abrir pólizas de acumulación, recibos electrónico estado de cuentas, consulta de saldos de las cuentas, cobro de cheques, entre otros. Los servicios financieros digitales se refieren a la realización de flujos financieros de manera oportuna, segura y precisa, y estos también se pueden realizar a través de los Smartphone que disponen de las aplicaciones para realizar transacciones financieras (Ortiz Luzuriaga Maria Tamara, Hernández Ludeña Karen Carolina y Sánchez Wendy, 2016).

Entonces, la característica más importante de estos teléfonos “inteligentes” es que permiten la instalación de programas para acelerar el procesamiento de datos y la conectividad. En definitiva son, además de un teléfono para hacer llamadas, un mini ordenador u ordenador de bolsillo (Ortiz Luzuriaga Maria Tamara, Hernández Ludeña Karen Carolina y Sánchez Wendy, 2016). Por ello, cabe esperar que el uso de los smartphones en un futuro inmediato sea una solución importante para los problemas de acceso de las personas a los servicios financieros, por lo que la calidad de los servicios de conectividad de que dispongan los países será muy relevante para la banca móvil, puesto que la restricción en la infraestructura de las comunicaciones sería una

barrera muy difícil de superar en el corto plazo para la realización de transacciones a través los dispositivos inteligentes.

### **2.1.5 Near Field Communication – NFC**

Es una tecnología de comunicación inalámbrica, de corto alcance y alta frecuencia, que permite la transferencia de datos entre dispositivos a una distancia aproximada de 4 cm. El funcionamiento del NFC consta de un dispositivo interrogador (transmitter) y otro respondedor (tag o responder). El dispositivo interrogador puede enviar y recibir datos simultáneamente en formato digital, mientras que el tag no puede hacerlo de manera simultánea. La comunicación se establece creando un campo magnético de alta frecuencia entre ambos dispositivos, a través del cual el interrogador envía un comando que debe ser chequeado y validado por el tag. Para transacciones sensibles, como las de tarjetas de crédito, toda la información es encriptada, para que sólo pueda ser leída y descifrada en esa comunicación.

Adicionalmente se podría afirmar que además de ser es un sistema de conexión inalámbrica, envía también una señal de radio, que es la que usan las tarjetas magnéticas de identificación, y es algo que muchas terminales móviles han ido incorporando en los últimos años, fundamentalmente las de Android (Ventura, 2013).

Esta tecnología se ha difundido en el mundo, siendo aplicada para diversos tipos de uso. En Japón se emplea principalmente en el pago de transporte donde el 60% de los celulares cuentan con este sistema. En España, desde 2011 los principales operadores móviles (Telefónica Movistar, Vodafone y Orange) llegaron a un acuerdo para implantar un estándar en las operaciones realizadas con la tecnología NFC, y en la actualidad se usa con normalidad para pagos ordinarios en terminales de puntos de venta. Asimismo, Google lanzó Google Wallet, que funciona con esta tecnología.

La principal traba para el desarrollo de esta tecnología es la falta de un chip NFC estándar en tamaño y en el protocolo de transmisión, que sólo está disponible para una

gama limitada de aparatos celulares. Incluso los iPhone de Apple no han incorporado la tecnología NFC hasta su modelo 6. Entre sus ventajas se debe considerar que la transmisión encriptada del NFC posee altos estándares de seguridad e incluye un protocolo de autenticación para evitar que un dispositivo pirata intercambie información con el dispositivo móvil. Además, el corto alcance de la señal de NFC dificulta una posible interceptación de información.

Todos los dispositivos del estándar NFCIP-1 deben soportar dos modos de funcionamiento: uno que es activo, donde los dispositivos involucrados generan su propio campo electromagnético, que utilizarán para transmitir sus datos, y otro pasivo, en el que un solo dispositivo genera el campo electromagnético y el otro se aprovecha de la modulación de la carga para poder transferir los datos. El iniciador de la comunicación es el encargado de generar el campo electromagnético. En este caso el celular se transforma en un medio de pago inalámbrico a través de terminales punto de venta, lo que da lugar a una solución aditiva para los usuarios de tarjetas de crédito más que un instrumento para la inclusión financiera de los sectores sociales no bancarizados (Pérez Díaz).

### **2.1.6 INTERNET**

El Internet es una red informática descentralizada, que para permitir la conexión entre computadoras opera a través de un protocolo de comunicaciones. En palabras sencillas, la Internet es un conjunto de computadoras conectadas entre sí, compartiendo una determinada cantidad de contenidos; por este motivo es que no se puede responder a la pregunta de donde está la Internet –físicamente– porque está en todas las partes donde exista un ordenador con conectividad a una red.

Internet está presente en buena parte de los hogares y empresas del mundo, casi de manera obligatoria dada la necesidad de utilizarlo. Muchos estudios, trabajos y funciones empresariales no se conciben sin el Internet. Muchos gobiernos han diseñado campañas para alfabetizar y educar digitalmente a sus ciudadanos. Es que la tecnología

y el Internet, ya llegaron; y, lo han hecho para quedarse y revolucionar de manera constante nuestra forma de vida. Como es obvio, los efectos crecen exponencialmente en el momento en que los teléfonos celulares pueden acceder y hacer uso de Internet como lo haría un ordenador personal.

## **2.2 Nuevos modelos de negocio en el sector financiero**

### **2.2.1 Banca móvil**

El objetivo de la banca móvil es llegar a zonas marginales urbanas y áreas rurales, es por eso que los centros de atención al público deben permitir mejorar los servicios y dar mayor agilidad a la atención al usuario. Además, estos servicios que empiezan con la modalidad de agentes no bancarios, registran depósitos pequeños, pago de cheques y retiros de hasta cierta cantidad de dinero, por lo que si bien ayuda a los clientes para una rápida atención, no alcanzaría para atender otras necesidades prioritarias como la otorgación de créditos, y la extensión del servicio a personas de sectores rurales que demandan servicios financieros.

Si el teléfono móvil permite realizar transacciones desde o entre las cuentas bancarias, nos referiremos a la banca móvil (Inga Falcón, Julio 2012). Esta definición también es aplicable, “cuando los clientes acceden a su cuenta de banco a través de un teléfono móvil y algunas veces pueden iniciar transacciones a través de él”. Lo mejor de todo es que estas transacciones se las puede hacer con cualquier clase de teléfono, incluso con los más populares.

En base a esta consideración el uso del teléfono móvil, tanto como canal de acceso a internet, como para la realización de transacciones entre cuentas bancarias -sin acceder a internet- lo que podría ser a través de mensajes de texto, aseguran contar con servicios de banca móvil. Cuando únicamente ofrecen servicios asociados al uso de

internet, se definiría como “banca por internet”, cuya única diferencia sería usar el teléfono móvil como hardware de acceso.

Sin embargo, en este documento utilizaremos la definición de banca móvil, sin considerar su uso como canal de acceso a internet, que por lo demás es bastante limitado ya que exige plataformas, aparatos móviles y accesos a servicios de internet, que no han alcanzado una gran cobertura o no están disponibles para los habitantes más pobres de los países que serán analizados y por los elevados costos de equipos y acceso.

Algunas entidades financieras cuentan con una plataforma moderna de banca móvil que permite a los consumidores realizar transacciones seguras y acceder a servicios bancarios desde su teléfono móvil. Todo el proceso de intercambio de datos ofrece seguridad porque codifica los mensajes que se envían desde un teléfono y los decodifica un computador del banco, evitando que la información sea interpretada por personas externas.

Cuando se analizan las historias de éxito a nivel mundial, se vuelve evidente que no existe una única fórmula para el desarrollo de la banca móvil. Sin embargo, estos procesos comparten algunas características como el enfoque estratégico, las inversiones anticipadas en infraestructura tecnológica e interés de los consumidores. Entonces, los beneficios de la banca móvil para las instituciones financieras están claros, aunque llevarlos a cabo puede ser una tarea compleja. Los bancos líderes pueden beneficiarse a partir de nuevos ingresos, reducción de costos y experiencia en un mejor trato al cliente (Deloitte Touche - El Futuro de la Banca Móvil en América Latina, 2011).

### **2.2.2 Agentes o corresponsales no bancarios**

Son personas físicas o jurídicas con las que una entidad de crédito llega a acuerdos para que le representen y le otorga poderes para actuar habitualmente frente a la clientela, en nombre y por cuenta de dicha entidad (Cantalapiedra Arenas, 2016).

Se trata de personas que han llegado a acuerdos con las instituciones bancarias, en el caso de los servicios de banca móvil, para actuar en su representación. Dicho de otra manera, son corresponsales no bancarios los prestadores de servicios financieros que se desempeñan en establecimientos propios, distintos a las oficinas de las entidades, que conforme a un acuerdo contractual, sin relación de dependencia y bajo responsabilidad de la entidad financiera, son contratados para realizar las operaciones y prestar servicios financieros, como actividad complementaria a su actividad comercial principal (Sánchez, 2012).

Los agentes no bancarios también forman parte importante de la red de servicios financieros móviles que contribuyen a la inclusión financiera, puesto que desempeñan una serie de funciones indispensables para el desarrollo de servicios financieros. En casi todos los casos, se convierten en el primer contacto para la adquisición y registro del servicio financiero, es decir facilitan la realización de las primeras operaciones de los clientes.

En la práctica, los agentes no bancarios son personas que incursionan en una variedad de negocios, como los vendedores de teléfonos móviles y recargas, las farmacias, estaciones de gasolina, cadenas de negocios de venta al por menor, supermercados, tiendas de electrodomésticos o de víveres, entre otros. La difusión de este modelo de negocio a través de corresponsales no bancarios en los países en desarrollo tiene el objetivo potencial de llegar a millones de personas no bancarizadas con mayor rapidez (CENTRO DE ESTUDIOS MONETARIOS LATINOAMERICANOS - CEMLA, 2014).

Normalmente, se diferencian cuatro motivaciones generales para el desarrollo y uso de las redes de corresponsales no bancarios (Hayem, 2014):

- a. Descongestionar sucursales, desalojando especialmente los pagos y otras transacciones de bajo valor a canales menos costosos.
- b. Mejorar el servicio a los clientes, a través de ampliar la disponibilidad de canales transaccionales (mayor densidad, horarios extendidos de atención, etc.).
- c. Capturar transacciones de pago, ya sea de servicios públicos, asociadas a remesas, situaciones de fondos, etc.
- d. Acceder a nuevos mercados, generalmente no bancados, al habilitar un canal bancario viable en mercados de baja densidad / bajo valor.

Desde su diseño y aplicación, los agentes no bancarios son protagonistas de la inclusión financiera, debido a las dificultades que tiene la población rural y de sectores urbanos marginales para acceder a los servicios bancarios comunes, y puesto que las tiendas, supermercados, almacenes, farmacias, entre otros, se encuentran más cerca de estas personas, y además porque hay una relación personalizada, de mayor confianza y reciprocidad con el agente o corresponsal no bancario.

En el Ecuador, con la finalidad de mejorar e innovar la bancarización y llegar a las zonas marginales y rurales, se han creado programas como el “Banco del Barrio” (Banco de Guayaquil) (Alcivar, 2013), o “Mi Vecino” (Banco Pichincha, s.f.) o simplemente de Banca Móvil. Estos sistemas consisten en tener como agentes a pequeños y medianos comercios de las ciudades como tiendas, farmacias, locutorios y en general los establecimientos líderes en los barrios de las ciudades. En estos casos, los clientes pueden realizar sus transacciones bancarias y pagar los servicios básicos en la misma zona en que residen.

Cabe destacar, que las mejores tiendas de las comunidades de los distintos cantones del país se han transformado en socios del “Banco del Barrio” o de “Mi Vecino”, cuyo respaldo proviene de una institución financiera grande, como es el Banco de Guayaquil, o con el soporte del banco más grande del país, que es el Banco del Pichincha.

En el caso ecuatoriano, un factor importante en el uso de esta herramienta, es la reducción de costos, pues se afirma que mientras la instalación de un cajero automático cuesta de USD 25 mil a USD 30 mil, la inversión para la instalación en una tienda de un datafono<sup>13</sup> es de USD 3 mil y con costos de capacitación alcanzaría los USD 4 mil, lo que genera una relación más directa entre el costo-beneficio para mantener e impulsar el modelo de agente bancario para profundizar en la inclusión financiera.

En lo que concierne al software que se utiliza para llevar servicios financieros a zonas alejadas de las matrices, sucursales u oficinas de los bancos, a través de corresponsales no bancarios, consiste en una arquitectura de programas en entorno web. Esto quiere decir que los corresponsales cuentan con equipos que se conectan a un servidor de la institución bancaria, mismo que administra las aplicaciones en un entorno similar al de Internet. El software empleado como herramienta para servir al cliente, permite comunicar oportunamente cada transacción con el servidor central, dando como resultado un servicio ágil y dinámico.

Está claro que la tecnología es el elemento esencial para que este modelo de inclusión financiera a través de los corresponsales no bancarios funcione. Asimismo, facilita la interacción remota entre el proveedor de servicios financieros y sus clientes en el establecimiento de propiedad del agente, lo que permite una relación directa, fluida y de mayor confianza en la ejecución de las transacciones financieras. El sistema tradicionalmente funciona como la interacción que se produce utilizando tarjetas bancarias y terminales de punto de venta (TPVs<sup>14</sup>), conectados al banco a través de una línea telefónica, tecnología inalámbrica o por satélite. Además, los corresponsales no bancarios tienen que tener una cuenta bancaria o de dinero electrónico activa, para compensar automáticamente las transacciones de efectivo procesadas en sus cajas

---

<sup>13</sup> Un datáfono o pasatarjetas es un dispositivo compacto que, instalado en un establecimiento comercial o tienda, permite cobrar a sus clientes (por red telefónica, o IP vía GSM, GPRS, Wi-Fi, etc.) mediante tarjeta de crédito o débito. Normalmente el datáfono de un comercio es proporcionado por el banco con el que trabaja.

<sup>14</sup>Un terminal punto de venta (TPV) es un dispositivo que ayuda en la tarea de gestión de un establecimiento comercial de venta al público que puede contar con sistemas informáticos especializados mediante una interfaz accesible para los vendedores.

registradoras. La interacción en tiempo real entre los involucrados (banco, agente y cliente), junto con el proceso de compensación automática, crea un entorno seguro para las partes sin riesgo de liquidación adicional (Armijo de Vega, 2013).

Por estas razones es que Álex Molina Salgado - responsable de corresponsales no bancarios del Banco del Pichincha afirmó que: “los corresponsales no bancarios se convirtieron en un modelo de atención alternativo de bajo coste que satisface las necesidades financieras de un conglomerado poblacional, a quienes el traslado a centros de acopio merma la utilidad que generan de su actividad económica”.

El Banco del Pichincha en 2014 ya contaba con más de 15 mil agentes no bancarios y tenía un cupo territorial de 273 por cada 10 mil kilómetros cuadrados en 2013, cuando el indicador para agencias del mismo banco era de apenas 53 (Asociación de Bancos Privados del Ecuador, 2014). Sin embargo la diferencia substancial entre los agentes corresponsales no bancarios y las agencias, era el monto que podían transaccionar; es así que, según el acuerdo firmado con los bancos, en los corresponsales no bancarios se pueden realizar retiros (máximo USD 200), depósitos (USD 100), pagos de servicios básicos como agua, luz y teléfono; giros nacionales y otros pagos.

Dadas las propuestas de impulsar un mayor acceso a servicios financieros, parecería que este mecanismo de los corresponsales no bancarios, también puede ser un modelo muy viable para ser aplicado por las CAC, toda vez que los costos son substancialmente menores, y por tratarse de un servicio a la comunidad, esto las haría todavía más cercanas a la gente, en los sectores rurales o urbano marginales, a los cuales hasta hoy no pueden atender, dados los costos de establecer una sucursal o abrir una nueva oficina o agencia.

En el caso de las CAC en Ecuador, todavía no se ha logrado ampliar los servicios financieros a través de este sistema de corresponsales no bancarios, sin embargo los mismos administradores de las Cooperativas consideran como una excelente oportunidad la creación de una red de corresponsales no bancarios, que les permitan

prestar los servicios financieros en barrios marginales de las ciudades o en las zonas rurales de las provincias o cantones en los que se ubican sus matrices u oficinas. Este proceso reduciría substancialmente los costos y los tiempos de movilización para realizar los trámites y operaciones microfinancieras, que son las que están autorizadas a efectuar los corresponsales no bancarios.

### **2.2.3 Banca por INTERNET**

En la búsqueda de un nombre adecuado para esta innovación de la banca por internet, aparecen términos como banca virtual, banca en línea, e-banking<sup>15</sup> o genéricamente banca electrónica (Muñoz Leiva, 2008, pág. 43).

Está claro que el internet ha transformado la forma en que se hacen negocios, y el sector bancario y financiero no es la excepción, ya que a través del internet se pueden hacer transacciones bancarias desde cualquier lugar y durante las 24 horas del día. A esta altura del siglo XXI no hay duda de que la banca en línea ha facilitado el diario vivir de las personas. No hay necesidad de ir al banco, ni hacer largas filas, ni esperar en el teléfono por un operador para hacer una consulta o transacción. Ahora basta acceder a la cuenta personal y hacer uno o varios clicks para realizar la transacción bancaria que se requiera.

La banca electrónica se refiere a la banca que se realiza por medios electrónicos como pueden ser cajeros electrónicos, teléfono y otras redes de comunicación. Tradicionalmente, este término se atribuye a la banca por Internet o banca online, que comprende el uso de herramientas que ofrece una entidad a sus clientes, para que estos

---

<sup>15</sup> E-banking es un término bastante amplio que agrupa a todas las maneras de interactuar con un banco de manera electrónica y en línea. Existe una tendencia en asociar el concepto e-banking con los sitios web de un banco, ya que así fue cómo comenzó a hacerse conocido este término, pero la verdad es que actualmente los usuarios o clientes se relacionan con un banco a través de muchos más dispositivos (o canales de comunicación) siendo los más conocidos Teléfonos Celulares, Teléfonos de Red Fija, Televisores, Autoservicios, Aplicaciones de Escritorio.

realicen sus operaciones bancarias a través de la computadora utilizando una conexión a la red Internet.

La banca en línea ofrece al consumidor una serie de ventajas que permiten crear valor (Muñoz Leiva, 2008, pág. 57), comodidad y servicios de conveniencia, 24 horas al día, 7 días a la semana. Operaciones desde casa. Acceso global. Ahorro en tiempo. Menores costes para el banco que pueden o deben repercutir en el cliente. Puede ser más barato que el teléfono, sobre todo si se tiene una tarifa plana, además de que se obtiene transparencia en la información; capacidad de elección de los clientes; rapidez en los servicios y una oferta de productos y servicios personalizados.

Cabe mencionar que las ventajas de este servicio no sólo alcanzan a los particulares, sino también a las empresas que hacen uso del mismo, pues evita el desplazamiento de personal para realizar algunas operaciones bancarias habituales, además que permite una mejor gestión del control de las finanzas de la compañía (Moreno F, 2008).

No obstante, hay todavía dificultades que inhiben la óptima adopción de la banca online (Muñoz Leiva, 2008, pág. 59), entre las que se menciona la preocupación por la seguridad (virus, piratas) de la información personal y confidencial. Ausencia de información sobre el uso y servicios ofrecidos y de habilidades tecnológicas entre los usuarios. Baja penetración de Internet en algunas zonas rurales o países en vías de desarrollo.

En los últimos años los bancos realizan esfuerzos para conseguir la migración de sus clientes hacia los medios electrónicos, ya que resultan más baratos que mantener una sucursal; así como para atraer nuevos clientes virtuales a la banca por Internet. Si bien las estadísticas demuestran que el número de clientes que realizan operaciones a través de Internet está creciendo rápidamente; la banca online no cuenta con retornos inmediatos sino que requiere un tiempo para que los clientes se acostumbren a la nueva tecnología, pues se trata de un nuevo producto en maduración, por lo que no se puede calcular en qué tiempo se puede recuperar la inversión (Infante, 2004). Lo que

si queda claro es que este proceso mejora los servicios financieros y contribuye a reducir los tiempos que la gente dedica a estos procesos.

## **2.3 Nuevas formas de regulación**

La legislación debe responder a la necesidad de regular la aparición, funcionamiento y difusión de nuevos productos financieros, por tal razón en esta sección se van a presentar las nuevas formas de legislación, especialmente diseñadas para la regulación de los productos financieros cuya difusión y utilización se está desarrollando con mayor intensidad y con fines inclusivos en la actual coyuntura económica.

### **2.3.1 Regulación para el Dinero Electrónico**

Respecto a uno de los productos financieros, como es el servicio de dinero electrónico, existen legislaciones que han optado por exigencias específicas, mismas que incluyen el nivel de conocimiento del cliente y el cumplimiento y observación de normas como la de prevención de lavado de dinero. Es así que, en los casos de los países en los que existe la regulación se ha exigido que los agentes proveedores de este servicio registren cursos de capacitación específica y autorizaciones especiales de las entidades supervisoras para ejercer dicha función. Sin embargo, en otros casos se ha trasladado por completo esta responsabilidad a las empresas o instituciones emisoras (Inga Falcón, Julio 2012).

De acuerdo con la Legislación del Ecuador, el Sistema de dinero electrónico (SDE) se refiere al conjunto de operaciones, mecanismos y normativas que facilitan los flujos, almacenamiento y transferencias, en tiempo real, entre los distintos agentes económicos a través del uso de dispositivos electrónicos, electromecánicos, móviles, tarjetas inteligentes, computadoras y otros que se incorporen como producto del avance tecnológico (Dirección de Inclusión Financiera del BCE).

En este punto cabe explicar, que en el caso del Ecuador es el BCE la entidad que está impulsando el uso del dinero electrónico, de acuerdo con el mandato de la última Constitución de la República del Ecuador, en el primer inciso del artículo 303 que determina que: "La formulación de las políticas monetaria, crediticia, cambiaria y financiera es facultad exclusiva de la Función Ejecutiva y se instrumentará a través del Banco Central"; así mismo en el artículo 13 de la Ley de Régimen Monetario y Banco del Estado se define como medios de pago convencionales los cheques de viajeros, las tarjetas de crédito y otros de similar naturaleza que determine el Directorio del Banco Central del Ecuador: Es en este sentido que, mediante Regulación No. 017-2011 de 10 de enero de 2011 se incorporó este instrumento como Título Décimo Quinto "Del Dinero Electrónico" en el Libro I "Política Monetaria Crediticia", de la Codificación de Regulaciones del Banco Central del Ecuador, y se norma el alcance del Sistema de Pagos y Transacciones Móviles.

En la Regulación No.024-2012 de 29 de marzo de 2012, en el Artículo 1, se establecen las definiciones básicas para la aplicación de este SDE, y son las siguientes:

- Dinero electrónico: Es el valor monetario equivalente al valor expresado en la moneda de curso legal del país que: a) Se almacena e intercambia únicamente a través de dispositivos electrónicos, móviles, electromecánicos, fijos, tarjetas, computadoras inteligentes, y otros productos. b) Es aceptado con poder liberatorio ilimitado y de libre circulación, reconocido como medio de pago por todos los agentes económicos.
- Los centros de transacción: Serán los puntos de atención registrados, así como los agentes que cumplan las condiciones establecidas en el reglamento de participante del SDE y en el manual de procedimiento y operación para discusión de dinero electrónico (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2014).

- Usuarios: son aquellas personas naturales o jurídicas, públicas y privadas, que inscritas en el sistema de dinero electrónico posean una cuenta de dinero electrónico para sus operaciones dentro del SDE, a través de los monederos electrónicos habilitados en los dispositivos autorizados, de acuerdo con el reglamento de participantes en el SDE <sup>16</sup>.

Otros elementos fundamentales en la ejecución del SDE son los Macro Agentes<sup>17</sup>, quienes tendrán como tareas difundir el dinero electrónico y emitirlo de acuerdo al pedido de los usuarios. Para regular este proceso, el Directorio del BCE, el 16 de abril de 2015 emitió la Resolución No. 064-2015-M, a través de la cual incorpora a las entidades financieras de los sectores público, privado y popular y solidario que podrán actuar como Macro Agentes del Sistema de Dinero Electrónico, de forma adicional a los servicios que ahora prestan o llegarán a prestar. Es decir, el hecho de servir como Macro Agentes no condiciona las actividades que realizan como entidades del sector financiero. La única condición que deben cumplir como Macro Agentes, es que estas entidades deberán abrir una Cuenta de Dinero Electrónico en el Banco Central del Ecuador, de acuerdo a los procedimientos emitidos en la Resolución No. 005-2014-M, expedida por la Junta de Regulación Monetaria y Financiera.

En esta misma Resolución, se determina que las Empresas Privadas, Públicas y/o Mixtas tienen que llenar un formulario de inscripción del Macro Agente, suscrito por el Representante Legal y presentar los documentos adicionales detallados en el Reglamento de Participantes. De hecho, las empresas nacionales y extranjeras deben registrar al menos dos años de funcionamiento, un capital pagado mínimo de cien mil dólares americanos (USD 100.000), así como mantener cinco puntos o más de atención

---

<sup>16</sup> En este escenario, Ecuador acogerá el primer sistema de pago electrónico estatal, el denominado Sistema de Dinero Electrónico. El Dinero Electrónico (por lo tanto, DE) será emitido por el Banco Central del Ecuador (BCE), denominado en dólares estadounidenses en conformidad con lo dispuesto en el Código Financiero del país (Moncayo & Reis, 2015)

<sup>17</sup> Macroagentes: Son empresas, organizaciones e instituciones públicas y privadas; instituciones financieras y del sistema popular y solidario; que en su modelo de negocio mantienen una red de establecimientos de atención al cliente y están en la capacidad de adquirir dinero móvil, distribuirlo o convertirlo en especies monetarias conforme los procedimientos que establecidos por el BCE.

en su cadena comercial, además de encontrarse habilitado por el Banco Central del Ecuador en el Sistema Nacional de Pagos.

Por su parte, en el caso de los Usuarios se destaca que su obligación será brindar información fidedigna en el momento de activar su cuenta de dinero electrónico en el SDE y cuando sea requerida por el Macro Agente o por el Banco Central del Ecuador. Adicionalmente, deben cumplir con todos los compromisos para el manejo de sus transacciones a través del SDE, y aquellas que están contempladas en la Ley de prevención, Detección y Calificación del Delito de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos y otros relacionados.

El proceso para la emisión de dinero electrónico, de acuerdo a la normativa es el siguiente:

- El Usuario A corresponde al Remitente y el usuario B al Receptor.
- El usuario Remitente y Receptor podrán realizar transacciones a través de un teléfono celular básico.
- El usuario Remitente y Receptor podrán hacer transacciones con una cuenta de dinero electrónico - CDE activa y un monedero asociado a la misma.
- El usuario Remitente deberá disponer de un PIN para confirmar sus transacciones.
- El usuario Remitente y Receptor podrán realizar pagos por montos mensuales hasta \$2000, y límite de hasta \$300 diarios en el caso de una persona Natural y en el caso de persona Jurídica hasta \$20000 o superior en caso de justificar el incremento de los límites.

### **2.3.2 Regulación para corresponsales no bancarios**

Para iniciar este análisis vale destacar que para el caso, ni siquiera en el nombre se han puesto de acuerdo los países latinoamericanos, es por eso que en Brasil se los denomina solamente como Corresponsales; en México se los conoce como Corresponsales no bancarios o Comisionistas; en Colombia se los llama como Corresponsales bancarios;

en Perú son conocidos como Cajeros Corresponsales; en Guatemala como Agentes bancarios; en Chile se los denomina Corresponsalías; y, finalmente en Ecuador como Corresponsales no Bancarios (FOMIN, 2013, pág. 7).

En lo que respecta a Ecuador, la institución encargada de regular este tipo de servicios financieros sigue siendo la Superintendencia de Bancos y Seguros, aun cuando la regulación aplicada es todavía específica para los bancos. En un proceso de inclusión financiera, se hace también necesario considerar la aplicación de esta regulación a otro tipo de entidades financieras. Esta es la razón fundamental para que en el Ecuador se haya creado la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria (SEPS), cuyo objetivo central sea la supervisión a las Cooperativas y otras organizaciones no bancarias. Esta nueva entidad podrá tener injerencia en la regulación para corresponsales (Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria, 2014).

Dada la falta de regulación que norme la actividad de los corresponsales en Perú, Guatemala y Chile en los últimos años, los bancos comenzaron a operar con modelos similares a los corresponsales brasileños. De hecho, el uso del canal de corresponsales se concentra en instituciones bancarias, ya que cuentan con grandes redes presenciales (sucursales o agencias).

En síntesis, la Regulación debe facilitar la generación de áreas de oportunidad del modelo de negocios en términos de inclusión financiera; así como permitir la habilitación de la red para recibir depósitos en efectivo; generar disposiciones que permitan ofrecer productos de pago / depósito, microcréditos y microseguros. En definitiva, ampliar la gama de servicios que ofrecen ya que hoy sólo aceptan pagos de créditos y depósitos a cuenta.

Finalmente, la legislación debe estimular la posibilidad de que todo el sistema financiero pueda ampliar su red de servicios hacia las comunidades semiurbanas y rurales, lo cual permite el acceso a sus servicios a una mayor proporción de la población aún no bancarizada (FOMIN, 2013, pág. 38).

En Ecuador, de acuerdo con la Resolución JB-2008-1150 de la Junta Bancaria del 30 de junio de 2008, la regulación para corresponsales aplica a “las instituciones financieras” sin especificar si éstas son sólo bancos o cualquiera otra figura, como es el caso de las cooperativas.

En el título II de dicha Resolución que se refiere a: “De la organización de las instituciones del sistema financiero privado” y en la “SECCION IV.- CORRESPONSALES NO BANCARIOS, se trata la Legislación que atañe a esta parte de esta investigación, cuyos artículos se analizan a continuación:

En el Art. 8, se destaca que los corresponsales no bancarios son canales mediante los cuales las instituciones financieras, bajo su entera responsabilidad, pueden prestar sus servicios a través de terceros que estén conectados mediante sistemas de transmisión de datos. La Junta Bancaria del Ecuador autorizará a las entidades financieras su conformación, una vez que cumplan con todas las condiciones de control interno, seguridades físicas y de tecnología de información, entre otras. Adicionalmente, se señala que podrán actuar como corresponsales no bancarios las personas naturales o jurídicas que, a través de instalaciones propias o de terceros, atiendan al público y estén radicadas en el país.

Como se puede apreciar en este artículo, el uso de las TIC es la condición básica para autorizar a las instituciones financieras a ampliar los servicios financieros a través de corresponsales.

Asimismo, en el Art. 9, se destacan los servicios que pueden prestar las instituciones financieras a través de los corresponsales no bancarios, y son los siguientes:

- 9.1 Depósitos en efectivo de cuentas corrientes y cuentas de ahorros, así como transferencias de fondos que afecten dichas cuentas;
- 9.2 Consultas de saldos en cuenta corriente o de ahorros;
- 9.3 Retiros con tarjeta de débito;

- 9.4 Desembolsos y pagos en efectivo por concepto de operaciones activas de crédito;
- 9.5 Pago de servicios básicos; y,
- 9.6 Pago del bono de desarrollo humano.

Las operaciones que se realicen por medio de corresponsales no bancarios deberán efectuarse única y exclusivamente a través de terminales electrónicos conectados en línea con la plataforma tecnológica de la respectiva institución financiera, lo que confirma la necesidad de contar con herramientas tecnológicas para emprender en este mecanismo que permita una mayor inclusión financiera.

Finalmente, en el Art. 12 de la Resolución de la Junta Bancaria JB-2008-1150, se dispone que la institución financiera debe exhibir en un lugar visible de las instalaciones de los corresponsales no bancarios un aviso con la siguiente información: 12.1 La denominación “corresponsal no bancario”, señalando el nombre de la institución financiera contratante; y, el número de la resolución con la que se aprobó el mecanismo.

Adicionalmente, en el punto 13.3 se insiste en la necesidad de mantener la seguridad en los sistemas utilizados por los corresponsales no bancarios, mismos que deben cumplir con los principios de seguridad para el manejo de la información y transmisión, de tal manera que se garantice la integridad, confiabilidad, confidencialidad y disponibilidad; definición de claves de acceso e identificación de los usuarios; lo que también nos lleva a insistir en el uso y utilización de las TIC para inclusión financiera.

## **2.4 Nuevos productos financieros**

En esta fase del documento se pretende analizar los productos financieros que se pueden generar de forma más eficiente, con el uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación, y además porque contribuyen a la reducción de los costos en la prestación de servicios financieros, ya que se realizarían transacciones, supervisiones y control de cuentas en forma virtual, lo que implica minimizar los costos

de administración de las cuentas y créditos pequeños, por ende las entidades financieras estarían en capacidad de reducir las tasas de interés, que también beneficia a los objetivos de inclusión financiera.

Los servicios financieros móviles permiten realizar transacciones que involucran la creación, liquidación, transferencia o cambio de propiedad de los activos financieros y/o la facilitación de estas transacciones<sup>18</sup>. Dada su función de administrar las redes de comunicación telefónica móvil, las empresas de telefonía móvil o también llamadas operadoras telefónicas, son las actoras imprescindibles del esquema operativo de un servicio financiero móvil. Los servicios financieros móviles desarrollados hasta la fecha abarcan pagos créditos, ahorros y seguros móviles, aunque para su estudio es conveniente revisar primero las características básicas del dinero electrónico.

#### **2.4.1. Dinero Electrónico<sup>19</sup>**

Como se trata de un medio de pago como cualquier otro, sirve para vender o comprar bienes y servicios. Permite realizar giros de dinero electrónico a cualquier persona o empresa que se encuentra dentro del territorio nacional, y con solo digitar el número de celular del beneficiario, el dinero llegará a cualquier ciudad o sector rural del país.

Para cumplir con este objetivo, la Plataforma del Dinero Electrónico (PDE) se basa en módulos especializados; así cuenta con un módulo encargado de recibir los pedidos desde las telefónicas y remitirlas al módulo encargado de la solicitud; el siguiente módulo es el encargado de recibir y contestar las solicitudes por las interfaces web y web services (se trata de otra interfaz de entrada); el tercer módulo se encarga de procesar la transacción; para que finalmente el cuarto módulo se encargue de resolver

---

<sup>18</sup> Definición que se aplicó en USA por el Census Bureau, n.d, así como en la Nota de Política, Regulatory Approaches for Enable Access (AFI, 2010).

<sup>19</sup> Presentación del BCE sobre la estructura básica del hardware para el desarrollo, aplicación y uso del dinero electrónico

los pedidos en la base de datos y poder de esta manera manejar las conexiones con la misma (Banco Central del Ecuador, 2014).

Las principales características del dinero electrónico (DE) son las siguientes: a) se almacena en formato electrónico; b) se acepta como forma de pago por entidades o personas distintas del emisor y es oficialmente válida de pago; c) se emite por un valor igual a los fondos recibidos; d) es convertible por dinero en efectivo como por el valor monetario que el titular tiene disponible. No es un depósito ni gana intereses, por tanto, no es apoyado por el Fondo de Garantía de Depósitos (Alonso, Fernández, López, Sánchez, & Tuesta, 2013).

En el caso del Ecuador, el dinero electrónico ha sido concebido y se está configurando como un instrumento de acceso a los diferentes servicios financieros que la banca local oferta. Ahora, se permite realizar recargas, transferencias, pagos y descargas de dólares (cambio de dinero electrónico por efectivo), pero aún debe asociarse al sistema financiero, permitiendo que entre sus funciones se realicen ahorros a plazos fijos, inversiones y acceso a créditos, entre otros productos; el 40% de la PEA ecuatoriana se encuentra prácticamente excluida de la bancarización, en especial los sectores que conforman la economía popular y solidaria. Según el Banco Mundial en el año 2012, el porcentaje de bancarización de los adultos en el sector rural del Ecuador alcanzaba el 35%, mientras que en el área urbana era del 45%. Para 2014 el INEC informó que con una PEA de 7.1 millones de personas, al menos 3.5 millones aún no utilizaban servicios financieros (Moncayo & Reis, 2015, pág. 30).

Adicionalmente, en el país se apunta a que el uso del dinero electrónico reduzca la demanda de dinero tradicional, lo que ahorraría al país el costo por canjear en la Reserva Federal de los EE UU, unidades monetarias deterioradas por nuevas, por lo que habría que publicitar el uso y manejo de este nuevo método de pago virtual en bancos y cooperativas.

De otro lado, el DE da mayor seguridad que el uso de dinero en efectivo en los pagos, pues hacerlo por vía electrónica evita las pérdidas por asaltos, robos o descuido; y el dinero al estar depositado mediante asientos electrónicos en las entidades financieras, se puede también minimizar los delitos informáticos. Además, permite ofrecer nuevos bienes y servicios de forma rápida destinados a los sectores rurales y urbano marginales. Mediante el crecimiento de los usuarios del dinero electrónico para pagos y aumento de las ofertas de bienes para compras en línea, se favorecería también el crecimiento del Sector Microempresarial, por el uso de ésta herramienta más moderna y a menor costo.

Para la mayoría de ecuatorianos contar con una cuenta bancaria es indispensable, por tanto para cinco millones de no bancarizados, es la oportunidad para acceder al sistema financiero. El Sistema de Dinero Electrónico, permitirá la creación de nuevas redes económicas en el Sector Popular y Solidario, lo que llevaría a ampliar los mercados para sus productos. Al ser los negocios inclusivos más sencillos, permitirá también generar mayor acceso y oportunidades a los emprendedores jóvenes y del Sector Popular y Solidario (Moncayo & Reis, 2015).

El dinero electrónico se activa de una forma muy fácil sin necesidad de hacer trámites; así como provee una variedad de productos y servicios para la ciudadanía; de hecho, una fortaleza fundamental del DE es el de poder transferir dinero electrónico de usuario a usuario a bajo costo y debitado en cada transacción. En definitiva contribuye al desarrollo de la economía popular y solidaria, ya que facilita las transacciones en zonas remotas, además que constituye una herramienta para acompañar los programas del Estado y mejorar el bienestar de los sectores sociales más vulnerables.

El Sistema de Dinero Electrónico también permitirá la creación de nuevas redes económicas en el Sector Popular y Solidario, lo que llevaría a ampliar los mercados para sus productos; por estas razones es que se dio prioridad al proyecto de dinero electrónico en el plan estratégico del BCE (Banco Central del Ecuador, 2014).

Las reglas básicas para el uso del Dinero Electrónico son las siguientes: (Dirección Nacional de Inclusión Financiera, 2014)

-El usuario podrá ejecutar transacciones a través de un teléfono celular básico, con una línea activa en una Operadora Móvil.

-La cuenta de dinero electrónico corresponderá única y exclusivamente al número de cédula de identidad del ciudadano.

-La cuenta creada será considerada como monedero principal y estará atada al número de celular, desde el cual se realiza el registro. Asimismo, permitirá realizar carga con dinero en efectivo en la ventanilla de un Centro de Transacción a una Cuenta de Dinero Electrónico de Persona Natural o Jurídica

-El usuario debe tener fondos en su Monedero Electrónico y estará registrado con una cédula de identidad

-El usuario debe conocer el PIN de su móvil para realizar la transacción.

En este sentido, la Plataforma de Dinero Electrónico (PDE), que ha desarrollado el BCE, es un servicio que se corresponde con un flujo completo, tanto de usuarios como de agentes, que pueden ejecutar cualquier operación sobre el sistema. Aunque todavía el proyecto del BCE no incluye servicios como el crédito y los seguros (Moncayo & Reis, 2015, pág. 36). En otras palabras, el dinero electrónico contribuye al desarrollo de la economía popular y solidaria, ya que facilita las transacciones en zonas remotas. Aun cuando todavía faltan normas legales que garanticen el nuevo sistema de pago electrónico, asimismo faltarían políticas claras para el control de seguridad en el sistema de dinero electrónico.

#### **2.4.2 Pagos Móviles**

Los primeros servicios de pagos móviles desarrollados en países industrializados con gran penetración móvil en la década de los 90, consideraban realizar pagos con cargo a las cuentas bancarias o a una factura por el servicio de telefonía móvil. Funcionaban a través de autorizaciones vía un sistema muy similar al de mensajes de texto y usando

códigos personales de seguridad. En todo caso, el uso de los teléfonos móviles para pagos y transacciones de diversos tipos, no supera los 10 años de aplicación.

El modelo consiste en realizar pagos a través del uso de un celular o cualquier otro dispositivo móvil. Al momento de enviar el mensaje, el usuario acepta el pago que se carga ya sea a su abono (en el caso de prepago) o la cuenta telefónica móvil en el caso de contrato (post-pago). Suelen funcionar a través de la alianza entre una empresa vendedora de los servicios con un operador móvil. A pesar del actual desarrollo de los servicios multimedia, este modelo aún sigue creciendo y se puede integrar a través de la entrada USB o del audífono del terminal móvil. En general, estos modelos han apuntado a pequeños comerciantes que no han sido incorporados a las redes tradicionales.

En términos simplificados, el vendedor envía un mensaje SMS al operador del servicio con el número de teléfono del cliente y el monto a pagar. El cliente recibe una solicitud de confirmación, que debe responder con otro SMS que contenga una clave personal de aceptación del pago y de notificación de la transacción.

Uno de los casos más emblemático de este modelo es M-PESA de Kenia. El servicio fue diseñado por los operadores móviles Safaricom y Vodafone. Surge en el contexto de una población con muy baja bancarización y un fuerte desarrollo de medios de pago informales. Consiste en la instalación de un código en la tarjeta SIM de cualquier tipo de teléfono (tradicionales y smartphones), que permite utilizarlo como medio prepago, cuya carga de dinero se hace directamente por agentes autorizados o bien mediante la transferencia electrónica de fondos entre clientes que posean cuentas móviles.

En julio de 2004 se aplicaron los primeros pagos móviles del tipo monedero electrónico, cuando en Japón la empresa de telecomunicaciones DoComo se alió con Sony para incorporar el chip inalámbrico denominado FELICA a sus teléfonos móviles. Este chip permitía pagar productos y servicios, como entradas al cine, bebidas, tickets de transporte público, etc. sólo acercando el teléfono móvil a un sensor-lector

determinado. Este sistema funcionaba bajo un formato pre-pago, por lo que debía cargarse el valor monetario en el chip, por los medios de recarga del servicio pre-pago habilitado, lo que lo hacía una especie de monedero electrónico (Pescador, 2005). Este tipo de servicio de pagos móviles ahora está muy extendido en países desarrollados, dado el alto nivel de automatización de transacciones y tecnología, pero no en los países en desarrollo, en los cuales las terminales de lectura de sensores aún son poco utilizados.

Sin embargo, con la producción de equipos de telefonía móvil de menor costo y la extendida cobertura alcanzada, algunos operadores telefónicos de países subdesarrollados, inician la exploración de servicios de pago móviles para sus clientes, como una propuesta para ofrecer más servicios y conseguir la fidelización y evitar la migración de clientes, así como una estrategia para afiliar nuevos.

### **2.4.3 Cuentas y ahorro móvil**

Los servicios tradicionales de dinero móvil pueden ser utilizados también para el ahorro. De hecho, algunas personas los harán efectivos en la tienda y, el valor de su cuenta de dinero móvil se reduce porque necesitan llevar a cabo una transacción digital o salida de efectivo. Este caso puede ser bastante común en algunos mercados. Por ejemplo, el Consultative Group to Assist the Poor - CGAP analizó el uso de los servicios de dinero móvil en África Occidental y encontró que el ahorro era el más popular en su uso. Allí está la demanda del cliente para una solución móvil, permitiendo a la gente almacenar y guardar el valor de una manera segura y conveniente. Sin embargo, los servicios de dinero móvil no ofrecen una experiencia óptima al usuario cuando se trata de ahorro, es por eso que una serie de empresas telefónicas han decidido desarrollar soluciones de ahorro móviles.

Los clientes de servicios de ahorro móviles pueden abrir cuentas de ahorro que son distintas de las cuentas típicas y que ofrecen funcionalidades que son relevantes para el ahorro. De acuerdo con la encuesta anual sobre servicios móviles que realiza la MMU

-Programa Dinero Móvil para los No Bancarizados (por sus siglas en inglés)-, existían 219 servicios de ahorro móviles operando en el mundo en el 2013.

No todos los planes de ahorro de dinero móvil pagan intereses. Algunos clientes optan por ahorrar a pesar de que no devengan intereses, lo que demuestra que hay una gran demanda para el ahorro móvil, ya sea para protegerse contra robos o ahorrar para compras futuras de alto precio. Teniendo presente que la mayoría de las cuentas bancarias en los mercados emergentes son de tasa de interés efectiva negativa, los honorarios exceden las posibles ganancias de las tasas de interés para las personas de bajos ingresos. En realidad, el acceso a un producto o servicio financiero sin comisiones, sin intereses, es en realidad un paso adelante respecto a la situación actual (Claire & Arunjay, 2013, pág. 57).

Sin duda, el producto con mayor relevancia en el ámbito de inclusión financiera es el ahorro, pero a su vez es el producto con más barreras para ofrecerse: no solamente porque debe ser regulado por la autoridad, sino también porque debe cumplir ciertas condiciones como cercanía, conveniencia y precio, que si no se cumplen destruyen su atractivo. Es ahí donde las corresponsalías no bancarias, deben ofrecer productos innovadores y estructuras de costos eficientes, ya que esto podría abrir las puertas para que las instituciones atiendan de mejor forma a dicho segmento del mercado financiero. En este sentido cabe destacar que existen bancos que ofrecen el servicio de depósitos de cheques desde un teléfono inteligente, que actúan a través de una aplicación en la que sólo basta tomar una foto del cheque para que se procese el depósito en una cuenta.

#### **2.4.4 Crédito Móvil**

El crédito móvil normalmente sirve para financiar cuestiones emergentes o cuando surgen imprevistos con la familia o en algún caso personal que debe ser financiado al instante, para lo cual se requiere acceso directo desde el teléfono celular, una Tablet o un computador personal (PC) a una cuenta de crédito móvil a través del acceso a un plan de datos o al internet, sin importar la hora ni el día, para hacer la transacción, y

que puede desplazar en su planteamiento a algunas de las funcionalidades de la tarjeta de crédito.

Los usuarios tienen límites con respecto los valores que pueden cargar en sus líneas de crédito, y estos dependen de la política de riesgos existente y de las características personales y de solvencia económica de cada usuario. Generalmente no se requiere abonar la cantidad total cada mes. En su lugar y por el saldo pendiente se paga un interés.

Según datos del programa Dinero Móvil para los No Bancarizados (MMU), son múltiples los servicios de crédito móvil que se pueden ofrecer a través del desarrollo de dinero móvil, tales son los casos de M-Shwari (servicio ofrecido por Safaricom de Kenya) o Musoni (servicio ofrecido por un proveedor externo), lo que demuestra que estos servicios no son estrictamente el dominio de las aplicaciones de dinero móvil y por tanto hay oportunidad para que participen otros proveedores. Estos procesos permiten mejorar la capacidad de las finanzas tradicionales, tanto de micro instituciones como de proveedores de crédito móviles, para ofrecer servicios de crédito a un mayor número de personas (Claire & Arunjay, 2013, pág. 54).

Un ejemplo de cómo usar la tecnología para uso del crédito móvil se encuentra en Europa a través de Ferratum, que es una compañía líder en la concesión de microcréditos inmediatos online. Está presente en 19 países de Europa y, su principal marca para comercialización de sus productos es Crédito Móvil. Sus préstamos van de 50 a 500 euros y el plazo de 15 a 45 días. Si se necesita una pequeña cantidad de dinero rápido es la solución, ya que la concesión se hace a través de internet en 10 minutos. Estos mini préstamos son idóneos para apuros puntuales como una avería del coche o un problema de salud, como una endodoncia. Quizá su punto más fuerte es el servicio las 24 horas, 7 días a la semana y respuesta en segundos a las solicitudes de crédito (Ferratum, s.f.).

Este servicio se complementa con Hal-Cash, que permite a los clientes de Ferratum enviar el efectivo a cualquier teléfono móvil y retirar el importe de su préstamo a través de cualquiera de los cajeros asociados a la red de Hal-Cash. Los clientes que lo deseen pueden escoger recibir su préstamo a través de un cajero automático, esto significa que si el cliente no es titular de una cuenta bancaria o no posee una tarjeta de crédito también puede escoger recibir el importe del préstamo a través de los servicios de Hal Cash. De este modo, podrá disponer de un préstamo a través de cualquier cajero de dicha red, si se aprueba la solicitud del préstamo. Luego Ferratum enviará al móvil 2 mensajes de texto con dos números pin (un número pin desde Ferratum y otro desde Halcash), que se deberá introducir en el cajero de la red Halcash, y entonces estará listo para enviar dinero en forma instantánea a cualquier teléfono móvil o podría retirarlo de cualquier cajero automático que pertenezca a cualquier entidad afiliada al sistema a nivel mundial, sin necesidad de contar con una cuenta bancaria o tarjeta de crédito.

#### **2.4.5 Seguro móvil**

A pesar de las dificultades en la aplicación del seguro móvil, hay un gran interés en explorar las posibilidades de su desarrollo. El programa MMU revela que existen 84 servicios en vivo, 16 de los cuales lanzaron en 2013. Las regiones en las cuales el seguro de móvil se ha popularizado (en términos de número de políticas iniciadas) son el África subsahariana y el Asia meridional.

Más de las tres cuartas partes (76%) de los servicios de seguro móvil que se aplican en varios países ofrecen un seguro de vida, mientras que el otro 24% ofrece seguros de salud, cobertura de accidentes o seguros agrícolas. El seguro de vida requiere que se simplifiquen las ventas y reclamaciones, puesto que actualmente la administración lo procesa en relación con otros productos de seguros, por lo que es más simple que se permita procesar su información a través de móvil.

Con el fin de simplificar los productos de seguros móviles - no de vida, algunos proveedores se están innovando en el uso de la recopilación de datos para

automáticamente pagar las reclamaciones a través de dinero móvil. Por ejemplo, Kilimo Salama, un programa de micro-seguro para los agricultores de Kenia, ha desarrollado un sistema por el que se paga el seguro en base a las condiciones meteorológicas y los datos que recogen de los centros especializados, lo que demuestra que en un servicio que está automatizado se puede verificar la información usando tecnología de bajo costo, lo que hace bastante probable su aceptación en el mercado con mayor rapidez (International Finance Corporation, 2017).

Asimismo, un seguro móvil se podría ofrecer ya sea como recompensa a la lealtad de los clientes de cuentas móviles o donde los clientes pagarían una prima reducida por el servicio, especialmente en seguros de vida o de salud, así como también en seguros agropecuarios para períodos de siembra, mantenimiento y cosecha de bienes agrícolas o transporte de éstos u otros productos. La evidencia empírica nos enseña que en Kenia el 52% de los seguros móviles de vida eran de oferta gratuita, a cambio de cumplir con ciertos niveles de uso de tiempo aire en los celulares, mientras que el 48% fue a cargo de una prima (Pénicaud & Katakam, 2014).

En el caso de los clientes por pago de primas de seguros móviles, un buen porcentaje de estos usuarios pueden suscribirse o inscribirse a través de su teléfono móvil, así como a través de agentes radicados en la zona o en un centro de llamadas, o un pequeño porcentaje lo podría hacer a través de una compañía de seguros, como lo es ahora.

Para los pagos de primas se pueden realizar utilizar billeteras móviles de dinero (54%) o a través de carteras de tiempo de uso (46%). Así mismo, para las reclamaciones se desembolsaron el uso de dinero móvil (56%) y los bancos (44%) (Claire & Arunjay, 2013, pág. 51).

Entre más personas utilicen las herramientas financieras, la reducción de costos será mayor y el crecimiento de la industria de seguros será constante.

En países, como México se han diseñado y desarrollado seguros de apoyo a la población de bajos recursos. A través de éstos se ha logrado atender necesidades importantes en temas de salud y vida para los integrantes de comunidades que no cuentan con los recursos suficientes para contratar seguros privados tradicionales (Rubinstein, 2014) . En este sentido, los seguros hechos a la medida son mecanismos de transferencia de riesgo para aquellos ciudadanos que tienen relación con alguna microfinanciera, ya que el costo de la cobertura está incluido en el crédito financiero que la persona solicitó a dicha institución (Accenture, 2017).

Los seguros hechos a la medida que actualmente se ofrecen en el mercado abarcan el de vida, accidentes personales y de salud. De la misma manera, las principales coberturas incluidas en estas ramas de la industria aseguradora son: gastos funerarios derivados del fallecimiento del titular y/o de los beneficiarios (por ejemplo, esposa e hijos), liquidación del saldo de algún crédito, ayuda para padecimientos específicos (por ejemplo cáncer), repatriación de restos (inmigrantes), entre otros (Rubinstein, 2014).

Como se ha insistido, cada vez existe un número mayor de proveedores interesados en el lanzamiento de crédito y ahorro y seguro móvil; por ende, se esperan muchos nuevos lanzamientos en el mundo, durante los próximos dos años. El seguro móvil, el crédito y el ahorro, son importantes nuevas ofertas y podrían servir para profundizar la inclusión financiera, no sólo en términos de ampliar el acceso de estos servicios a los clientes de bajos ingresos, sino que ayudan también a garantizar la estabilidad financiera y la seguridad. Sin embargo, se necesitan más puntos de prueba para ver cómo estos servicios se pueden ofrecer de manera sostenible, con el fin de garantizar un nivel adecuado de inversiones que son realizadas por la industria.

Si bien el uso del dinero móvil sigue creciendo, también hay barreras que en muchos mercados se deben superar. Esta industria tendrá que continuar su trabajo para integrar las mejores prácticas, con el fin de acelerar su crecimiento, y comprometerse con los reguladores y los organismos de normalización para crear ambientes más propicios y reglamentarios que permitan florecer a estos servicios. También se necesita

una mayor inversión para construir bases sólidas que permitan a los servicios de dinero móvil crecer junto con la identificación de modelos de negocio sostenibles y con nuevos productos y servicios, que en última instancia contribuyen a crear un ecosistema financiero más expedito, el mundo digital (Claire & Arunjay, 2013, pág. 59). Corresponde a las entidades bancarias el depósito o custodia de los saldos negociados a través de los servicios de dinero electrónico, cuando la legislación del país exige a las empresas emisoras (empresas de telecomunicación o entidades no bancarias) el depósito de estos fondos o su entrega en fideicomiso a bancos locales, puesto que el dinero en efectivo es el respaldo directo para la emisión de dinero electrónico (Inga Falcón, Julio 2012, pág. 11).

Por consiguiente, la aplicación de este sistema exige a las instituciones capacitar a sus agentes operativos, para que puedan elaborar reportes, mantener niveles de liquidez adecuados, e incluso contratar empresas para delegar la administración y supervisión de los agentes, así como para mantener la liquidez necesaria que permita operar a dichos agentes.

Aun cuando los servicios del dinero móvil son indispensables en esta época, la activación de clientes sigue siendo un reto para un gran número de servicios. Conseguir que un cliente tenga la suficiente confianza en la tecnología y pueda trabajar con el dinero móvil, para el registro y, finalmente, para el uso regular, es muy complicado, incluso cuando ellos están conscientes del servicio, pueden no comprender cómo se van a beneficiar de su uso. El uso de dinero móvil representa un cambio fundamental en el comportamiento de las economías, en las cuales la gran mayoría de transacciones de pago se realizan en efectivo (Claire & Arunjay, 2013, pág. 19).

La industria del dinero móvil continúa su crecimiento. Con 219 servicios en 84 países a finales de 2013, el dinero móvil ya está disponible en una gran cantidad de mercados en países en desarrollo y emergentes. Mientras que la mayoría de los servicios permanecen en el África subsahariana, el dinero móvil se ha expandido significativamente fuera de la región (Claire & Arunjay, 2013, pág. 2).

En 2013 se pusieron en marcha otros servicios financieros móviles, incluidos 123 seguros móviles y servicios de crédito y ahorro móvil, lo que permitiría a los proveedores de servicios afianzar la inclusión financiera, al ofrecer servicios financieros adicionales a los de transferencias y pagos. En todo caso, el modelo de seguro móvil sigue dos modelos, el uno crea conciencia en el cliente para su utilización, y la aseguradora le recompensa con una reducción de la prima, por ende aumenta el ingreso del cliente; el otro modelo tiene que ver con la educación del consumidor de seguros, a través del cual los agentes explican el procedimiento a seguir para las reclamaciones, ya que a través de un interfaz móvil se facilita el procedimiento, y las aseguradoras saben que al final del día los clientes mejor educados son más propensos a pagar por coberturas del seguro adicionales o por nuevos productos (Mobile Money for the Unbanked, 2014)

## **CAPITULO 3**

# **La inclusión financiera en América Latina, un análisis con especial referencia al papel de las cooperativas y las TIC**

En este capítulo se describen las experiencias de las CAC en la generación de servicios financieros inclusivos en América Latina, con el objetivo de identificar posibles mejores prácticas y proponer medidas para acelerar la inclusión financiera en Ecuador a través de la acción de las CAC.

Para un análisis comparado se ha elegido un grupo de países de América Latina, en función de sus características económicas, culturales, sociales o políticas. Los casos de Bolivia, Colombia y Perú, son los más cercanos a la realidad del Ecuador, puesto que desde la época prehispánica se comparten características similares, tanto a nivel de la cultura incaica y luego con la época colonial. Para analizar mejores prácticas de inclusión financiera puede ser más adecuado centrarse en Colombia y Perú son los más cercanos, puesto que comparten parecidas características estructurales con la sociedad ecuatoriana.

Los casos de México y Guatemala también pueden contribuir mejor al análisis comparado, ya sea porque cuentan con importantes poblaciones indígenas, que comparten varios aspectos culturales con las ecuatorianas, y dado que son los segmentos poblacionales excluidos, es importante comprender y analizar los avances más relevantes en términos de inclusión financiera.

El caso de Paraguay es especial, toda vez que al ser un país que no tiene salida al mar, que también cuenta con una importante población indígena y es de los menos

desarrollados de América Latina, que sin embargo ha alcanzado logros importantes en cuanto a inclusión financiera, sobre todo en lo que tiene que ver con pagos electrónicos.

Brasil es interesante en todo análisis comparado de América Latina por su extensión y por ser la mayor economía del sur del continente, por lo que las decisiones o avances que se registren en el país pueden acabar involucrando a todos los demás países.

Por su parte, Chile se caracteriza por ser el país de mayor desarrollo relativo de la América Latina, y en muchos casos se ha convertido en ejemplo para el resto de países, ya que sin ser uno de los países grandes, cuenta con una de las economías más sólidas del continente, por ende puede ser interesante aprender de sus decisiones económicas para comprender cuales han sido las mejores políticas y prácticas para desarrollar su capacidad productiva, así como ampliar su acceso a mercados y por ende mantener un crecimiento dinámico y de más largo plazo, lo que seguramente tenga bastante que ver con los avances en nuevos emprendimientos y de hecho con la inclusión financiera.

Si bien son estos los países que se han elegido para este análisis, se podrán hacer referencias parciales a otros como Costa Rica, país que comparte características físicas, orográficas y productivas con el Ecuador, y competidor natural en los mercados mundiales tanto en productos de exportación como en turismo. Otro caso es el de El Salvador, país que también adoptó la dolarización como esquema monetario, lo cual lleva a compartir con Ecuador las mismas virtudes o defectos de contar con una moneda externa fuerte como oficial, y las ventajas o problemas que genera su uso en las transacciones internas y externas.

En el caso de las Cooperativas de Ahorro y Crédito se destaca el caso República Dominicana que desde hace algunas décadas ha avanzado en temas de consolidación del sistema de las cooperativas de ahorro y crédito, hasta alcanzar una importante participación en el sistema financiero nacional.

En todo caso se debe empezar reconociendo que los mercados financieros son aún muy heterogéneos, por ende se hace complicado realizar estudios comparativos que al menos permitan evaluar los avances en inclusión financiera. Además, todavía no se cuenta con series históricas confiables o datos que indiquen cual es el tamaño de las instituciones financieras inclusivas, como las cooperativas de ahorro y crédito; sus volúmenes de crédito como un indicador de la demanda o destino de los mismos, por ende tampoco se cuenta con un análisis de la cobertura alcanzada en cada uno de los países. Es por esta razón que el análisis en este capítulo se realizará en base a las cifras que presentan el Fondo Monetario Internacional y el Banco Mundial.

Por otra parte, al hacer un benchmarking comparativo de la industria de microfinanzas entre los distintos países latinoamericanos, si bien se constata que hay un crecimiento importante, que da cuenta de operaciones exitosas, hay todavía que trabajar en la mejora, eficiencia e implementación de buenas prácticas en el contexto latinoamericano, pues persisten peligros de contaminación en el mercado de microcrédito, especialmente en relación a costos o precios de los servicios y a su transparencia. Adicionalmente, hay que crear las condiciones de seguridad y confianza que permitan a las remesas ingresar en el sistema financiero.

Se inicia a continuación el análisis de las cifras, con especial referencia a las Cooperativas de Ahorro y Crédito, entidades caracterizadas por su relación con la comunidad y por su servicio a las clases necesitadas, y que generalmente no operan abiertamente con el público sino preferentemente con sus socios (Rabines Ripalda, 2007).

### 3.1 Análisis de la oferta de servicios financieros prestados por las Cooperativas de Ahorro y Crédito en los distintos países de América Latina

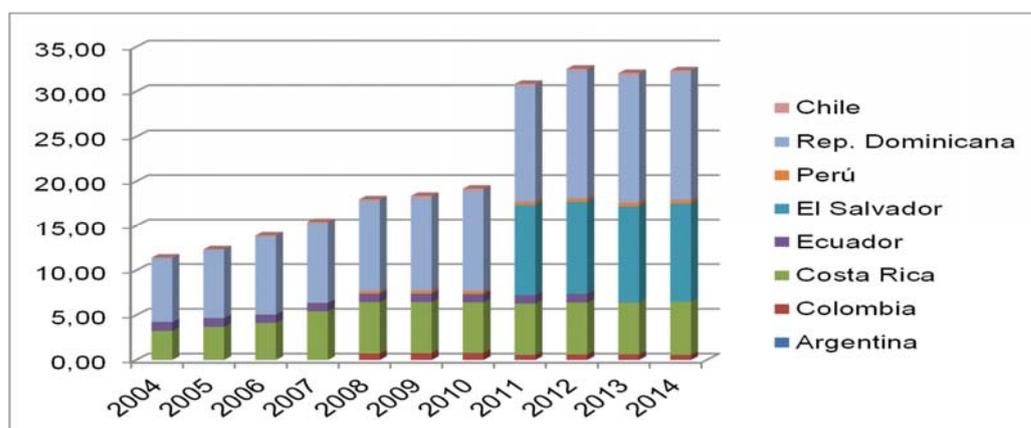
Se procede a continuación a analizar las cifras más relevantes para la inclusión financiera desde el lado de la oferta de servicios, partiendo de los datos obtenidos de la base de datos generada a partir de la *Financial Access Survey*, elaborada por el Fondo Monetario Internacional.

#### 3.1.1 Número de Cooperativas de Crédito y Sucursales Cooperativas Financieras por cada 100.000 adultos

**Cuadro No.2**

Número de Cooperativas de Crédito y Sucursales Cooperativas Financieras por cada 100.000 adultos											
	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Argentina	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,00	0,00
Colombia					0,70	0,75	0,78	0,56	0,61	0,63	0,57
Costa Rica	3,23	3,69	4,13	5,43	5,76	5,71	5,65	5,72	5,80	5,77	5,95
Ecuador	1,01	0,98	0,94	0,94	0,93	0,93	0,93	0,93	0,98		
El Salvador								10,14	10,33	10,81	11,00
Perú					0,31	0,35	0,35	0,36	0,39	0,42	0,41
Rep. Dominic	7,10	7,60	8,67	8,88	10,04	10,37	11,22	12,87	14,18	14,18	14,18
Chile	0,08	0,09	0,16	0,18	0,24	0,26	0,26	0,27	0,27	0,27	0,26

**Gráfico No. 2**



De acuerdo con el gráfico que describe el número de Cooperativas de Ahorro y Crédito, así como de las sucursales de Cooperativas Financieras a partir de 2004 hasta 2014, se puede observar que el número de cooperativas es mucho más alto en República

Dominicana, pues cuenta con más de 7 CAC en 2004, y ese número lo duplica en la década posterior, es decir a 2014, cuenta con más de 14 CAC por cada 100.000 habitantes adultos.

Cabe destacar que el desarrollo de las CAC en República Dominicana no es una cosa nueva, puesto que es la Iglesia Católica la que impulsa el movimiento cooperativista. En 1952 se promulgó la primera Ley del Cooperativismo con la que obtuvieron la autorización de funcionamiento en 1954. Asimismo, en 1963, mediante la Ley 31 del 25 de octubre de 1963 se creó el Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo (IDECOOP), cuyo objetivo es fomentar el desarrollo cooperativo en República Dominicana (Estrella & Tupete, Abogados, 2017).

El crecimiento experimentado en República Dominicana en los últimos 22 años es de 82.18% respecto a la cantidad de cooperativas; mientras que según las estadísticas, el sector cooperativo dominicano representa un 7% del sistema financiero nacional (Red Argentina de Infotelecomunicaciones de la Economía Solidaria, 2013).

Por su parte El Salvador desde 2011 a 2014, viene creciendo muy fuerte, con un número superior a 10 CAC por cada 100.000 habitantes adultos. Al ser tan relevante este número llama la atención que no se haya registrado en la base de datos a este país. En todo caso esta relación se mantiene en los años posteriores, e incluso en 2014 esta relación es de 11 CAC por el número de adultos calculado. Si bien los datos (en esta base) de las CAC en El Salvador recién aparecen en 2011, dan cuenta de una alta participación de este sector en el sistema financiero (Ortiz, 2015).

Pese a la crisis económica de 2008 las CAC duplicaron su tamaño desde ese año hasta el 2015. Los nuevos socios alcanzan hasta 240.000 personas, con una cartera de USD 450 millones. Posee una red de 15 agencias en 70 municipios. Asimismo están diseñando nuevos productos y servicios, es por eso que para 2016 debían introducir una tarjeta de crédito, con el respaldo de entidades financieras internacionales (Ortiz, 2015).

Le sigue Costa Rica, que registra en 2004 un poco más de 3 CAC por cada 100.000 personas adultas, aunque también duplica el número de las mismas, llegando en 2014, casi a 6 CAC. Este resultado explica un notable esfuerzo de inclusión financiera al multiplicarse el número de CAC. Las cooperativas en Costa Rica pasaron de representar el 3.8% de la cartera crediticia en el año 2000 a un 9.6% a finales de 2013, aunque en términos de captaciones este crecimiento sería mayor al pasar de 2.3% al 12.7% en el mismo periodo. Dados estos resultados es que las cooperativas en Costa Rica estiman seguir ganando espacio en el mercado financiero. En 2014 operaban en Costa Rica alrededor de 7 cooperativas, aunque están registradas solo el 20% (Cooperativas de Las Américas, 2014).

Ecuador es el siguiente país de ALC que sigue en este proceso, es así que inicia con un poco más de una CAC por cada 100.000 personas adultas, y ese nivel lo mantiene a lo largo de la década siguiente. Lo que habría que destacar es que el número de CAC si aumentó, pero como la población adulta también lo hizo, esta relación se mantiene.

El caso de Colombia también es bastante significativo, toda vez que este país está haciendo grandes esfuerzos para incrementar la inclusión financiera, y sobre todo en base a un mayor número de CAC, sin embargo no alcanza a 1 CAC por cada 100.000 habitantes adultos, sino por cada 120.000 aproximadamente, pero este nivel lo mantiene entre 2008 y 2014.

A finales de 2014 en Colombia existen 187 instituciones cooperativas con actividad financiera, de las cuales 181 son cooperativas de ahorro y crédito. De acuerdo con Confecoop solo en 2014, 143205 personas se vincularon a las cooperativas con actividad financiera, lo que significa un incremento anual de 5.17% (Portafolio, 2015).

En el caso de Perú, las cifras estadísticas del IV Censo Nacional Económico 2008 presentan información de los resultados de 244 cooperativas censadas, que a su vez tienen 356 establecimientos cooperativos. Asimismo, se presentan resultados

correspondientes a 183 cooperativas que proporcionaron información económica financiera del año de referencia 2007 (INEI, Marzo 2010).

Por su parte, Chile mantiene casi constante el número de CAC, especialmente a partir de 2008 hasta 2014, es decir que se tendría una CAC por cada 350.000 habitantes, ya que la relación se acerca a un 0.27.

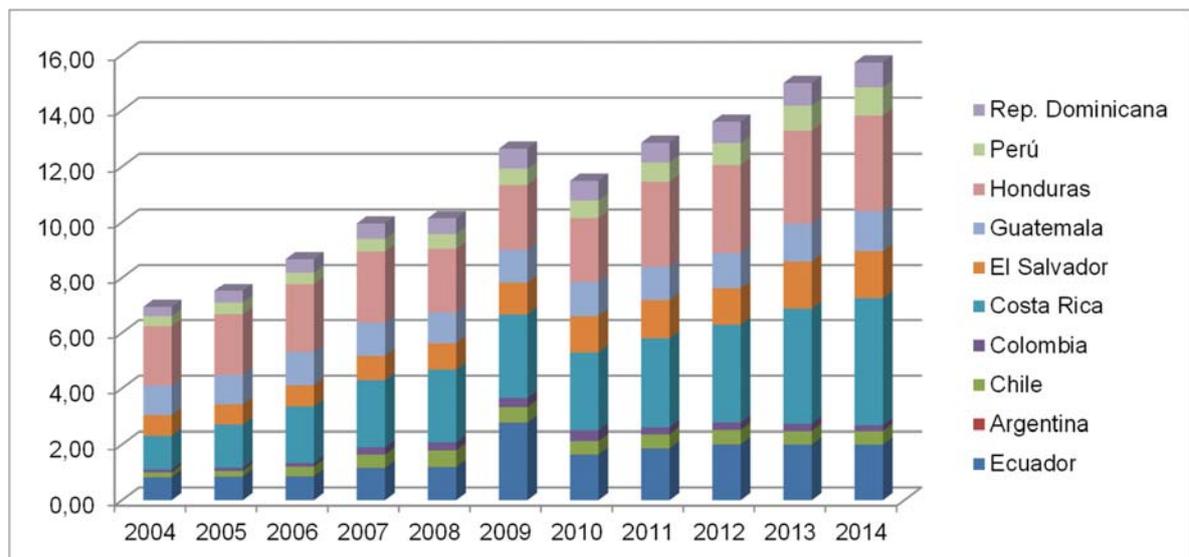
### 3.1.2 Volumen de depósitos registrados en las CAC, como porcentaje del PIB de cada país

**Cuadro No. 3**

depósitos pendientes con las cooperativas de crédito y cooperativas financieras como porcentaje del PIB											
	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Ecuador	0,82	0,84	0,85	1,16	1,19	2,76	1,63	1,86	2,00	2,00	2,00
Argentina	0,00	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,00	0,00
Chile	0,17	0,21	0,35	0,48	0,60	0,56	0,49	0,50	0,50	0,48	0,48
Colombia	0,11	0,12	0,13	0,26	0,29	0,33	0,37	0,24	0,26	0,25	0,20
Costa Rica	1,21	1,53	2,01	2,39	2,59	3,00	2,79	3,20	3,52	4,14	4,57
El Salvador	0,73	0,73	0,76	0,87	0,95	1,17	1,31	1,38	1,31	1,72	1,72
Guatemala	1,06	1,06	1,20	1,19	1,11	1,18	1,25	1,23	1,29	1,36	1,44
Honduras	2,14	2,18	2,45	2,59	2,31	2,33	2,30	3,05	3,16	3,32	3,42
Perú	0,36	0,42	0,42	0,45	0,53	0,59	0,63	0,70	0,77	0,90	1,02
Rep. Dominic	0,34	0,43	0,48	0,56	0,57	0,70	0,71	0,69	0,77	0,82	0,89

Fuente: Financial Access Survey (FAS) Data

**Gráfico No.3**



Dado que las cooperativas se consideran los instrumentos de acceso a servicios financieros de los sectores poblacionales con menores recursos o en situación marginal, se deben tomar en cuenta para medir el incremento en el nivel de depósitos de la economía.

En los depósitos pendientes en las cooperativas como porcentaje del PIB, el nivel más alto lo registra Costa Rica durante todo el período, lo que se explica por las mejores tasas de interés que ofrecen, así como por el alto nivel de confianza que tienen sus habitantes en relación al sistema cooperativo. De hecho, el nivel de depósitos del dinero depende de la confianza que los ciudadanos tienen en la institución financiera, en promedio para el período estos depósitos alcanzan el 2.8% del PIB (Morales Ch., 2014).

A Costa Rica le sigue otro país centroamericano, Honduras que en el promedio del período en relación al PIB alcanza un 2.7%, lo que también daría cuenta de ese nivel de confianza en las instituciones financieras más populares como son las CAC, o que se encuentran más cerca de la gente y de sus comunidades.

Ecuador viene en tercer lugar, con un porcentaje bastante menor, que alcanza al 1.6%, aun cuando quedaría claro que la ciudadanía tendría un mejor sentido del ahorro en las CAC, puesto que aún se sienten los efectos de la crisis financiera que vivió el país en 1998 y 2008, en la cual quedó muy lastimada la confianza en el sistema financiero, básicamente representado por los bancos y financieras privadas.

Luego vienen Guatemala y El Salvador, también países centroamericanos que registran muy poca diferencia entre ellos, lo que implica que en Centroamérica como región hay un nivel de tasas de interés más altas que pagan, así como por una mayor credibilidad y confianza en las CAC, o quizá este es el mecanismo más expedito para la inclusión financiera en estos países (Linares, 2016).

Perú se encuentra en esta variable en el 7º lugar de diez países de la muestra, lo que implica que aún no cuaja este sistema de inclusión financiera, a pesar de los grandes

esfuerzos que se están haciendo en este sentido. En todo caso, en Perú se está trabajando en la consolidación de un seguro de depósitos para las cooperativas, lo que dará mayor seguridad y por ende esta variable financiera aumentaría en aras de una mejor inclusión financiera.

De hecho, no se diferencian claramente los aportes de los socios con los depósitos, ya que desde el año 2007, cuando la cantidad de socios era 674 498, la tendencia ha sido al crecimiento hasta aumentar la membresía en 51% al cierre del ejercicio del 2011. La tasa de incremento anual ha sido superior al 10%, a excepción del año 2009, en el que decayó a 6%. Esto puede explicarse por el impacto de la crisis, dado que los agentes económicos tienden a ser más cautelosos al establecer relaciones de mediano y largo plazo, como es el hacerse socios de una cooperativa. Dicho eso, se puede afirmar que las CAC han contribuido a elevar el acceso de los peruanos al sistema financiero (Farro Chumbes, 2013).

Lo mismo sucede con Colombia, que se encontraría en el 9no lugar, aunque está siendo un ejemplo de inclusión en los últimos años, aun cuando el incentivo parece ser que las CAC se conviertan en un banco cooperativo, porque la prima para el seguro de depósitos de estas entidades es más alta (Arzbach & Durán, 2012).

En los países del cono sur, Chile y Argentina, este nivel de depósitos es aún muy pequeño, toda vez que el sistema financiero bancario sigue siendo muy fuerte en estas economías, que quizá se encuentran un poco más modernizadas o porque los bancos han realizado mayores inversiones para entregar servicios financieros actualizados y con tecnologías modernas.

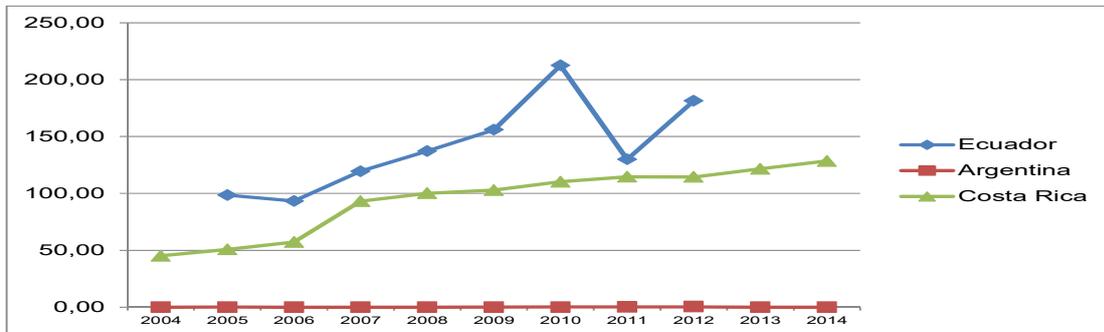
### 3.1.3 Depositantes en las CAC por cada 1000 adultos

**Cuadro No. 4**

Depositantes con las uniones de crédito y cooperativas financieras por cada 1.000 adultos, Número											
	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Ecuador		98,54	93,36	119,54	137,22	155,98	212,51	130,00	181,38		
Argentina	0,03	0,08	0,07	0,07	0,07	0,08	0,09	0,19	0,51	0,02	0,02
Costa Rica	45,09	50,76	57,26	93,21	100,07	102,90	110,25	114,63	114,47	121,55	128,43

Fuente: Financial Access Survey (FAS) Data

**Gráfico No. 4 Depositantes en CAC por cada 1.000 adultos**



Al analizar el número de depositantes de las CAC en los casos de Argentina, Costa Rica y Ecuador se encuentra que éstos dos últimos países aumentan muy rápidamente el número de depositantes en este tipo de instituciones, que prácticamente duplican en el período que va de 2005 a 2012, lo que daría cuenta de un mayor nivel de confianza de los depositantes en dicho sector, aun cuando se registró la crisis financiera internacional entre los años de dicho período.

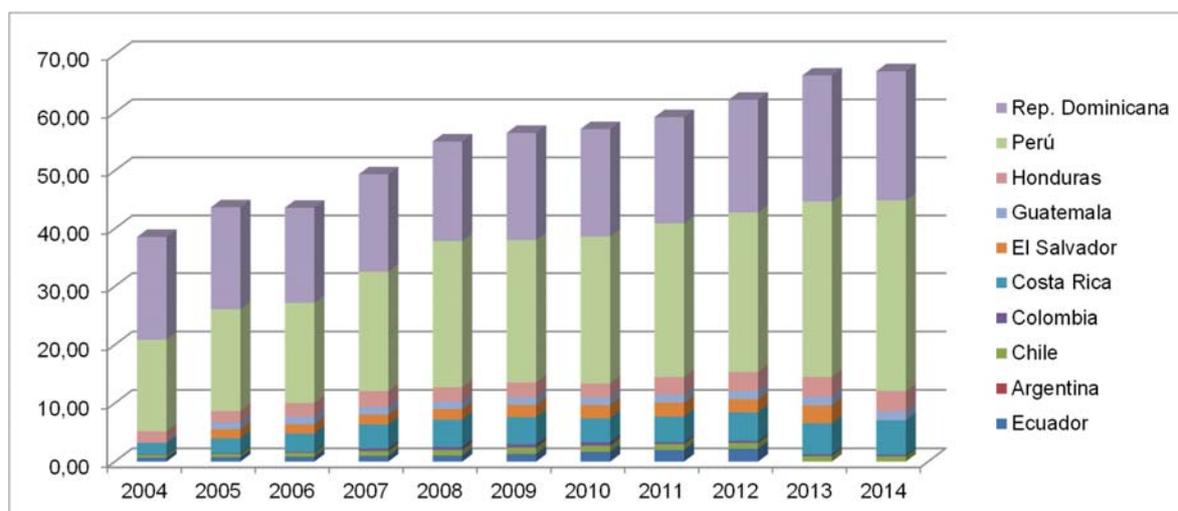
### 3.1.4 Monto de préstamos pendientes dados por las CAC, como porcentaje del PIB

**Cuadro No. 5**

Los préstamos pendientes de las uniones de crédito y cooperativas financieras como porcentaje del PIB, porcentaje											
	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Ecuador	0,69	0,76	0,84	0,96	1,02	1,31	1,68	1,99	2,19		
Argentina	0,01	0,01	0,01	0,02	0,02	0,02	0,01	0,01	0,01	0,00	0,00
Chile	0,46	0,52	0,67	0,83	0,96	1,09	1,04	1,00	0,99	0,95	0,92
Colombia	0,13	0,15	0,17	0,47	0,51	0,56	0,62	0,34	0,38	0,33	0,27
Costa Rica	1,93	2,54	3,11	4,10	4,69	4,64	4,07	4,36	4,85	5,29	5,90
El Salvador		1,56	1,60	1,67	1,79	2,11	2,28	2,40	2,26	3,07	
Guatemala		1,17	1,31	1,31	1,29	1,30	1,31	1,35	1,44	1,48	1,56
Honduras	1,98	1,97	2,32	2,71	2,44	2,51	2,36	3,02	3,22	3,38	3,43
Perú	15,69	17,39	17,14	20,44	25,14	24,49	25,27	26,43	27,43	30,18	32,80
Rep. Dominic	17,68	17,60	16,42	16,86	17,15	18,49	18,53	18,32	19,44	21,73	22,26

Fuente: Financial Access Survey (FAS) Data

**Gráfico No. 5 Préstamos pendientes de CAC, como porcentaje del PIB**



Elaboración: Autor

Respecto a los préstamos pendientes, Perú es el país que tiene más préstamos pendientes con uniones de crédito y cooperativas financieras, puesto que las CAC generan mecanismos que reducen los riesgos y asimetrías de información, por ende permiten la incorporación de personas en el sistema financiero (bancarización) y el desarrollo de las microfinanzas. Sin embargo, la falta de regulación directa ha generado

que las CAC pertenezcan a un sector marginal, al no poder manejar diversos activos financieros (Vallejos Higa, 2013).

La cartera bruta de colocaciones de las CAC está conformada por los créditos vigentes, refinanciados y reestructurados; y por los créditos vencidos y en cobranza judicial. El nivel de colocaciones brutas ascendió en 2011 en base a un ciclo de crecimiento alto.

**Gráfico No. 6**

**Colocaciones brutas de las CAC, créditos vigentes y variación interanual**



A continuación viene República Dominicana, respecto de la cual se menciona que el crédito cooperativo está teniendo un gran auge en dicha economía, debido a su acogida por las diferentes comunidades que han sido beneficiadas. El crédito cooperativo son soluciones crediticias controladas por estas instituciones que brindan servicios financieros y contribuyen a crear y mantener empleos, así como a solucionar problemas económicos de sus asociados, al proporcionarles créditos de consumo o capital de trabajo para aumentar el nivel de vida familiar (Castillo, 2014).

### 3.2 Características del sistema financiero total (incluye bancos y cooperativas)

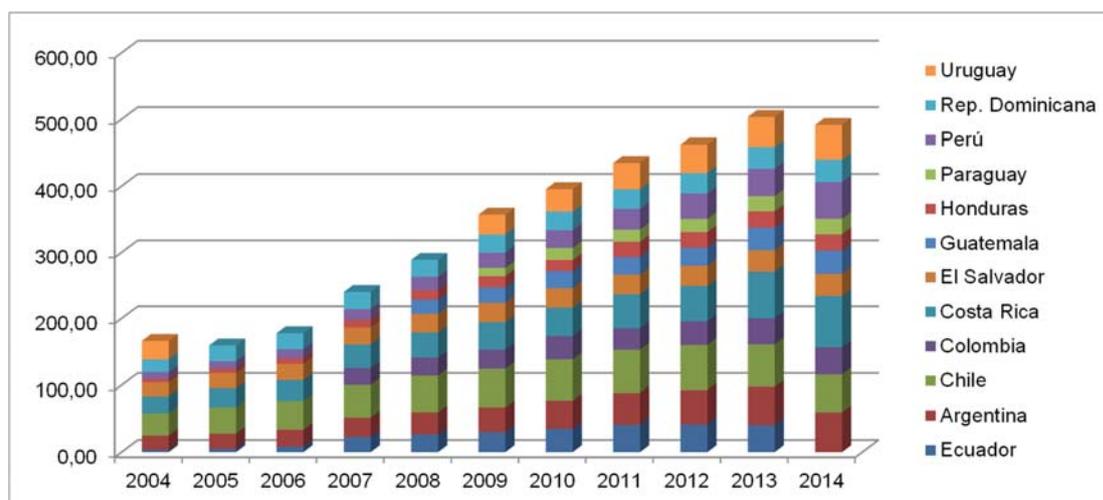
#### 3.2.1 Cajeros automáticos por cada 100.000 adultos

**Cuadro No. 6**

Cajeros automáticos por cada 100.000 adultos, Número											
	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Ecuador	3,05	4,94	8,07	22,95	26,49	29,96	35,01	40,72	41,45	40,58	
Argentina	21,78	22,90	25,52	28,67	33,14	37,12	42,22	47,91	51,37	56,75	59,45
Chile	33,21	39,21	43,15	48,62	54,54	57,50	61,41	64,36	67,28	63,69	56,58
Colombia				25,15	27,08	28,51	34,74	32,30	35,77	39,15	40,57
Costa Rica	25,50	28,00	30,89	35,36	37,60	41,08	42,75	51,02	52,78	70,01	77,11
El Salvador	20,71	22,96	24,17	25,58	28,04	29,28	29,29	29,22	30,44	33,15	33,12
Guatemala					21,21	23,12	25,37	27,35	27,92	33,86	35,84
Honduras	4,66	6,26	8,11	11,23	14,25	16,82	17,54	23,07	23,62	24,85	24,64
Paraguay						12,55	18,31	18,39	19,78	22,80	23,34
Perú	10,68	11,42	13,65	16,45	20,15	23,73	26,88	31,31	38,43	41,12	55,48
Rep. Dominic	18,80	23,70	24,12	25,80	26,31	27,16	28,04	29,54	30,73	32,51	33,40
Uruguay	27,82					30,24	33,91	39,54	42,69	44,95	51,97

Fuente: Financial Access Survey (FAS) Data

**Gráfico No. 7**



Elaboración: Autor

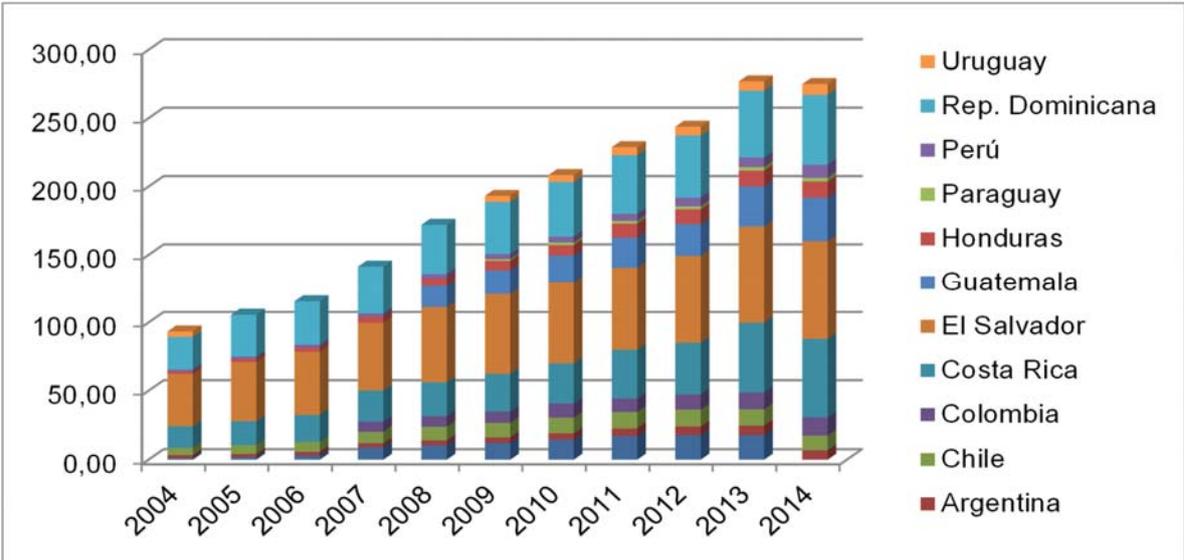
Los Cajeros Automáticos pueden estar integrados en redes sean de bancos o cooperativas, lo que les transforma en un servicio muy útil para los socios o clientes de las entidades integradas en una red de cajeros automáticos. Si bien este servicio es básicamente urbano, en algún momento se podría expandir al sector rural.

En Chile operan desde el año 1984 y hasta abril de 2014 existían más de 8.400 distribuidos a lo largo del país, permitiendo no sólo ejecutar operaciones con las cuentas corrientes sino el pago de varios servicios y productos utilizando el mismo sistema de acceso con tarjeta y clave. De dicho número, alrededor de 3900 estaban instalados en la Región Metropolitana, mientras que las regiones con mayor número disponible eran las de Valparaíso (929) y BíoBío (740) (BANCAFACIL, s.f.). En número de cajeros automáticos por cada 100.000 adultos, la mayor cantidad presenta Chile, seguido por Costa Rica, países en el que se pueden hacer retiros hasta en dólares (Banco Nacional de Costa Rica). Luego le siguen Argentina, El Salvador, República Dominicana, Perú, Uruguay, Colombia y Ecuador. Finalmente se encuentra a Honduras y Paraguay.

Para este análisis no existe un parámetro único de comparación; sin embargo, los indicadores más recurrentes que han sido documentados (Alianza para la Inclusión Financiera, 2013) es el número de oficinas y de cajeros automáticos por cada cien mil personas adultas, así como el número de estos canales de servicios financieros por cada 1000 km<sup>2</sup>.

**3.2.2 Número de cajeros automáticos por cada 1.000 Km<sup>2</sup>**

**Gráfico No. 8**



El Salvador es el país que cuenta con un mayor número de cajeros automáticos por cada 1000 kilómetros cuadrados, quizá una buena explicación estaría basada en el tamaño del país y en el de su población (21.041 kilómetros cuadrados y una población de 6.288.899 habitantes en el año 2013). Le sigue República Dominicana y luego Costa Rica y Guatemala, que tendrían condiciones similares, es decir una concentración alta de la población por kilómetro cuadrado de territorio.

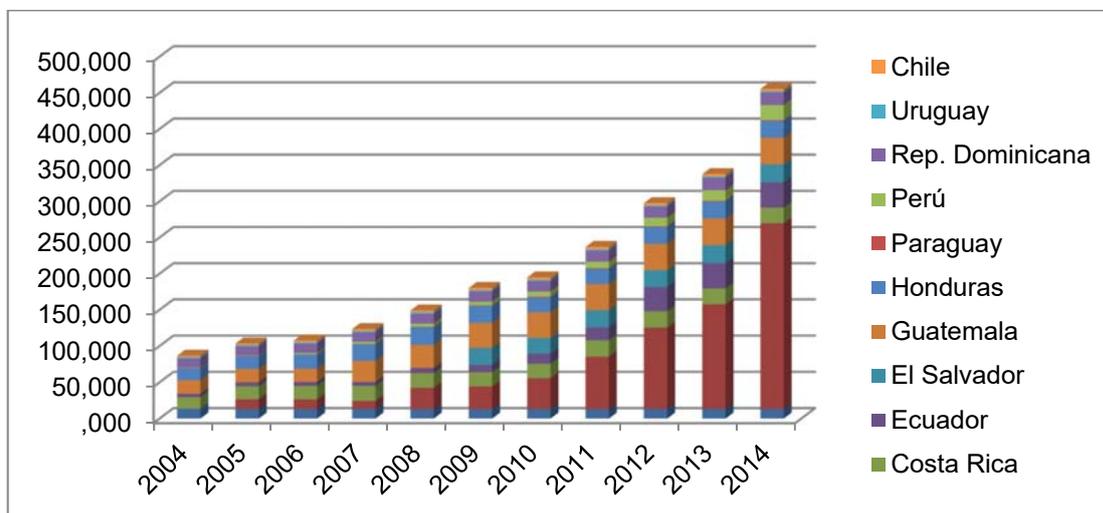
Si se considera el número de cajeros automáticos (ATMs), que es un indicador relevante en cuanto a facilidad de acceso y calidad de servicio, en Chile hay un promedio de 66,5 ATMs por cada 100.000 adultos, en torno a un 40% más que en Ecuador, Argentina y Venezuela, que son los otros tres países con la mayor presencia de estos dispositivos, según cifras al cierre de 2012 (2011 para el caso de Argentina) (Asociación de Bancos de Chile, 2013).

En términos de extensión geográfica, a diciembre de 2013 Ecuador contaba con 62 oficinas y cajeros automáticos (incluyendo las CAC) para prestar servicios financieros por cada 1000 km<sup>2</sup>. En el mismo año, en Ecuador existen 173 de estos canales de servicios financieros por cada 100 mil personas adultas (SEPS, 2014, pág. 22).

Al examinar estudios similares sobre bancarización en Latinoamérica y el Caribe, el promedio de oficinas y ATMs por cada 100 mil adultos en América Latina y el Caribe es de 45 para el año 2010 (Guerrero, Espinosa, & Focke, 2012, págs. 19-50).

### 3.2.3 Número de sucursales de bancos comerciales por cada 100.000 habitantes

Gráfico No. 9



Elaboración: Autor

En este caso Paraguay aparece en los últimos cinco años como el país con mayor número de sucursales por cada 100 mil habitantes, puesto que además de las mejoras en la regulación y supervisión se ha dado apertura del sistema financiero a la banca extranjera, lo que ha generado mayor confianza en el sector financiero paraguayo. Asimismo se ha dado un importante crecimiento de las CAC. Para el año 2014 se afirma que el sistema bancario se encontraba dividido en 4 grupos, compuestos de 3 sucursales extranjeras directas, 4 entidades de propiedad mayormente extranjera, 8 de capital nacional y 1 institución a cargo del Estado (abc color, 2014).

Chile ocupa el segundo lugar junto a Colombia, con un promedio de 17 sucursales por cada 100.000 habitantes adultos en 2012, situándose sólo detrás de Ecuador, que cuenta con 18,3 sucursales. A diciembre de 2013, en el Ecuador existían 184 oficinas de todo el sistema financiero nacional por cada 100 mil personas pobres; mientras que al considerar el nivel de pobreza por ingresos, se registran 391

oficinas por cada 100 mil personas pobres, representadas sobre todo por la banca privada (81,5%) y, en menor proporción por las cooperativas de ahorro y crédito (16,3%) para ambos casos (SEPS, 2014, pág. 32).

Adicionalmente se destaca el liderazgo del sistema bancario chileno en cuanto al número de empleados, con 422 por cada 100.000 habitantes adultos en el año 2012, seguido por Ecuador con 379, Colombia con 364, Argentina con 338, Brasil con 327, Venezuela con 271, y México y Perú, ambos con 180 empleados (Asociación de Bancos de Chile, 2013, pág. 1).

En el caso de Ecuador, a diciembre de 2013 contaba con 184 establecimientos por cada 100 mil personas pobres (según NBI); cifras que sobrepasan los indicadores calculados únicamente a partir de la banca (SEPS, 2014, pág. 32).

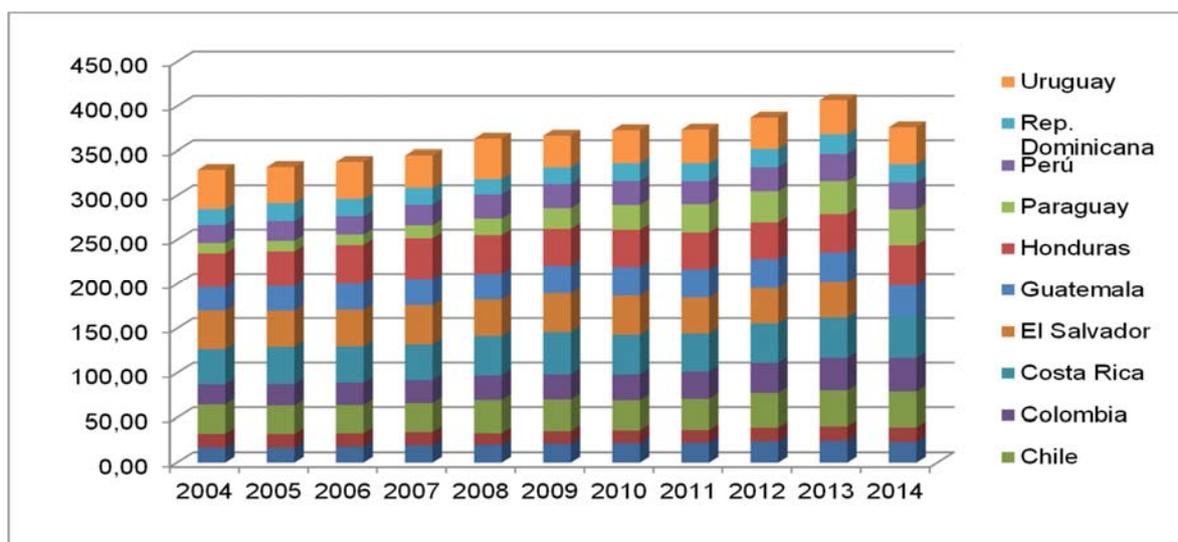
### 3.2.4 Depósitos pendientes con los bancos comerciales como porcentaje del PIB

**Cuadro No. 7**

	depósitos pendientes con los bancos comerciales como porcentaje del PIB										
	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Ecuador	16,91	16,73	17,96	19,51	20,20	21,32	21,96	22,58	23,93	24,65	23,16
Argentina	15,27	15,32	14,95	14,71	12,74	13,91	14,06	13,96	15,22	15,81	16,15
Chile	32,60	31,51	31,16	31,97	36,69	35,05	33,40	34,41	38,47	40,11	39,87
Colombia	22,54	24,02	25,25	25,96	27,54	28,00	28,91	30,57	33,67	36,35	37,61
Costa Rica	39,45	41,64	40,50	39,80	44,32	47,51	44,42	42,82	44,27	45,42	47,83
El Salvador	43,51	40,84	41,21	44,38	41,11	43,92	44,41	40,72	39,98	39,71	...
Guatemala	26,37	27,83	29,52	29,18	28,83	30,85	32,18	31,63	32,80	33,83	34,25
Honduras	38,09	39,22	43,74	46,38	43,97	42,04	42,13	41,82	41,58	43,36	45,18
Paraguay	11,79	11,91	11,89	14,69	18,67	23,25	28,02	31,87	35,05	37,18	40,50
Perú	20,50	22,33	20,76	23,17	27,36	27,13	27,09	26,04	26,87	30,40	30,21
Rep. Dominicana	17,78	20,14	19,42	18,96	17,17	18,76	19,87	20,02	20,06	21,49	20,43
Uruguay	44,14	40,81	41,58	36,44	44,93	35,08	36,63	37,33	35,40	38,59	41,13

Fuente: Financial Access Survey (FAS) Data

**Gráfico No. 10**



Elaboración: Autor

Entre los países de la muestra, Costa Rica tiene el mayor número de depósitos, puesto que existiría una mayor confianza en el sistema financiero, dado que dichos recursos son incluidos en el seguro de depósitos en moneda local en el sistema bancario nacional, lo que representa la mayor proporción del ahorro doméstico, de la oferta monetaria y del sistema bancario del país, por lo que uno de los objetivos primordiales del Seguro de depósitos (SSD) es preservar la estabilidad bancaria y proteger el sistema de pagos, lo que se percibe como un objetivo fundamental es la cobertura de estos depósitos. Sin embargo, algunos depósitos del extranjero en bancos domésticos, o depósitos domésticos de bancos extranjeros, depósitos interbancarios y depósitos denominados en moneda extranjera, son excluidos del seguro (Durán Viquez & Vindas Sánchez, 1998).

Por su parte, Colombia sigue teniendo el segundo mayor nivel de depósitos en relación al PIB. En el año 2013 un total de 1'872,482 colombianos abrieron sus cuentas de ahorro, lo que implicó casi la duplicación frente a las 825,000 personas que se incluyeron a través de cuentas de ahorro en 2012. Sin embargo, la inactividad de estas

cuentas continúa creciendo, poniendo de manifiesto la necesidad de una estrategia de inclusión financiera que considere la importancia de la vinculación y la permanencia activa en el sistema, con el fin de lograr mayores niveles de bancarización que sean sostenibles, es decir que las cuentas de ahorro permanezcan activas, lo que también implicaría que las entidades financieras diseñen productos de ahorro innovadores y acorde con las necesidades de la población, de manera tal que se generen incentivos adecuados para que los consumidores financieros optimicen su uso y se beneficien del acceso al sistema. Al cierre de 2013, de las 51.2 millones de cuentas de ahorro, cerca del 51% estaban inactivas (SFC y BdO, 2014, pág. 149). En el resto de países la situación se ha mantenido sin mayores cambios en el período de análisis.

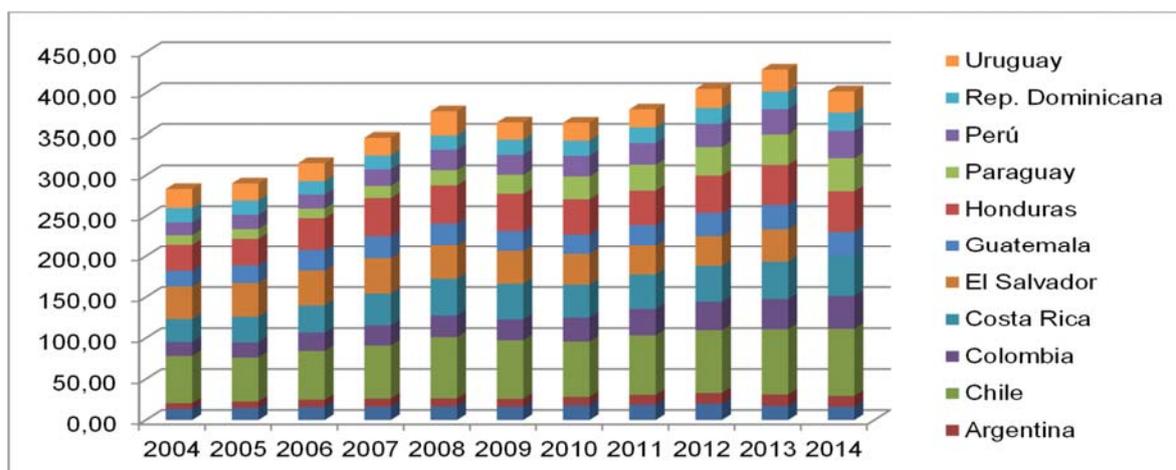
### 3.2.5 Préstamos pendientes de los bancos comerciales como porcentaje del PIB

**Cuadro No. 8**

Los préstamos pendientes de los bancos comerciales como porcentaje del PIB, porcentaje											
	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Ecuador	13,45	14,64	15,92	16,23	16,68	16,11	17,83	18,74	19,87	17,29	16,24
Argentina	7,04	8,03	8,95	10,00	9,69	9,73	10,47	11,98	13,13	13,95	13,15
Chile	57,72	53,63	59,47	64,68	74,86	71,48	67,53	72,49	76,63	79,56	81,96
Colombia	17,01	18,54	22,30	24,64	26,26	25,60	29,19	32,23	34,78	37,02	40,20
Costa Rica	27,99	31,30	33,10	38,72	44,91	43,39	40,18	42,06	43,75	45,38	48,73
El Salvador	39,75	41,01	42,76	43,23	41,69	40,11	37,54	36,20	37,45	40,84	
Guatemala	19,40	21,60	25,15	28,08	26,82	25,39	24,78	25,40	28,38	29,78	30,34
Honduras	32,54	33,60	39,83	46,77	46,77	45,69	43,15	42,15	45,75	49,01	49,85
Paraguay	11,79	11,91	11,89	14,69	18,67	23,25	28,02	31,87	35,05	37,18	40,50
Perú	15,69	17,39	17,14	20,44	25,14	24,49	25,27	26,43	27,43	30,18	32,80
Rep. Dominicana	17,68	17,60	16,42	16,86	17,15	18,49	18,53	18,32	19,44	21,73	22,26
Uruguay	23,32	20,89	22,06	21,76	29,11	20,37	21,27	22,12	23,48	26,81	26,04

Fuente: Financial Access Survey (FAS) Data

**Gráfico No. 11**



Elaboración: Autor

En cuanto a los préstamos pendientes, Chile lleva la iniciativa por ser una de las economías con mayor potencial de crecimiento, lo que le hace más demandante del crédito.

Le sigue Costa Rica, por la misma razón, lo que implica que también tiene mayores posibilidades de crecimiento y de inversión, por ende de créditos.

Más adelante viene Colombia, cuya cartera de créditos continúa con aumentos similares a años anteriores. Ésta mantuvo un crecimiento de alrededor del 15%, magnitud similar a la registrada durante el 2012 y se ubicó en 297.4 billones de pesos. La cartera comercial presentó un crecimiento de 12.6%, inferior a la registrada en 2011 (19.1%), comportamiento que obedeció a la desaceleración registrada por algunos sectores de la economía nacional, como el industrial, el minero y el comercial.

La cartera de consumo moderó su ritmo de crecimiento frente a lo observado entre 2010 y 2012, pasando de crecer 18% al cierre de 2010 a 15% al finalizar el 2013. Este comportamiento se explicó principalmente por la desaceleración registrada en el consumo de los hogares y por las medidas implementadas por la SFC para mantener la

calidad de esta cartera, como la constitución de provisiones adicionales en función del crecimiento de la cartera en mora.

La cartera de vivienda registró un crecimiento anual de 31% explicado principalmente por el comportamiento descendente en las tasas de interés. Finalmente, el microcrédito presentó un incremento de los créditos en mora durante el 2013, lo que motivó un robustecimiento en las medidas utilizadas por las entidades para el otorgamiento de estos créditos (SFC y BdO, 2014, pág. 150).

### **3.2.6 Corresponsales no bancarios**

Finalmente, si bien no existe información sobre el número de corresponsales no bancarios, vale hacer una referencia a los países en que la banca ha desarrollado este proceso de servicio que ha contribuido de manera importante a la inclusión financiera.

Brasil ha sido pionero en esta dimensión -con 183 corresponsales no bancarios por cada 100.000 habitantes adultos en 2012-. Chile ha tenido un importante desarrollo en la materia logrando 121 corresponsales no bancarios por cada 100.000 habitantes adultos a igual fecha. Los siguen países como Colombia, Perú, Ecuador y Venezuela con corresponsales no bancarios por cada 100.000 habitantes adultos correspondientes a 110, 80, 74 y 12, respectivamente.

El crecimiento de las corresponsalías bancarias en los últimos años radica en los beneficios que entregan, tanto a los clientes como al comercio que los ofrece. En el caso de los clientes destaca el acceso a servicios financieros básicos, ahorro en tiempo y gastos de traslado, y tener una mayor disponibilidad de horarios. En tanto, para el comercio este canal de inclusión financiera les permite incrementar su venta por mayor flujo de clientes, incorporar ingresos por transacciones y reducir costos de manejo de efectivo, además de reforzar su imagen con la comunidad.

En resumen, este incremento en el acceso de la población a los servicios bancarios responde en buena medida a los importantes avances en materia de medios de pago y canales automatizados, que han contribuido a la masificación de los servicios financieros, proceso que la industria bancaria está empeñada en extender y profundizar, especialmente entre los sectores de bajos ingresos y las micro y pequeñas empresas.

En los últimos cinco años es notorio el incremento en el número total de corresponsales el cual pasó de 9.704 en diciembre de 2010 a 95.730 en diciembre de 2014. Los bancos explican la mayor parte de este incremento, pues los puntos corresponsales de estas instituciones aumentaron en 76.044, es decir el 88% del aumento total. Este comportamiento se explica en gran medida por el tipo de modelo de corresponsalía predominante en Colombia (SFC y BdO, 2015, pág. 20).

Debido a la dinámica que experimenta el crecimiento de los corresponsales, ha pasado de representar el 5,2% en 2010 al 21,4% en 2014, del total de servicios bancarios. Los demás tipos de puntos de acceso, oficinas y cajeros automáticos, registran crecimientos anuales promedio moderados del 4,3% y 6%, respectivamente (SFC y BdO, 2015, pág. 51).

Reconociendo que existen importantes diferencias en cuanto a la extensión geográfica y densidad poblacional entre los municipios de los diferentes países evaluados, así como al interior de cada país, la métrica de municipios con cobertura del canal corresponsal, en comparación con las sucursales tradicionales, evidencia un avance muy significativo en términos de acceso a un canal presencial.

Mientras las redes de sucursales tienen presencia entre el 10% y el 75% de los municipios, los corresponsales entre el 35% y el 100% de los municipios en los países evaluados. Combinando en este análisis a la población residente en cada municipio, la cobertura de las redes de corresponsales es cercana al 100%, con la excepción de Perú,

donde la propia cobertura municipal de los corresponsales es comparativamente baja (SFC y BdO, 2015, pág. 23).

### **3.2.7 Recursos guardados en las instituciones financieras**

La base de depósitos de un país debe ser razonablemente adecuada para fondar la cartera interna por un período largo, lo que implica contar con los recursos suficientes para garantizar la estabilidad económica y el crecimiento. Sin embargo, los depósitos muestran una composición sana, cuando se encuentra una mezcla de 50/50 de depósitos minoristas y a empresas.

En Costa Rica, los depósitos en colones de los ahorristas en el sistema financiero presentaron crecimientos importantes en los últimos años, Tanto los depósitos en cuenta corriente como los de ahorro y la riqueza financiera aumentaron (incluye efectivo, depósitos y bonos fiscales, entre otros). Estos resultados muestran que en el país habría una fuerte monetización, porque estas variables monetarias estarían creciendo más del 15% entre los años 2011 y 2014 y con unos niveles de inflación de entre 2% y 4%. Esto implicaría que el crecimiento en colones podría presionar al tipo de cambio o la subida de precios internos (inflación) (Leitón, 2016).

En el caso de Bolivia la profundización financiera medida en términos de depósitos en el sistema ha registrado una evolución creciente, toda vez que en 2011 los depósitos sobre el PIB habrían alcanzado el 44%, mientras en 2014 registra un nivel de 52%, para 2015 la tendencia sigue siendo positiva (ASFI, 2017).

En Venezuela, las captaciones de los recursos del Público por parte del Sistema Financiero también habrían crecido substancialmente en el período analizado, lo que representa un crecimiento cercano al 10% promedio en el período. La percepción de los depositantes sobre la fortaleza financiera de los bancos refleja su salud financiera,

pero es probable que en algunos casos la imagen percibida por los inversionistas se encuentre distorsionada, lo que puede generar decisiones de inversión riesgosas.

Por otra parte, el sistema financiero venezolano se ha caracterizado por una alta homogeneidad de sus tasas de interés pasivas, lo que lleva a los depositantes a preferir las entidades que le ofrezcan mayor seguridad a sus depósitos (El sistema financiero en Venezuela, s.f.).

En Chile, el concepto de depósitos y captaciones tiene en la legislación vigente un amplio significado, de manera que cubre todas las operaciones, a la vista o a plazo, que implica recibir dinero del público, sea como depósito, participación, cesión o transferencia de efectos de comercio o en cualquiera otra forma. Asimismo, constituyen captaciones la recepción de depósitos en cuentas corrientes bancarias o en cuentas de ahorro, los depósitos a la vista o a plazo en general, por las que se paga una tasa de interés a la persona o empresa que deposita el dinero en la institución.

En conclusión, casi todos los países registrados en la muestra han mejorado su posición respecto a las captaciones del sistema financiero, aunque no se registran cambios importantes. De este estudio se desprende que si bien hay una política de apoyo a la inclusión financiera en todos los países latinoamericanos en las últimas décadas, los depósitos no han crecido substancialmente, toda vez que lo han hecho al mismo ritmo del crecimiento poblacional, lo que significaría que en términos per cápita no se han registrado avances relevantes.

Cuando se analiza el comportamiento de los depósitos para el segmento que es considerado como el 40% más pobre de la sociedad, se encuentra que la situación ha variado poco, aun cuando las políticas de inclusión y salida de la pobreza han sido impulsadas con entusiasmo por los gobiernos, especialmente en la última década. De hecho parecería que la salida de la pobreza se ha visto frenada por la crisis financiera que tuvo que afrontar el mundo en 2009 y que afectó a todas las economías del mundo.

Entre los países analizados Costa Rica tendría el mayor número de depósitos, puesto que existiría una mayor confianza en el sistema financiero, dado que dichos recursos son incluidos en el seguro de depósitos en moneda local en el sistema bancario nacional, por tanto los dineros que el público confía a los bancos comerciales o públicos se encuentran respaldados.

En Bolivia, uno de los segmentos de ahorristas que ha registrado mayor importancia corresponde a los inversionistas institucionales, quienes se caracterizan por invertir en depósitos estables que ofrecen mayores rendimientos. Los depósitos de este segmento se concentraron en financieras privadas (86%) y cedieron 4 puntos porcentuales de participación en el semestre hacia depósitos más líquidos. Las inversiones en certificados de depósito (CD) del Banco Central de Bolivia, otro instrumento financiero de amplia utilización por este segmento, ascendieron a Bs 6.366 millones, equivalentes al 20% de sus depósitos en el sistema financiero.

En resumen, para Bolivia el saldo promedio del total de depósitos (vista, ahorro y plazo) aumentó 15% y fue acompañado por un mayor número de operaciones, aspecto que muestra una mayor capacidad de ahorro de los agentes económicos. La mayor preferencia por depósitos en caja de ahorros se explica por el crecimiento del número de cuentas de este tipo de depósitos. En el caso de los depósitos de los inversionistas institucionales y personas jurídicas, el saldo promedio aumentó solamente en el estrato alto (Banco Central de Bolivia, 2015).

Por su parte, Colombia sigue teniendo el segundo mayor nivel de depósitos en relación al PIB. En el año 2013 un total de 1,872,482 colombianos abrieron sus cuentas de ahorro, lo que significó casi el doble frente a las 825,000 personas que se incluyeron a través de cuentas de ahorro en 2012. Sin embargo, la inactividad en las cuentas de ahorro continúa creciendo, lo que implica que se requiere de una estrategia de inclusión financiera que considere la importancia de la vinculación y sobretodo la permanencia activa en el sistema, con el fin de lograr mayor niveles de una bancarización sostenible, es decir que las cuentas de ahorro permanezcan activas. Al cierre de 2013 de las 51.2

millones de cuentas de ahorro, cerca del 51% estaban inactivas (SFC y BdO, 2014, pág. 149).

En Ecuador, con el crecimiento de la economía luego de la dolarización (año 2000) también crecieron substancialmente los depósitos en el sistema financiero. Así es como los depósitos a la vista pasaron de USD 7.215 millones de dólares en enero de 2011 a USD 11.263 millones en diciembre de 2014, es decir que se registra un incremento del 56% en dicho período.

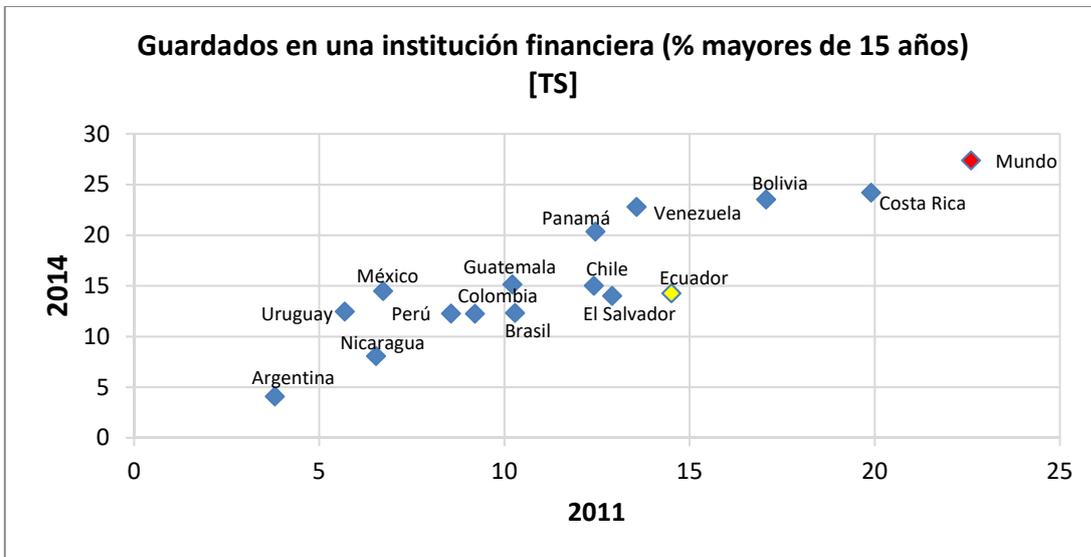
México, que aparece como un país de menores depósitos en el sistema financiero, de acuerdo con la encuesta realizada en 2012, el 35.5% de los adultos (25 millones) mantenían al menos un producto de depósito o ahorro, como cuentas de nómina, ahorro, cheques, o bien depósitos a plazo.

En el resto de países la situación se ha mantenido sin mayores cambios en el período de análisis.

En resumen, casi todos los países incluidos en la muestra han mejorado su posición respecto a las captaciones del sistema financiero, aunque no se registran cambios importantes. De este estudio se desprende que si bien hay una política de apoyo a la inclusión financiera en todos los países latinoamericanos en las últimas décadas, los depósitos no han crecido de manera importante, toda vez que lo han hecho al mismo ritmo del crecimiento poblacional, lo que significaría que en términos per cápita no se han registrado avances.

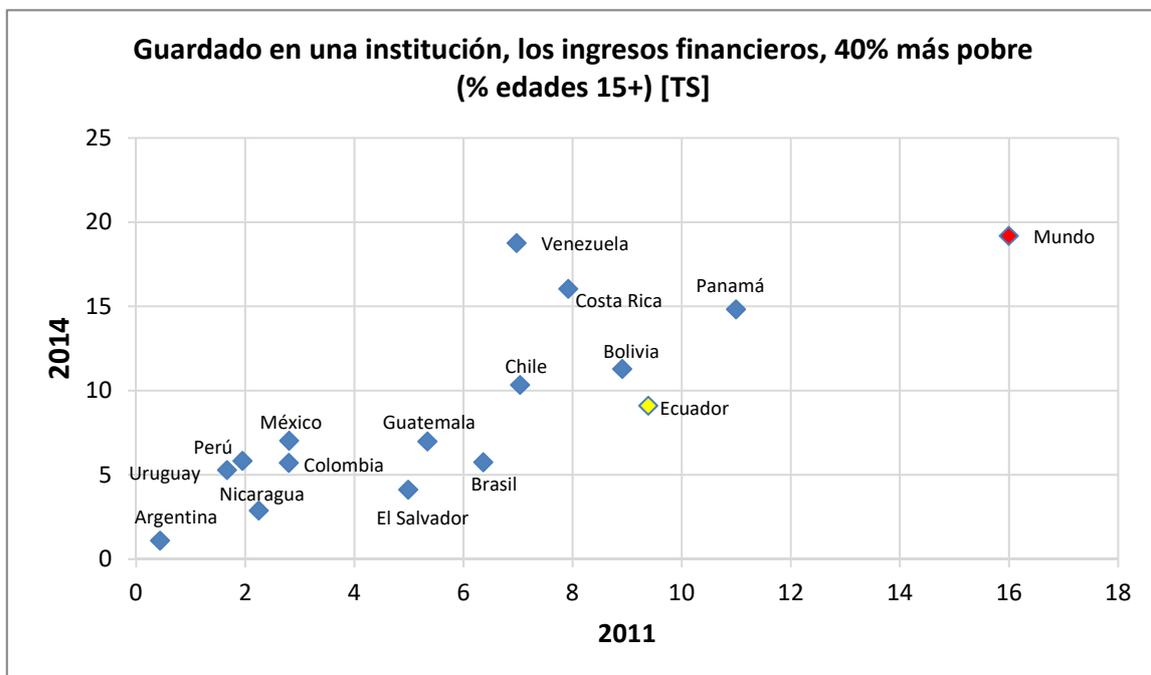
Cuando se analiza el comportamiento de los depósitos para el segmento que es considerado como el 40% más pobre de la sociedad, se encuentra que la situación ha variado poco, aun cuando las políticas de inclusión y salida de la pobreza han sido impulsadas por los gobiernos.

**Gráfico No. 12**



Fuente: Global financial inclusion database

**Gráfico No. 13**



Fuente: Global financial inclusion database

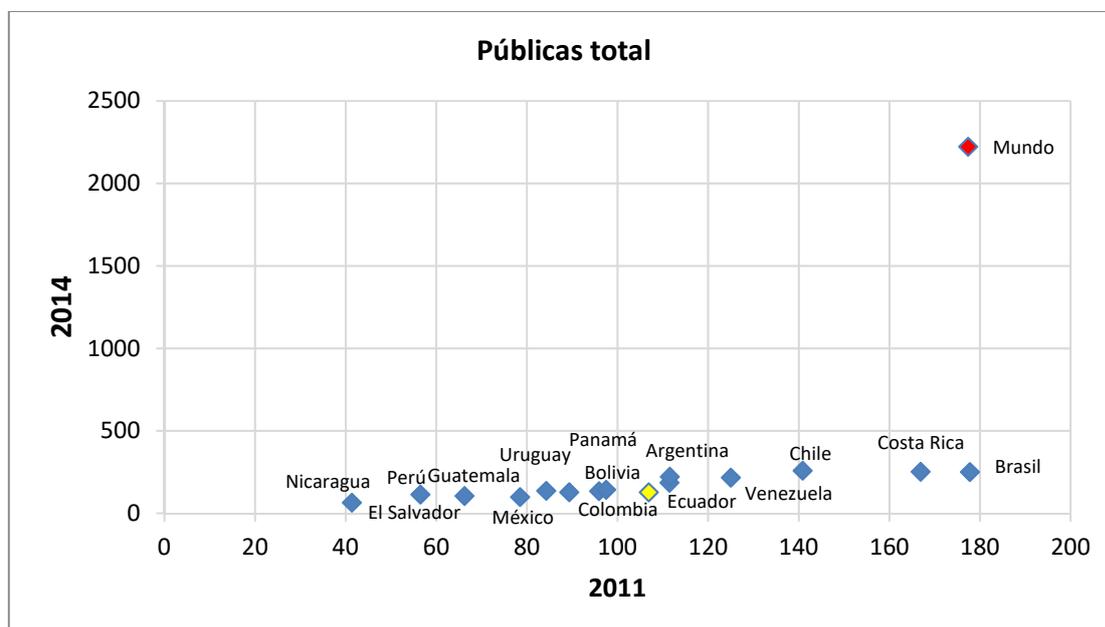
### **3.2.8 La Banca Pública**

En casi todos los países de América Latina la Banca Pública se constituye en una fracción pequeña de los distintos sistemas financieros. Solamente en Argentina, Brasil, Costa Rica y Uruguay, la banca de desarrollo registra una importante presencia en el mercado financiero.

Por ejemplo, en el caso del Ecuador la Banca pública participa con el 16% de los créditos, así como en el 17,9% de los activos del sector financiero. De acuerdo con los documentos y la reglamentación vigente se establece que la banca pública está conformada por el Banco de Desarrollo (BEDE), Banco ecuatoriano de la Vivienda (que se encuentra en liquidación), Banco Nacional de Fomento (desde 2016 Banecuador) y la Corporación Financiera Nacional (CFN), que es básicamente una banca de segundo piso (El Universo, 2014).

La participación de la banca pública en el mercado financiero también ha sido parte de las políticas gubernamentales, puesto que a través de sus propios recursos el Estado ha tratado mejorar las condiciones de vida de una gran cantidad de la población que vive bajo el umbral de la pobreza, al conceder líneas de crédito para municipios que mejoren la infraestructura en sus jurisdicciones, así como impulsar los emprendimientos o microempresas a través de líneas de crédito más blandas, que les permitan a los emprendedores desarrollar su actividad productiva, especialmente en la primera fase de las microempresas, hasta que puedan consolidarse en los mercados internos. Sin embargo, su participación también ha estado condicionada a los presupuestos de los gobiernos, desde los que se destinan recursos para capitalización o fondeo de la banca pública.

**Gráfico No. 14**



Fuente: Global financial inclusion database

### 3.3 Demanda de servicios financieros

A continuación se realiza un análisis comparativo de la demanda de productos y servicios financieros, en base a la información facilitada por el Banco Mundial a través de la Global Financial Inclusion Database en 2011 y 2014.

#### 3.3.1 Cuenta en una institución financiera

Disponer de una cuenta corriente o de ahorros en una institución financiera es una necesidad cada vez más relevante, incluso para la población de menores recursos económicos.

Cabe mencionar que los países que registran el mayor porcentaje de cuentas son Brasil en 2011 y Costa Rica en 2014. Le siguen Chile, Venezuela y Argentina, tanto en 2011 como en 2014. Ecuador se mantiene en una posición intermedia en los dos años,

mientras que Nicaragua y Perú, son los países de menor porcentaje de cuentas, especialmente de los sectores más pobres de dichos países.

En México, el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), con la colaboración y asesoría técnica de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), levantó a mediados del 2012 la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), cuyos resultados señalaron que el 56.0% de la población adulta del país (39.4 millones de personas entre 18 y 70 años) tenía contratado al menos un producto con el sistema financiero formal, ya sea una cuenta de ahorro, un crédito, o algún tipo de seguro o una cuenta de ahorro para el retiro<sup>20</sup>.

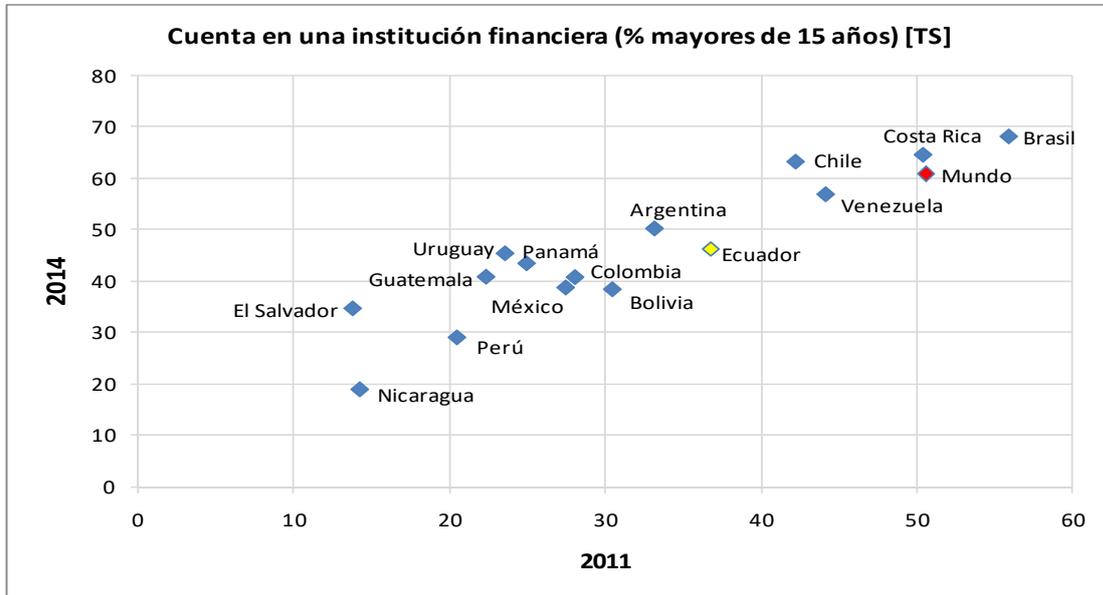
Entre los países con menor acceso a una cuenta bancaria se encuentra Perú. Según el informe de BBVA en "Directrices para la promoción de Crédito y Ahorro en el Perú", los sectores con bajo poder adquisitivo tienen acceso limitado a los productos financieros, tanto es así que el 82% de los limeños (que se esperaría tengan mayores opciones de usar servicios financieros) no tienen una cuenta bancaria (SFC y BdO, 2015, pág. 23). En Colombia se considera que una cuenta de ahorro es el producto de entrada al sistema financiero, aunque el número de incluidos a través de tarjetas de crédito y microcrédito disminuyó. Durante 2013 se incluyeron en total 1,872,482 colombianos al sistema financiero, de los cuales 1,701,000 (91%), se vincularon a través de cuentas de ahorro. Este valor aumentó en 106% frente a las 825,000 personas que se incluyeron a través de cuentas de ahorro en 2012. Finalmente, Paraguay es un pionero en Latinoamérica en el desarrollo y aplicación de servicios de dinero móvil, parecería que estos avances obedecen a la necesidad de realizar inclusión, toda vez que solo el 21.7% de la población adulta tiene una cuenta de ahorro o crédito en una institución financiera formal, porcentaje muy pequeño si lo comparamos con la media de América Latina y el Caribe

---

<sup>20</sup> La encuesta se realizó en 7,016 viviendas, repartidas en las 32 entidades federativas del país, durante mayo de 2012; y se dirigió a la población de 18 a 70 años de edad que residen en el territorio nacional. Para el diseño de la muestra se utilizó el Marco Nacional de Viviendas 2002 del INEGI, construido a partir de la información cartográfica y demográfica que se obtuvo del XII Censo General de Población y Vivienda 2000.

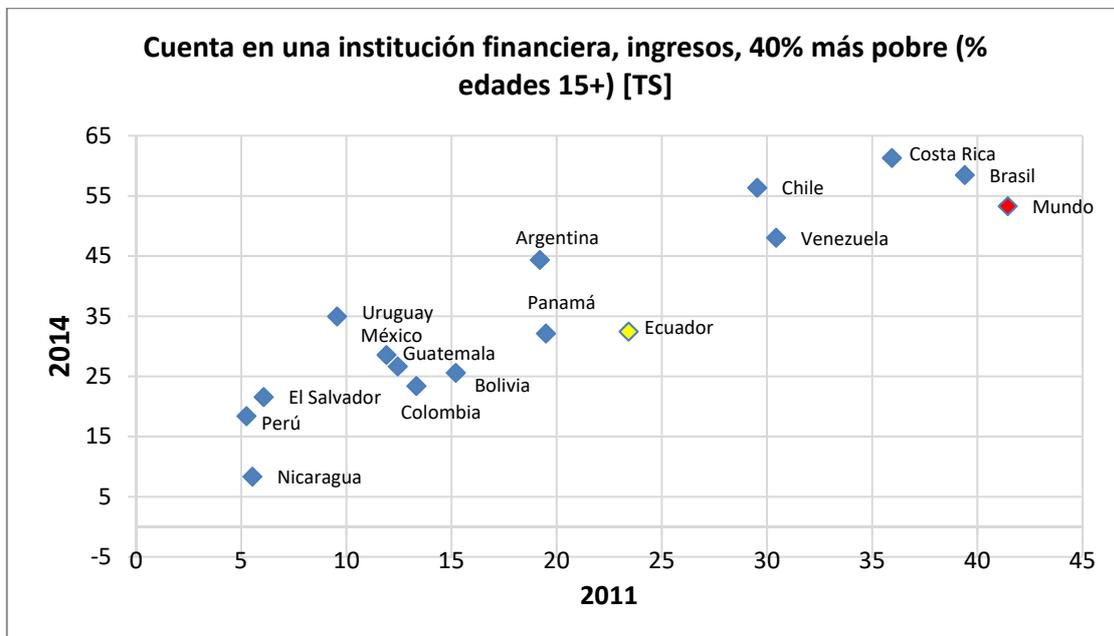
- LAC (39.2%), según datos de la encuesta Global Findex para 2011 (Hoyo & Tuesta, 2014).

**Gráfico No. 15**



Fuente: Global financial inclusion database

**Gráfico No. 16**



Fuente: Global financial inclusion database

### **3.3.2 Tomados en una institución financiera**

Se refiere a los créditos entregados por las instituciones financieras.

En Uruguay, que es el país con el más alto nivel de créditos de la muestra, el 85% de los créditos concedidos por el sistema financiero a las empresas son en moneda extranjera, aunque en los dos últimos años el peso se valorizó casi un 30%, por lo que para muchas personas el costo del endeudamiento ha subido de manera importante.

El crédito en moneda nacional se ha dirigido fundamentalmente hacia las familias, lo que implicó que el 80% de recursos del sistema financiero hayan sido colocados en este segmento. Estos préstamos a las familias se canalizan aproximadamente en un 55% al consumo y un 45% a la compra o refacción de inmuebles. Son las dos grandes líneas de crédito, con objetivos diferentes, pero que tienen algunos puntos en común como el nivel de la tasa de interés que incentiva o desincentiva el consumo o la inversión (Bafico & Michelin, 2015).

Bolivia registra el nivel más alto en 2011 aunque en 2014 es superada por Uruguay. En este caso la cartera destinada al sector productivo debe representar cuando menos el 25% del total.

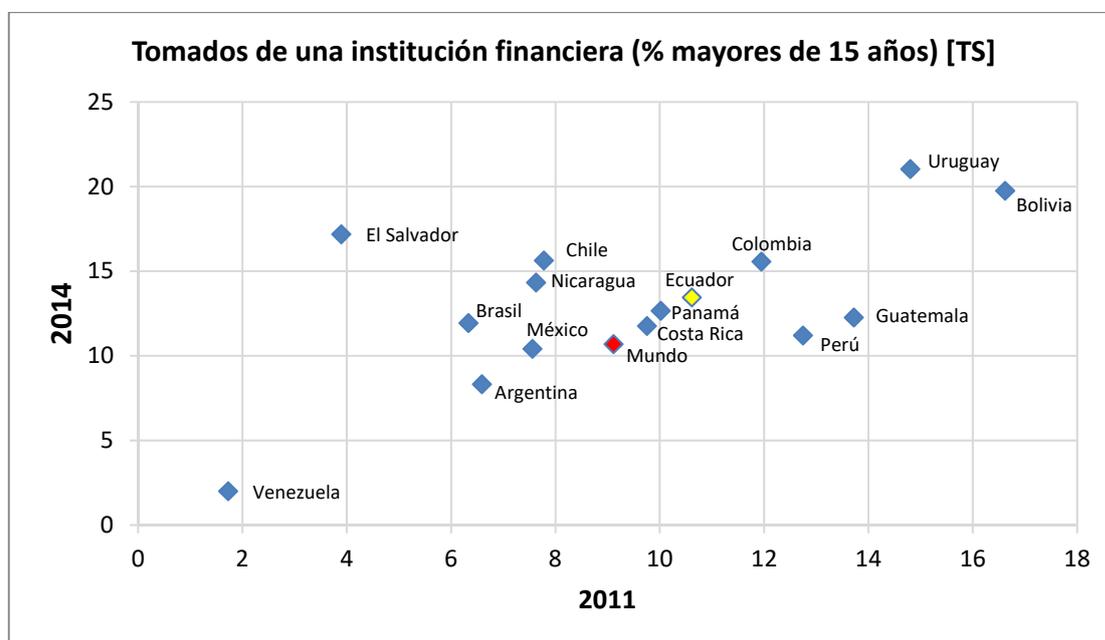
Los bancos pequeños y medianos deben mantener un nivel mínimo del 50% en préstamos a pequeñas, medianas y microempresas del sector productivo, del total de la cartera de préstamos. Según datos de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) al 31 de diciembre de 2014, la cartera de préstamos del sector financiero llegó a 14.187 millones de dólares. Un 29,03% se dirige al sector productivo, un 15,85% va al sector de servicios y un 22,15% al comercio (Página Siete, 2015).

En Colombia la cartera de créditos mantuvo un crecimiento de alrededor del 15%, magnitud similar a la registrada en 2012, y se ubicó en 297.4 billones de pesos. La cartera comercial presentó un crecimiento de 12.6%, inferior a la registrada en 2011

(19.1%), este comportamiento obedeció a la desaceleración en algunos sectores de la economía nacional, como el industrial, el minero y el comercial; y la cartera de consumo moderó su ritmo de crecimiento frente a lo observado entre 2010 y 2012, pasando de crecer 18% al cierre de 2010 a 15% al finalizar el 2013.

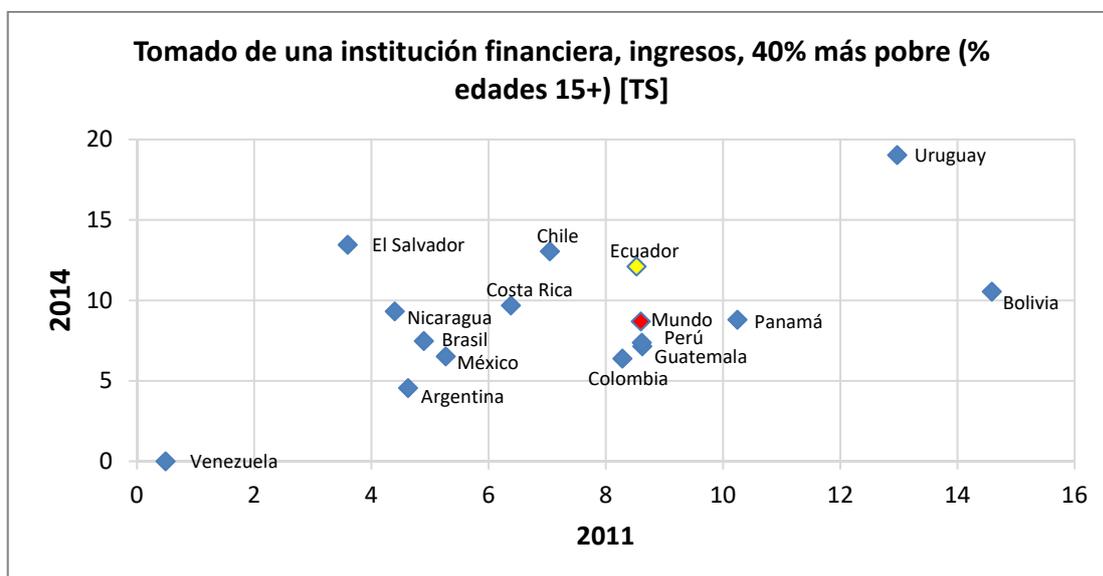
En síntesis, las políticas crediticias en América Latina en los últimos años han apuntado a estimular el crecimiento económico y la superación de la pobreza. Si bien la banca privada es la encargada de promover este proceso en buena medida, también los Gobiernos han tenido que establecer regulaciones que contribuyan a la inclusión financiera, facilitando el acceso a sus productos y servicios, a través de mecanismos como acercar la banca pública a los sectores rurales y urbano marginales, a través de las CAC, de los agentes no bancarios, de la Banca Pública, y ahora se propone otros mecanismos de inclusión a través del uso de las TICs.

**Gráfico No. 17**



Fuente: Global financial inclusion database

**Gráfico No. 18**



Fuente: Global financial inclusion database

### 3.3.3 El uso de la tarjeta de crédito

La tarjeta de crédito es la primera forma de pago para compras en línea o con dinero depositado en un banco. Las tarjetas de crédito emitidas en cualquier país, a menudo se limitan a compras nacionales, aunque el objetivo es que sirvan para pagar compras también a nivel internacional.

Adicionalmente, las tarjetas de crédito permiten realizar pagos a plazos, con dinero propio o con dinero prestado por el banco emisor, que luego se tendrá que devolver, es decir es un préstamo implícito que se realiza cuando se efectúa una compra, para pagar más tarde, pero eso implica también pagar una porción adicional que corresponde a una tasa de interés por el uso de dicho crédito.

Como se puede apreciar en el siguiente gráfico, en 2014 varios países de América Latina se encontraban en un avanzado estado de adopción de las tarjetas de crédito,

especialmente los países del cono sur como Uruguay, Brasil, Chile y Argentina, que superan el 25% del total de la población mayor a 15 años, que en estos países forma parte de la PEA.

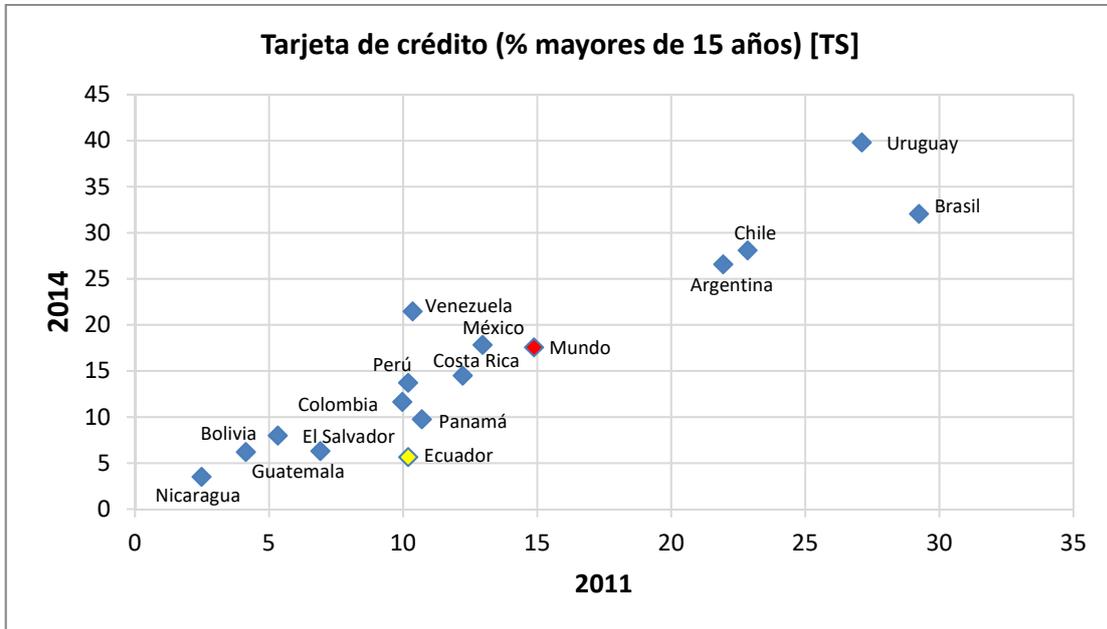
En este punto cabe recordar que Uruguay promueve el uso de las tarjetas de crédito y débito con la devolución del IVA, es por eso que al usuario del “dinero plástico” recibe hasta el 4% según el monto y el establecimiento en que realizó la compra. Con esta medida vigente en los últimos cinco años, Uruguay es el país de la región con la mayor penetración de compras con tarjetas respecto al consumo privado de la población (40%). En Brasil, casi el 30% tiene una tarjeta de crédito. Sin embargo, las tarjetas de crédito emitidas en Brasil, incluso de las marcas más tradicionales como Visa y MasterCard, a menudo se limitan a las compras nacionales y en reales brasileños. Además, los pagos de tarjetas de crédito con plazos son una necesidad absoluta en Brasil. Es así como PagBrasil ofrece créditos a pagarse en hasta 12 cuotas sin intereses, esta es una opción valiosa para el cliente final. En todo caso, las tarjetas de crédito Visa y MasterCard son las marcas líderes en Brasil junto con Amex, que también juega un papel importante. Además de estas marcas, PagBrasil también procesa Diners y marcas brasileñas como Aura, Hipercard o Elo. Los bancos brasileños Itaú y Bradesco son propietarios de Hipercard y Elo, respectivamente.

En Chile, las estadísticas señalan que las operaciones realizadas con tarjeta de crédito representan el 28% en 2014 (América economía.com, 2016)<sup>4</sup>. Sin embargo cuando se analiza el segmento de población que es el 40% más pobre, se encuentra que el uso de la tarjeta de crédito en 2011 era de un 14%, mientras que supera el 20% en 2014, lo que implica que se está masificando el uso de la tarjeta de crédito. Si bien Chile avanza a buen ritmo en el abandono del efectivo, lo que se traduce en menores costos y menos riesgo para consumidores y productores, el escenario es propicio para la nueva ley de medios de pago con provisión de fondos por entidades no bancarias, ya que muchas empresas y personas siguen pagando en efectivo. En el caso del Paraguay, la mayor bancarización de los agentes económicos, la fuerte competencia en los sectores financiero y comercial y la innovación incorporada en los grupos empresariales

estarían influyendo en la fuerte expansión del dinero plástico. Por ende el aumento en la competencia produce mejoras para los usuarios de tarjetas de crédito. En Perú el número de las tarjetas de crédito aumentó de 6.7 millones en el 2010 a ocho millones en el 2013. Además, a partir de diciembre del 2015 los cajeros automáticos estarían listos para leer las tarjetas de crédito y débito con chip incorporados (La República, 2014). Por su parte, en Colombia solo 12 de cada 100 pesos en compras se paga con tarjetas, lo que sitúa al país en el sexto lugar entre un grupo de 18 países de Latinoamérica, donde, en general, el uso del dinero plástico es bajo, en consecuencia hay una alta preferencia por el efectivo, un limitado acceso a las tarjetas y poca educación financiera (García M., 2015). A manera de ejemplo, el número de personas que se incluyeron al sistema a través de tarjetas de crédito y microcrédito disminuyó luego de las cifras publicadas en 2011, pasando de 95 mil en 2012 a 60 mil en 2013 en el primer caso y de 70 mil a 53 mil en el segundo. Este comportamiento es consistente con la dinámica de la cartera de crédito que mostró un crecimiento moderado en 2013 frente al 2011 y 2012, años en que la cartera de consumo (incluida tarjeta de crédito y microcrédito) mostró crecimientos elevados (SFC y BdO, 2014, pág. 148). El uso de la tarjeta en Colombia es muy inferior al de Uruguay (40 por ciento en 2014), Brasil (32 por ciento), Argentina (27 por ciento) y Chile (28 por ciento), donde las personas acuden con mayor frecuencia e intensidad a las tarjetas al momento de pagar sus compras.

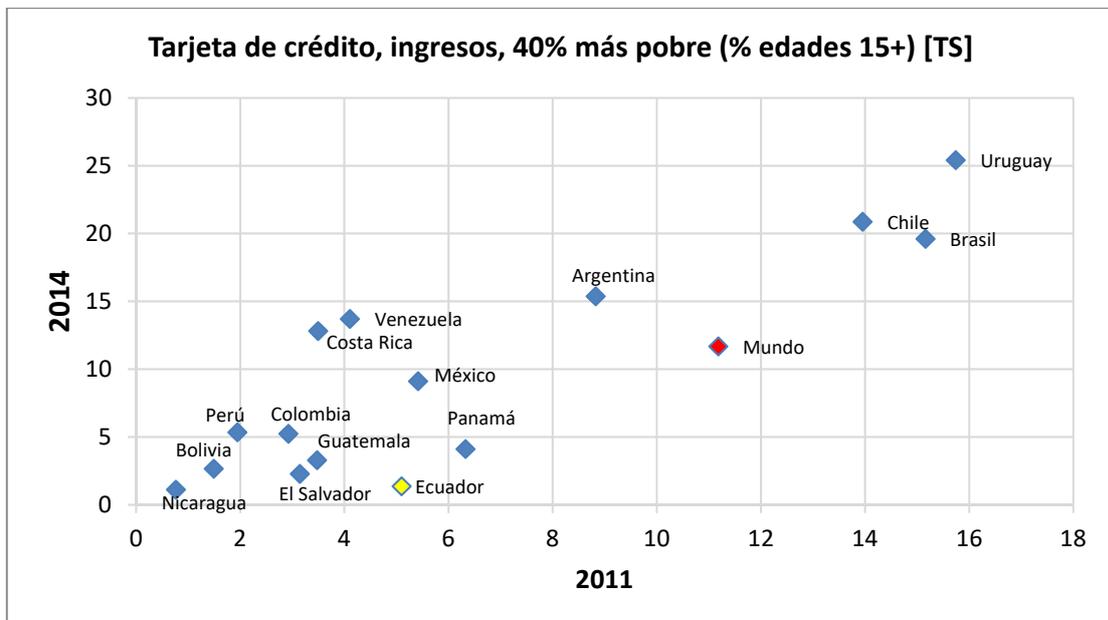
México también ha registrado un crecimiento significativo en el número de tarjetas en los últimos años, acumulando 163 millones de unidades al cierre de 2014, casi todas afiliadas a Visa o MasterCard. En República Dominicana se replica la tendencia observada para Colombia en el mismo periodo: mayor crecimiento de las tarjetas de crédito (7,1%) sobre las de débito (4,4%), aunque a un ritmo menor porque el último año las de crédito se vieron reducidas en más de 140.000 (-5,7%). En cuanto al número de plásticos en circulación, existen 2,3 millones de tarjetas de crédito. Con tarjetas de crédito y de débito se realizan el 79,4% de las operaciones con medios de pago electrónico de bajo valor en el país, denotando una clara tendencia al creciente predominio de este medio de pago entre la población dominicana (SFC y BdO, 2014).

**Gráfico No. 19**



Fuente: Global financial inclusion database

**Gráfico No. 20**



Fuente: Global financial inclusion database

### 3.3.4 Tarjetas de Débito

Por su parte, la tarjeta de débito se la da el banco a cada cliente cuando abre una cuenta de ahorros o corriente; por lo tanto, se le permite utilizar su propio dinero. Puede comprar con esta tarjeta en lugar de usar efectivo, es más seguro y además podrá realizar operaciones en distintos medios, como Internet o en la aplicación del celular. La diferencia con la tarjeta de crédito, es que en este caso se pueden hacer compras, pero con dinero del banco, por lo tanto, es dinero prestado que luego tendrá que devolver. El monto máximo de dinero que el banco le permite usar es lo que se conoce como línea de crédito disponible. Las personas deben recordar que es más recomendable usar la tarjeta de débito para hacer compras directamente en establecimientos que lo permitan, ya que es más seguro que portar efectivo. En cambio, al usar la tarjeta de crédito está utilizando dinero prestado por el banco, que luego deberá devolver con intereses, además debe tener claro que retirar efectivo con su tarjeta de crédito tiene intereses más altos que cuando la usa para hacer compras y, por lo tanto, solo es recomendable en caso de emergencias (El Comercio.pe, 2015).

En Costa Rica, la tarjeta de débito permite disponer de fondos depositados en una cuenta bancaria personal, ya sea Cuenta Corriente, Cuenta de Ahorro o Inversión en cualquier momento. Además el depositante recibe intereses hasta el momento en que realiza sus pagos. Asimismo, podrá hacer retiros de efectivo en los Cajeros Automáticos de la Red total del país así como usar la tarjeta para realizar compras de forma segura en una gran diversidad de comercios afiliados y listos para ofrecerle sus productos y servicios. A manera de ejemplo se menciona que la tarjeta de débito Coopebanpo MasterCard (Coopebanpo, 2017) le permite también contar con información de sus saldos disponibles, así como obtener información acerca de todas sus cuentas en forma inmediata.

Por otra parte, el Banco do Brasil lanzó hace unos años una tarjeta tanto para los productores del Programa Nacional de la Agricultura Familiar (PRONAF) como para los agricultores empresariales. Esta es una tarjeta que tiene todas las funciones de una

Tarjeta Visa, con el agregado de una funcionalidad específica para realizar compras en las tiendas y establecimientos que tienen convenio con el banco (Aquino, 2014). Es por eso que se afirma que existe una red bancaria muy extensa y hay cajeros por todas partes. Las tarjetas internacionales de crédito y débito como VISA, MasterCard, Cirrus y Maestro se aceptan en todo el país, pues de hecho al abrir una cuenta en un banco brasileño, se recibirá automáticamente una tarjeta de débito.

En el caso chileno también se está popularizando el uso de la tarjeta de débito y las transferencias electrónicas, pero ahora los medios de pago conectados con cargo en cuenta corriente o cuenta vista, son los más utilizados. Hasta 2015, el 47% de los comerciantes minoristas han incorporado estas tarjetas como medio de pago. Las perspectivas de crecimiento son también importantes, el 6,7% de los comerciantes tienen la intención de incorporar este medio de pago en los próximos años, lo que no evitaría que Chile mantenga una posición relativamente baja en el grado de aceptación de tarjetas (54%) aunque en línea con su posición en tenencia de tarjetas por el público (51,7%). Con una tasa de crecimiento anual del 17,8% para el periodo 2009-2014, Chile se mantiene como el país que registra un mayor avance, sobrepasando los 18,4 millones de unidades de débito, aun cuando este crecimiento es apenas superior al registrado por México (17,2%). El caso de Chile fue singular en 2014, ya que su uso aumentó en un 52,4% en el último año, al haberse autorizado la participación del Banco Ripley. Finalmente puede mencionarse que en Chile el proceso de migración de las tarjetas con banda magnética hacia plásticos inteligentes o con chip iniciado en 2012 se encuentra avanzando, a diferencia de Brasil y México, que se encuentran más adelantados por haber iniciado la migración con anterioridad.

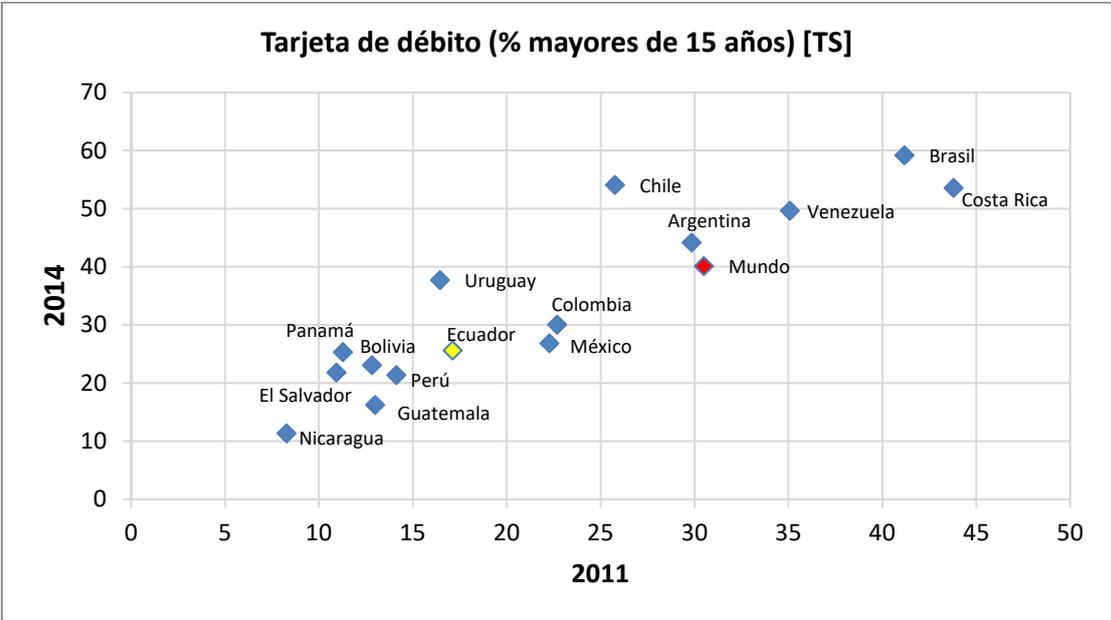
Las tarjetas de débito en Argentina y otros países son generalmente expedidas por marcas internacionales como Visa (Electrón) o MasterCard (Maestro). Estas tarjetas son gratuitas y funcionan en la red de cajeros automáticos de Banelco y Link, de hecho, el banco donde se abre una cuenta expedirá una tarjeta de débito, para que el cliente pueda usar los cajeros automáticos y realizar las demás operaciones. Las tarjetas de débito también se pueden usar para pagar en los supermercados, farmacias,

restaurantes, gasolineras, tiendas de ropa, etc. En Perú la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) dio cuenta de la existencia de 21.1 millones de tarjetas de crédito y débito en el país (al cierre del 2013), lo que implica un crecimiento sostenido de 31% en los últimos tres años, pues aumentó de 9.5 millones de plásticos en el 2010 a 13.2 millones en el 2013 (La República, 2014). Junto con México, otro país referente en materia de inclusión financiera, Perú ha visto crecer la proporción de tarjetas de débito respecto al crédito en los últimos años lo que implica un aumento en el número de plásticos de débito (10,3% en el último año), crecimiento superior al registrado en tarjetas de crédito (3,3%). En total, se trata de 22,3 millones de plásticos. Al analizar la intensidad en el uso de las tarjetas que los peruanos han hecho en el último año, se destaca el crecimiento de 14,1% en el número de operaciones realizadas con tarjetas de débito, nivel superior al registrado con las de crédito (1,8%) (El Universal, 2016).

En México se señala que 134,5 millones de tarjetas corresponden a la modalidad de débito y 28,5 millones a la de crédito bancario, registrándose un mayor crecimiento en el primer tipo de tarjetas (30,4% en 2014 frente al 10,3% en el caso de las de crédito). Claramente se observa la preferencia por las tarjetas de débito sobre las de crédito, ya que hoy existen casi cinco tarjetas de débito por cada tarjeta de crédito en el país azteca (4,7 en 2014 vs. 2,8 en 2009). Si se explica la tendencia en términos numéricos, se encuentra que el número de operaciones de las tarjetas de débito totalizaron 2.854 millones en 2014 (frente a 2.509 millones en 2013), mientras que el número de transacciones realizadas con tarjetas de crédito fue de 668 millones (frente a 638 millones de 2013) (El Universal, 2016). Estos datos ponen de manifiesto que en México el uso del plástico como medio de pago ha mantenido una tendencia creciente especialmente en la modalidad de débito, misma que continuará conforme se vaya bancarizando la población. Este proceso se habría sustentado en la reforma financiera iniciada en México en 2013 e intensificada en 2014, pues éste busca universalizar el acceso y uso de los medios de pago electrónicos, entre ellos las tarjetas, por medio de una mayor liberalización de las infraestructuras y redes de procesamiento, reducción de precios y mejora de la transparencia (El Universal, 2016).

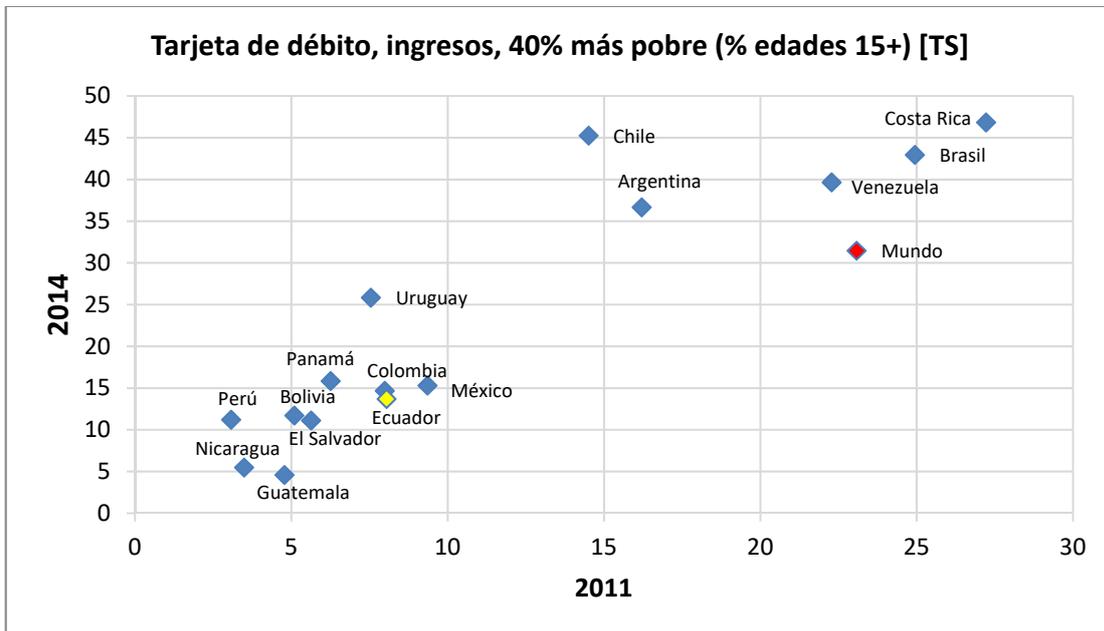
Por su parte, queda claro que Colombia se encuentra en mejor situación que Ecuador respecto al uso de las tarjetas de débito, pues circulan unas 18,9 millones, pero, del monto total transado, el 13,5% corresponde a pagos y 86,5%, a retiros de efectivo. Sin embargo, el bajo uso de este medio de pago que todavía existe implica al mismo tiempo una buena oportunidad para crecer, puesto que la utilización de las tarjetas de débito y crédito (en compras nacionales) ha venido aumentando de forma sostenida a lo largo de la última década, llegando a representar en 2014 un 4,9% del valor total de las operaciones (García M., 2015).

**Gráfico No. 21**



Fuente: Global financial inclusion database

Gráfico No. 22



Fuente: Global financial inclusion database

## **CAPÍTULO 4**

### **Políticas públicas y normativas comparadas para favorecer la inclusión financiera**

A continuación, se revisarán las experiencias acometidas en otros países, principalmente los que fueron mencionados en el capítulo anterior (y por las mismas razones) con el fin de identificar medidas adoptadas y, en lo posible, mejores prácticas, con el objetivo de avanzar en la inclusión financiera. No son pocas las medidas adoptadas, fundamentadas entre otras en las razones expuestas en el trabajo hasta este punto. Algunas de ellas conllevan políticas de apoyo para facilitar el uso de las TIC, especialmente a través de las CAC, puesto que éstas no cuentan con suficientes recursos para iniciar solas en este proceso. En otros casos se hace también necesario ajustar el marco normativo para cumplir con tal objetivo, como se verá en los párrafos siguientes.

#### **4.1 Perú**

Como en otros países de bajos ingresos, el acceso a los productos en el sistema financiero formal es especialmente difícil para las familias rurales o de bajos ingresos en Perú. Es así que la propia Ley sobre el Dinero Electrónico en Perú que se aprobó en el 2012, con el objetivo de profundizar los niveles de inclusión financiera, estaba diseñada para aprovechar los altos porcentajes de la población en la utilización de la tecnología móvil, puesto que según la Encuesta Nacional de Hogares - ENAHO 2011 -, el 75% de los hogares tenía un teléfono celular (24 millones de líneas en un país de 30 millones de habitantes) (Alonso, Fernández, López, Sánchez, & Tuesta, 2013), sin embargo hasta el año 2015 los resultados fueron todavía muy discretos.

La banca móvil en el Perú se ha mostrado a través de mensajes de texto y algunas aplicaciones desarrolladas por los bancos para su uso con teléfonos inteligentes. En esta misma línea de análisis, el desarrollo de la banca móvil y el dinero electrónico serían fundamentales para su aplicación en productos y servicios financieros en las economías emergentes, por ello se deben analizar y profundizar en los principales aspectos regulatorios y el potencial que podrían tener estas tecnologías para impulsar un mayor acceso a los productos financieros. Asimismo, se revisará la regulación para otros servicios financieros que se pueden realizar con el uso de las nuevas TICs.

Las principales características para el uso y desarrollo del dinero electrónico que figuran en la Ley N° 29985 mantienen el siguiente proceso: a) se almacena en formato electrónico; b) se acepta como forma de pago por entidades o personas distintas del emisor y es oficialmente válida de pago; c) se emite por un valor igual a los fondos recibidos; d) es convertible por dinero en efectivo como por el valor monetario que el titular tiene disponible, aunque no se constituye en un depósito ni gana intereses, por tanto, no es apoyado por el Fondo de Garantía de Depósitos (Alonso, Fernández, López, Sánchez, & Tuesta, 2013).

En julio de 2013 la Superintendencia de Bancos (SBS) estableció regulaciones adicionales para la aplicación de la Ley que norma la emisión del dinero electrónico, mismas que se refieren especialmente a los medios utilizados para el uso de dinero electrónico, como son los teléfonos celulares, las tarjetas de prepago, o cualquier otro dispositivo electrónico que cumpla con los objetivos establecidos en la ley; asimismo se reguló sobre la seguridad y velocidad de las plataformas tecnológicas para realizar transacciones, además de que deberán proporcionar información detallada sobre el método propuesto y adjuntar los informes elaborados por la Unidad de Riesgo Operacional o equivalente.

En definitiva, las cuentas que los emisores de dinero electrónico ponen a disposición de las personas, deben cumplir las siguientes condiciones: a) Pueden ser abiertas por peruanos o extranjeros. b) Cada transacción está sujeta al límite de mil nuevos soles

(PEN 1000). c) El balance consolidado de dinero electrónico debe identificar a un único titular y a un solo emisor de dinero. d) Durante un mes no pueden haber conversiones acumulativas para el dinero electrónico por un solo titular y un solo emisor, superiores a dos mil nuevos soles (PEN 2000). e) Asimismo las transacciones acumuladas en un mes por un solo titular, no pueden superar los cuatro mil nuevos soles (PEN 4000). f) Finalmente, las cuentas de dinero electrónico sólo se pueden abrir y operar en moneda nacional del Perú.

Adicionalmente, la Ley señala que los emisores de dinero electrónico están obligados a constituir fideicomisos por el valor del dinero electrónico emitido, en virtud de las disposiciones establecidas por la SBS. Asimismo, la emisión de dinero electrónico debe estar asociada a una cuenta de correo electrónico correspondiente al dinero del titular, y claramente identificado. Los emisores de dinero electrónico están controlados por la Unidad Tributaria (UIT) y actualmente se autoriza un monto de 3700 nuevos soles peruanos (PEN 3700), por cada transacción.

Dadas las consideraciones anteriores, para la apertura de una cuenta de dinero electrónico simplificada se deben llenar unos requisitos mínimos que permitan la identificación del titular de la cuenta, en caso de no cumplir con dichas condiciones las personas se registrarán por lo establecido en el artículo 8 del Reglamento Particular para la Prevención de Lavado de Dinero y Financiación del Terrorismo

Cabe destacar que las empresas que generen o emitan Dinero Electrónico deben ser especializadas en el manejo de éste proceso y de las tecnologías correspondientes, aunque no estén autorizadas para conceder préstamos, serán supervisadas por la SBS.

#### **4.1.1 Apoyo a medianas y pequeñas empresas urbanas y rurales**

Adicionalmente al uso del dinero electrónico existen otros sistemas de apoyo a las medianas y pequeñas empresas (mypes), para ello se empieza señalando que ya está disponible el servicio de ventanillas para mypes urbanas y rurales, creado por el Banco

de la Nación de Perú. Este proyecto apoya el desarrollo de las micro y pequeñas empresas urbanas y rurales de los distritos más alejados del país, en los cuales este banco es la única oferta bancaria; dicho apoyo también se puede realizar a través de convenios con entidades de intermediación financiera (IFI) conformadas por cajas municipales y cajas rurales.

Con respecto a la banca móvil, también se plantea implementar un servicio en el sector rural dirigido especialmente a los segmentos poblacionales que aún no acceden a productos y servicios financieros. Esta propuesta se enmarca en la Ley de dinero electrónico y es un proyecto conjunto entre el Banco Nacional (BN), el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), el Banco Central de Reserva (BCR), entre otras instituciones. Para acceder a este servicio sólo se requiere contar con un teléfono analógico y obtener el servicio de transferencias, aunque en cantidades no superiores a 1.000 nuevos soles.

En este caso, la Ley establece que las empresas autorizadas a emitir crédito y / o débito podrán celebrar acuerdos de corresponsalía con personas físicas o jurídicas que dirigen los establecimientos comerciales al servicio del público con el fin de cumplir en él las operaciones y servicios mencionados, siempre y cuando cumplan con los términos y condiciones establecidos por la SBS. Además, se requiere la autorización expresa de la SBS en una circular para que una empresa financiera pueda establecer un corresponsal. El reglamento de la ley sobre el estado de dinero electrónico, también señala que los corresponsales pueden actuar como terceros contratados por EEDes para llevar a cabo las operaciones y la SBS regulará los requisitos y demás condiciones aplicables a los corresponsales que operan con estas empresas (Alonso, Fernández, López, Sánchez, & Tuesta, 2013).

El sistema financiero peruano está compuesto por entidades como bancos, financieras, empresas e instituciones microfinancieras no bancarias (incluidas las cajas municipales y rurales, cajas de ahorro y entidades de desarrollo de PYME llamadas "EDPYME"). Todas estas instituciones son supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros

y AFP. Sin embargo de estos avances, muchos analistas señalan que el marco regulador de los servicios financieros a través de dispositivos móviles en el Perú está en su infancia. Es así que la Ley N° 29985 que se aprobó en enero de 2013, con el título "Ley que regula las características básicas del dinero electrónico como una herramienta para la inclusión financiera", apenas regula la emisión de dinero electrónico y determina aquellas empresas autorizadas para emitir, además de establecer el marco de supervisión.

La regulación del dinero electrónico tiene como objetivo beneficiar a las personas que viven y trabajan principalmente en zonas rurales o aisladas, donde la banca comercial no tiene presencia, facilitando principalmente hacer pagos y transferencias de forma segura y a bajo costo. De hecho, esta nueva normativa pretende cambiar el escenario actual, donde a pesar del fuerte crecimiento de las colocaciones y depósitos del sistema bancario, los niveles de bancarización aún son insuficientes, dejando a gran parte de la población fuera del sistema. Las intensivas estrategias de crecimiento de los bancos con la apertura de oficinas, cajeros automáticos y corresponsales, todavía se ubican en las zonas urbanas del país, con gran concentración en Lima y casi sin presencia en las zonas rurales y menos aún en las más alejadas.

Asimismo, el nuevo Reglamento tiene como objetivo alterar el escenario actual, donde a pesar del fuerte crecimiento de los créditos y los depósitos en el sistema bancario, el nivel de penetración de la banca no es lo suficientemente alto, dejando a gran parte de la población fuera del sistema. A pesar de las estrategias de crecimiento intensivo de los bancos, que implica la apertura de oficinas, cajeros automáticos y corresponsales, todavía se encuentran focalizados en las zonas urbanas del país.

La última legislación sobre dinero electrónico ofrece interesantes posibilidades para el desarrollo del sector financiero. Sobre esta base, se estima la demanda potencial de servicios financieros a través de la banca móvil, con el fin de que elevar los niveles de inclusión sea una realidad, sobre todo en aquellos segmentos que tienen dificultades

para acceder al sistema financiero (los que no tienen ninguna titulación académica, con bajos ingresos o residencia en las zonas rurales).

Aunque la SBS emitiera normas complementarias que sean necesarias en la transparencia de la información y la contratación con los usuarios aplicables a las sociedades EEDE, la Ley de Dinero Electrónico establece la posibilidad de implementar las transacciones con un Documento Nacional de Identidad electrónico. Para ello, la Identificación y Registro Civil Nacional (RENIEC), en coordinación con los sectores pertinentes, permitiría que la tarjeta de ID almacene también información electrónica financiera, bancaria y no bancaria, con la autorización del usuario y para su uso, de acuerdo con la Ley N° 29.733 sobre protección de datos.

La expedición de la tarjeta de identificación electrónica cae bajo el Marco de la Ley N° 27.269 "Firmas y Certificados Digitales", que establece el derecho del ciudadano a comunicarse con el gobierno a través de medios electrónicos y, a su vez, la obligación del gobierno de proporcionar servicios en línea. La Ley define el DNI electrónico como documento de identidad emitido por el RENIEC que acredita la identidad personal del titular, sea física y electrónicamente, lo que permite la firma digital de documentos electrónicos y el ejercicio del derecho a votar para cada persona.

#### **4.1.2 Las CAC y su regulación y supervisión**

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito también pueden tener ventajas importantes en cuanto a la información y la selección de clientes sobre los bancos comerciales, puesto que sus socios a la vez son clientes y operan en ámbitos más cercanos, pudiendo satisfacer de una manera más flexible las necesidades de las comunidades locales. Si las cooperativas de ahorro y crédito se mantendrán a futuro como intermediarias financieras sólidas con un porcentaje substancial del mercado, necesitan crecer y para eso requerirán de una supervisión prudencial. Varios países latinoamericanos ya supervisan sus cooperativas de ahorro y crédito, más aun cuando éstas han experimentado importantes crecimientos. La supervisión prudencial ayuda a las

cooperativas de ahorro y crédito a mantener su disciplina financiera y credibilidad en el mercado. Si bien la autorregulación a través de las federaciones es un buen comienzo, eventualmente deberán integrarse al sistema nacional de regulación y supervisión, y además cumplir con los postulados de Basilea II<sup>21</sup>.

El crecimiento futuro y desarrollo de América Latina y el Caribe dependerá, de nuestra habilidad para hacer más inclusivos una serie de servicios, especialmente financieros, porque estos se constituyen en la mejor oportunidad para impulsar el crecimiento del PIB y del empleo. En esta coyuntura las cooperativas de ahorro y crédito tienen una posición privilegiada para constituir un mercado propio que necesita urgentemente sus servicios, tanto en calidad como en magnitud (BID, 2006). Las cooperativas deben apuntar tanto a la profundización del mercado como a la oferta de más productos y mejores servicios. Para ello se deben superar las barreras de llegada con productos y servicios financieros a las comunidades urbano marginales y rurales, con el apoyo de gerencias aprendidas, de federaciones pro-activas y progresistas y con el apoyo de instituciones como el COLAC<sup>22</sup>.

Con estas consideraciones es que se hacía necesario definir una Ley General de Cooperativas (Fenacrep, 1981) para que pueda, no solo regular sino impulsar su desarrollo, dadas las potencialidades que tenían estas entidades en aras de la inclusión financiera. En lo que respecta a las CAC, en el Art. 73 de la Ley se establecen las siguientes normas especiales:

1. Estas organizaciones deberán indicar en su denominación, expresamente y de conformidad con el artículo 11, (inciso 3.1) de la presente Ley, que realizan los servicios de ahorro y crédito;

---

<sup>21</sup> El propósito de Basilea II, publicado inicialmente en junio de 2004, es la creación de un estándar internacional que sirva de referencia a los reguladores bancarios, con el objeto de establecer los requerimientos de capital necesarios para asegurar la protección de las entidades frente a los riesgos financieros y operativos.

<sup>22</sup> COLAC es un organismo continental que tiene como objetivo la representación, el financiamiento y la asistencia técnica de y para el movimiento cooperativo de ahorro y crédito.

2. Todos los depósitos en las cooperativas y centrales de ahorro y crédito están amparados por el régimen de inembargabilidad y por las exenciones, exoneraciones y beneficios legalmente establecidos para los depósitos de ahorros en empresas bancarias y/o en mutuales de vivienda<sup>23</sup>;
3. Las cooperativas y centrales de ahorro y crédito podrán fijar y reajustar los intereses correspondientes a las operaciones activas y pasivas que realicen, dentro de los límites máximos que al efecto se establezcan, legalmente y en igualdad de condiciones, para ellas, las empresas bancarias comerciales y las mutuales de vivienda;
4. Las cooperativas y centrales de ahorro y crédito podrán captar depósitos de personas que no sean socias de ellas, con observancia de las normas que dicte la Superintendencia de Banca y Seguros<sup>24</sup>;
5. Los retiros de depósitos en las cooperativas y centrales de ahorro y crédito podrán ser efectuados mediante órdenes de pago nominativas, con observancia de las normas que al efecto establezca la Superintendencia 1/3/12 Ley General de Cooperativas (Fenacrep, 1981) de Banca y Seguros;
6. La orden de pago girada a cargo de una cooperativa o central de ahorro y crédito, no pagada por falta de fondos, apareja ejecución contra el girador y/o sus endosantes y/o avalistas; con aplicación de los artículos 174 a 178 de la Ley 16587;
7. Las cooperativas y centrales de ahorro y crédito podrán emitir certificados de depósitos de plazo fijo y en libre negociabilidad, con observancia de las normas que dicte la Superintendencia de Banca y Seguros<sup>25</sup>;
8. Las aportaciones de los socios de las cooperativas y centrales de ahorro y crédito deberán ser contabilizadas en cuentas independientes de las que correspondan a sus depósitos;
9. El Banco Central de Reserva del Perú otorgará créditos y/o redescontará, con sujeción a las normas que dicte al efecto, los títulos valores de las cooperativas y

---

<sup>23</sup>Numeral derogado por la Vigésimo Quinta Disposición Final y Complementaria de la Ley No.26702, publicada el 09.12.96

<sup>24</sup> Numeral derogado por la Vigésimo Quinta Disposición Final y Complementaria de la Ley N 26702, publicada el 09.12.96

<sup>25</sup> Numeral derogado por la Vigésimo Quinta Disposición Final y Complementaria de la Ley N 26702, publicada el 09.12.96

centrales de ahorro y crédito, en igualdad de condiciones que las que establezca para los bancos estatales de fomento.

Como se puede apreciar, en Perú mediante la Ley se han generado incentivos para el crecimiento y consolidación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, de allí que las disposiciones finales de la presente Ley, les faculta no solo realizar operaciones de ahorro y crédito, sino todas las operaciones propias de la Banca Comercial, eso implica también ofrecer seguros, entre otros. En el Art. 106 se enumera las posibilidades de desarrollar productos y servicios financieros por parte de las cooperativas (Fenacrep, 1981):

1. Los Bancos Cooperativos tienen por objeto realizar toda clase de operaciones propias de la Banca Comercial y se rigen por la Legislación de Bancos.
2. Las cooperativas de Seguros tienen por objeto realizar servicios de seguros contractuales propios de las empresas de seguros y se rigen por la Legislación de Seguros;
3. Las centrales cooperativas financieras tienen por objeto realizar operaciones propias de las empresas financieras y se rigen por la Legislación de Empresas Financieras;
4. Las centrales cooperativas de almacenes generales de depósito tienen por objeto establecer almacenes generales de depósito y a expedir certificados de depósitos y "warrants" (bonos de prenda) y se rigen por la Legislación de Empresas de Almacenes Generales de Depósito;
5. Las Centrales de Cooperativas de Ahorro y Crédito tienen por objeto realizar operaciones de ahorro y crédito y otras operaciones financieras, y se rigen por la presente Ley.

En el Art. 107, en cambio se señalan las condiciones de promoción y financiamiento para el desarrollo cooperativo, sea con recursos del Estado, compra y venta de bonos, entre otros:

1. Las inversiones privadas en la adquisición de los bonos que emita el Instituto Nacional de Financiamiento Cooperativo serán deducibles como gastos para

determinación del Impuesto a la Renta dentro de los límites que al efecto señale el Poder Ejecutivo;

2. El Instituto Nacional de Financiamiento Cooperativo apoyará financieramente al Movimiento Cooperativo Peruano a través de las centrales a que se contrae el Artículo anterior, sin competir con ninguna organización cooperativa;

3. El Directorio del Instituto Nacional de Financiamiento Cooperativo propondrá al Poder Ejecutivo programas de créditos preferenciales para el Sector Cooperativo, a través del sistema bancario. El Banco Central de Reserva otorgará al Instituto Nacional de Financiamiento Cooperativo los mismos beneficios a que se refiere el inc. 9) del Artículo 73 de esta Ley, así como los que tenga el Fondo Nacional de Propiedad Social;

4. El Instituto Nacional de Financiamiento Cooperativo por su calidad de institución financiera podrá realizar todas las operaciones propias de su género y estará bajo la fiscalización de la Superintendencia de Banca y Seguros;

5. El Directorio del Instituto Nacional de Financiamiento Cooperativo incluirá a tres delegados del Instituto Nacional de Cooperativas, uno de las cuales será el Director Ejecutivo de éste.

En conclusión, las CAC cuentan con un marco jurídico que permite su desarrollo, y claramente las políticas públicas en el caso de Perú apuntan a fortalecer a estas entidades, para conseguir la inclusión financiera y salida de la pobreza. Sin embargo, no queda claro como la Legislación puede apoyar el desarrollo de las TICs en las CAC, por lo que se menciona que en Perú las CAC deben aplicar el “Branding”, que es el esquema que marcaría la diferencia a futuro, porque trataría de posicionar las CAC en el entorno de personas que cuentan con menores ingresos y en zonas marginales; y éste se basaría en tres elementos: el público objetivo, el territorio y, la diferenciación en el servicio. Si bien a nivel tecnológico, las CAC todavía no alcanzan el nivel de los bancos en Perú, sí cuentan con un gran número de socios, lo que implicaría que ellos vean a su cooperativa como propia, y le apuesten a su desarrollo y consolidación, porque habría un sentido de pertinencia que va más allá del posicionamiento en su mente sino en su corazón, e incluso podrían soportar una menor calidad de servicio en una primera fase, hasta conseguir la diferenciación necesaria en un período mediano (Tagami Kasano, 2016).

Cabe destacar entonces que estos elementos, en el corto plazo darían una extraordinaria ventaja a las CAC frente a otras entidades financieras, por lo que apostar a la inversión en tecnología para entregar más modernos y mejores servicios sería parte de su proceso de crecimiento y consolidación en los próximos años.

#### **4.1.3 Estrategia de inclusión financiera en el Perú**

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) desde el 2003 ha identificado la importancia del acceso al sistema financiero, por ende, ha sido una prioridad en materia de políticas públicas el desarrollo del sistema financiero y el desarrollo social y económico del Perú.

La Superintendencia trabajo con normativas orientadas a facilitar la inclusión financiera que pueden impulsar el desarrollo de la industria de microfinanzas en el Perú y modificó las normas complementarias para la Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento. Recientemente aprobó la Ley sobre Dinero Electrónico.

Asimismo, según la Universal Financial Access by 2020 del Grupo del Banco Mundial, Perú debía definir una Estrategia de Inclusión Financiera, lo que le llevaría a cumplir las metas y objetivos establecidos. Para alcanzar las mencionadas metas el Perú se comprometió a principios de 2014 a impulsar con mayor énfasis la inclusión financiera, para ello creó una Comisión Multisectorial que se encargue de coordinar todos los esfuerzos institucionales, sea con agencias y organismos gubernamentales y del sector privado.

Para el lanzamiento y aprobación de la estrategia el gobierno peruano invitó a una conferencia al Banco Mundial y al Fondo Monetario Internacional en junio de 2015. Si bien un sistema financiero inclusivo contribuye directamente a la reducción de la desigualdad, esta estrategia promueve el uso de instrumentos de transacciones

electrónicas, el acceso al ahorro, seguros y financiación, así como los programas de protección al consumidor y educación financiera (Banco Mundial, 2015)

#### **4.1.4 Programas de Educación y Cultura Financiera**

La Superintendencia como parte del International Network on Financial Education (INFE) cuenta con este programa desde el año 2006, cuyos objetivos son: formar una población sobre los derechos y obligaciones en su desempeño en los mercados financieros, de seguros y previsional privado, de modo que procuren tomar las mejores decisiones; utilizar la metodología de educación que permita que tanto los docentes y los alumnos sean agentes transmisores del conocimiento sobre cultura financiera en la sociedad; y, promover un mayor acceso a los servicios financieros, un mayor nivel de bancarización en el país, y por tanto incrementar el bienestar de la población (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP y el Ministerio de Educación, 2017, pág. 27).

En julio de 2006, la Superintendencia suscribió un convenio Marco de Cooperación con el Ministerio de Educación para la organización de eventos de capacitación en temas de cultura financiera para docentes de educación secundaria, conjuntamente, con la elaboración del material educativo.

En el año 2011 la Superintendencia en Perú aplicó la Primera Encuesta de Cultura Financiera (ENFIN 2011), con el propósito de evaluar el nivel de conocimiento financiero de la población de las principales ciudades del Perú. El objetivo fue establecer una línea de base sobre el nivel de cultura financiera precedente e identificar las áreas de acción que serían prioritarias para la SBS.

La Corporación Financiera de Desarrollo (COFIDE) de Perú también ha desarrollado programas de educación y asesoría financiera. Uno de ellos es el Programa de Gestores Voluntarios, que consiste en asesorar de forma gratuita a empresas e instituciones en distintos campos empresariales. Para ello cuenta con un staff de profesionales que ofrecen sus conocimientos a quienes necesiten mejorar su empresa o lograr un mejor desempeño. El Programa Prider, por su parte, es una iniciativa dirigida a apoyar en la

inserción al mercado de las familias rurales en situación de pobreza y pobreza extrema. Este proceso se inicia con una “alfabetización” financiera que consiste en capacitar en temas de gestión empresarial y financiera durante tres meses, a representantes de familias rurales agrupadas voluntariamente para conformar unidades empresariales denominadas Uniones de Crédito y Ahorro.

#### **4.1.5 Banco de la Nación y el Ahorro Programado**

En este proyecto piloto las beneficiarias de “Juntos”<sup>26</sup> recibieron talleres de capacitación, en el cual se les enseñó el funcionamiento del sistema financiero y las ventajas del ahorro como instrumento de lucha contra la pobreza. Además recibieron acompañamiento e incentivos para promocionar el ahorro, este último, a través de sorteos y entrega de premios entre aquellas beneficiarias que mantenían un saldo positivo en sus cuentas. Además, favorecería la inclusión financiera de pobladores en pobreza extrema y pobreza, difundiendo los beneficios del ahorro y microfinanzas, así como facilitaría la generación de activos en pobladores ubicados por debajo de la línea de la pobreza, a través del desarrollo de productos, servicios y canales diseñados para este segmento poblacional.

#### **4.2 México**

A partir del año 2.000 empezaron a surgir problemas en algunas organizaciones de Ahorro y Crédito Popular en México derivados de actividades fraudulentas por parte de algunos administradores, que aprovechando los vacíos legales establecieron cajas irregulares que empezaron a generar problemas y dificultades financieras (Muciño, 2015). Es entonces cuando se hizo necesario establecer un marco legal a este tipo de empresas o instituciones dedicadas al ahorro y crédito popular para que no existan

---

<sup>26</sup> Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres de Perú

dueños únicos o mayoritarios ni en su propiedad, ni en su administración, porque lo que hay que proteger es al pequeño ahorrador, por tanto se establecen controles a las inversiones del ahorro captado en fondos riesgosos de las bolsas de valores o concentrar la cartera de crédito en una sola empresa o cliente.

En reacción a estos problemas en el año 2001 se reformó la Ley de Ahorro y Crédito Popular, con la que se pretendía supervisar y vigilar la actividad financiera de las cooperativas a través de la Comisión Bancaria y de Valores, con el impulso de las instituciones del sector de finanzas populares (cajas populares, cooperativas, uniones de crédito, micro financieras) que pedían orden en el mercado financiero, más aún si se trataba de una actividad dirigida a contribuir en la mejora de condiciones de trabajo de los sectores sociales más vulnerables del país.

Bajo esta filosofía se emitió la Ley de Ahorro y Crédito Popular el 4 de junio del año 2001, cuyo capítulo II define una clasificación en la que se reconoce a las Cooperativas de Ahorro y Préstamo (COFIA, 2010). Sin embargo esta Ley fue modificada en agosto del año 2009, en cuya Sección II y en el Art. 78, se estableció que debe existir una sola Confederación para las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo.

Como se trata de la primera Ley en México para regular las operaciones del Sector de Ahorro y Crédito Popular-LACP, que a su vez está integrado por las Sociedades Financieras Populares (SOFIPOS-Sociedades Anónimas) y Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo (SCAP), se considera también la Supervisión Auxiliar a cargo de las Federaciones (Fondo de Protección Administrado por una Confederación-COFIREM), además de generar un FONDO DE PROTECCIÓN que se constituirá con las aportaciones mensuales de las Entidades de Ahorro y Crédito Popular. Aunque más adelante la propia LACP establece una cobertura limitada para los ahorradores, según el nivel de operaciones de las Cooperativas (Marulanda Consultores, 2011).

Como ya se mencionó, en el mes de agosto del año 2009 se modifica la Ley y se establece la Supervisión Auxiliar a Cargo de un Comité Único, exclusivamente para Cooperativas

de Ahorro y Préstamo. Asimismo, el Fondo de Protección será solo para Cooperativas, además de ser administrado por un Fideicomiso Emitido por Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP).

La obligación de todas las Cooperativas de Ahorro y Préstamo, de acuerdo con la reforma a la LACP es la de registrarse en un Padrón Único, y por tanto solo debe existir una Confederación para las Cooperativas de Ahorro y Préstamo. Adicionalmente, se reconoce a las Cooperativas de Ahorro y Préstamo como parte del Sistema Financiero Mexicano, pero del Sector Social (según el Art.25 de la Constitución).

Aun cuando se establece que debe haber exclusividad en el uso de las palabras: Cajas Populares, Cajas Solidarias, Cooperativas Financieras, Cooperativas de Ahorro y Préstamo, etc. para las Cooperativas; no hay regulación para las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, aunque transitoriamente se está aplicando la Regla (Circular Única) que se emitió en la Ley de Ahorro y Crédito Popular - LACP. Al respecto, existe una propuesta de Regulación Secundaria y Prudencial presentada por el Sector Cooperativo ante la CNBV, la cual será analizada en corto plazo, conjuntamente entre autoridades y representantes del Sector Cooperativo

El contrato del Fideicomiso firmado con la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) en diciembre de 2009 por el cual se administraba el Fondo de Protección de las Cooperativas de Ahorro y Préstamo fue modificado el 6 de Enero del año 2011.

Con el inicio de las operaciones del Comité Técnico, del Comité de Supervisión Auxiliar y del Comité de Protección al Ahorro Cooperativo, se acelera el proceso de consolidación, regularización y depuración del sector de Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, para dar mayor seguridad al patrimonio de sus asociados. Si bien en otros países se aplican esquemas de supervisión distintos; ya sea de forma delegada o directa a cargo de las autoridades; en México se continuará con el Modelo de Supervisión Auxiliar, pero ahora a cargo de un Comité de Supervisión Auxiliar Único, esperando ser uno de los modelos exitosos a nivel Internacional (CEMLA, 2011).

En el año 2010 el 43% de los municipios en México tenía presencia de sucursales de alguna institución financiera, la mayor parte de la población excluida se encontraba en municipios con población menor a 50,000 habitantes (17.7 millones de adultos). Es por eso, que en esta investigación se trata demostrar que los avances tecnológicos pueden ayudar al desarrollo de alternativas viables, pero éstos deben estar acompañados de políticas públicas que permitan su uso, así como el desarrollo de productos financieros que se adecuen a los nuevos segmentos de mercado, y contribuyan directamente a la inclusión financiera.

Adicionalmente, el Programa de Cadenas Productivas manejado por Nacional Financiera de México, tiene por objeto dar liquidez sobre las cuentas por cobrar a los proveedores, a través de factoraje electrónico. Como resultado del programa, solo en el último año atendió a más de 1.2 millones de empresas las que han reducido los costos operativos, ya que más del 90% del volumen de operaciones se realiza por internet. Una iniciativa similar se implementó en el Banco de Desarrollo de El Salvador.

Respecto de los Centros de Desarrollo Tecnológicos (CDT), de los Fideicomisos Instituidos en relación con la agricultura (FIRA) en México, son servicios tecnológicos conformados por varias unidades de producción operadas bajo una sola administración, contando con terrenos, maquinaria, instalaciones y otros medios, que brindan servicios de demostración, capacitación, asesoría técnica e información especializada que permiten mejorar las habilidades y competencias de pequeños y medianos productores, proveedores de servicio de consultoría y personal operativo de intermediarios financieros. Las tecnologías promovidas por los CDT, tienen un enfoque de sustentabilidad financiera y de cuidado al ambiente.

Más adelante se desarrollaron los programas de garantías multisectoriales, los mismos que a través de fideicomisos especiales también ofrecen garantías para los microempresarios. El programa PROGAPE del BANDESAL y Garantías de Crédito Precios Diferenciados de FIRA, vienen ofertando garantías para la administración de

riesgos hacia los microempresarios, brindando productos de bienes y servicios a bajos costos, beneficiando a agricultores, estudiantes, microempresarios, transportistas y otras actividades del medio rural.

La introducción de la figura de corresponsales no bancarios es un claro ejemplo de una reciente adecuación a la regulación para promover el acceso a servicios financieros. Desde su implementación en diciembre de 2009, 12 cadenas comerciales ya actúan como corresponsales no bancarios proporcionando más de 15 mil nuevos puntos de acceso al sistema financiero.

Hace pocos años en México se publicó la Regulación que permitía operar corresponsales no bancarios, el término hace referencia a un tercero que establece relaciones o vínculos de negocio con una institución de crédito con el objeto de ofrecer, a nombre y por cuenta de ésta, servicios financieros.

De la encuesta realizada por el INEGHI en 2015, el medio de comunicación con mayor penetración es la línea telefónica fija, seguida del teléfono móvil. La computadora es la tercera herramienta; sin embargo, la diferencia por tipo de municipio es muy marcada, el 65% de los establecimientos en municipios semi-urbanos cuenta con computadora, en zonas rurales encontramos computadora únicamente en el 7% de ellos.

Dichas herramientas permitirían: a) Dotar o retirar el efectivo para el seguro y óptimo funcionamiento del corresponsal; b) Establecer mecanismos para la compensación y liquidación de las operaciones; c) El administrador de corresponsales, deberá funcionar como obligado solidario para los corresponsales que administre; d) Desarrollar programas y mantenimiento preventivo para los equipos e infraestructura tecnológica para operar (TPVs, telefonía, etc.); e) Dotar de infraestructura operativa al establecimiento (manuales, señalización, etc.); f) Realizar modificaciones en el establecimiento comercial, para cumplir con los requerimientos técnicos, de seguridad y señalización; g) Definir un plan de capacitación continua para el personal que trabaje

en los establecimientos (Comisión Nacional Bancaria de Valores, México, 2011, págs. 13,67).

Según la legislación, lo que no pueden hacer los corresponsales no bancarios es cobrar a los clientes o usuarios tarifas no autorizadas; condicionar alguna venta de otro producto o servicio a la realización de alguna operación; promocionarse en los comprobantes de operación; ceder el contrato total o parcial a terceros; pactar exclusividad en el pago de servicios no bancarios, así como en el pago de tarjetas de crédito; prestar servicios financieros por cuenta propia o realizar cualquier operación de forma distinta a la pactada con la institución.

A través de la corresponsalía bancaria, el Gobierno Federal busca incentivar una mayor Inclusión Financiera con el incremento de los puntos de acceso a servicios financieros. Para que los corresponsales no bancarios impacten positivamente en la Inclusión Financiera, es necesario que representen una reducción real de los costos, de manera que sea rentable ofrecer servicios financieros en las localidades actualmente desatendidas.

La penetración de los servicios de telecomunicación es determinante para instalar un corresponsal bancario, ya que estos modelos se fundamentan en el aprovechamiento de la tecnología a modo de reducir los costos de operación. El 77% de los comercios entrevistados declaró que su negocio cuenta con alguna herramienta tecnológica. De la encuesta realizada, el medio de comunicación con mayor penetración es la línea telefónica fija, seguida del teléfono móvil (Comisión Nacional Bancaria de Valores, México, 2011, pág. 73).

Dadas estas consideraciones, las instituciones financieras, entre ellas las CAC, deben desarrollar mecanismos innovadores y nuevos programas para llegar a los mercados del micro financiamiento, las remesas y otros mercados sub-atendidos. Si estas instituciones financieras se comprometen sistemáticamente a aprovechar esta

oportunidad, se habrá dado un paso importante para mejorar las vidas y oportunidades de la mayoría de los habitantes.

#### **4.2.1 Ley de Sociedades Cooperativas y Banca Social (SEGOB, 2015)**

En México las sociedades cooperativas y sus organismos de integración, como las uniones, federaciones, confederaciones y el Consejo Superior del Cooperativismo, son reguladas por la Ley General de Sociedades Cooperativas (LGSC), y en particular para la banca social, por la Ley para Regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo (LRASCAP).

Cabe aclarar que la banca social en este caso, es el conjunto de sociedades y organizaciones financieras cuyo objetivo fundamental es fomentar el ahorro popular y expandir el acceso al financiamiento para la población, especialmente de las comunidades en las que operan, contribuyendo al crecimiento de las actividades productivas, lo que contribuye a generar el bienestar de los mexicanos, y al desarrollo local basado en el esfuerzo colectivo, que por su situación de pobreza y marginación han resultado excluidos de los procesos y políticas de crédito de la banca comercial. Sin embargo, en los últimos años estas entidades que conforman el Sector Social de la Economía de ahorro y/o crédito son las que mayores logros han obtenido en cuanto a la cobertura de productos y servicios financieros, al total de activos y número de socios que registran, así como en materia de regulación y apoyo gubernamental.

En síntesis, la banca social comprende a los organismos cuya operación se ajusta a la Ley que regula las actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo (LRASCAP), o bien, las entidades reguladas por la Ley de Ahorro y Crédito Popular (LACP) y la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC), que mantienen en sus estatutos y en la práctica los principios y valores que son referidos en los artículos 8, 9, 10 y 11 de la Ley de Economía Social y Solidaria (LESS) (Secretaría de Gobernación, 2015).

#### **4.2.2 Estrategia de educación financiera de México** (Calderón, Carbajal, & Leiva, 2014, pág. 39)

En mayo de 2011, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) creó el Comité de Educación Financiera para reforzar las acciones sobre la materia, y alinear los esfuerzos de los sectores público y privado en beneficio de los mexicanos.

Como parte de una Estrategia Nacional de Educación Financiera, la SHCP integró un organismo con las autoridades supervisoras y reguladoras del sistema financiero, así como por los directores generales de la banca de desarrollo.

Parte de la estrategia del Comité fue cubrir las necesidades de todos los segmentos de la población, entre ellos están:

- Los niños con su primera cuenta de ahorro.
- Los jóvenes con su primera cuenta de ahorro y primer teléfono celular.
- Los adultos jóvenes con: primera tarjeta de crédito, educación profesional, primer auto, primer seguro, inversiones en su estilo de vida (viajes, vacaciones, etc.), entre otros propios de la independización.
- Los adultos para comprar una casa, pagar una hipoteca, comprar un seguro, casarse, independizarse, educar a sus hijos, ahorrar para el retiro, movilidad laboral, invertir en su estilo de vida (viajes, vacaciones).
- Los adultos mayores, para administrar sus ingresos y pensiones.

Como reconocimiento a la importancia de la educación financiera, México ha incorporado a esta estrategia dentro del Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018. Sin embargo, mucho antes de la instalación del comité de educación financiera, distintas instituciones públicas y privadas de manera independiente desarrollaron iniciativas a favor de la educación financiera. A continuación se presenta una síntesis de algunas de ellas:

### **4.2.3 Programa “Finanzas para todos” del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros (Bansefi)**

Este programa fue creado en 2009, consiste en el diseño de materiales orientados a formar “capacitadores” certificados por la Secretaría de Educación Pública (SEP). A través de talleres que abordan seis temas principales: planificación financiera, servicios financieros, ahorro, crédito, remesas y seguros. *Posteriormente, estos talleres son ofrecidos a las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo, las cajas de ahorro, las sociedades financieras populares y las microfinancieras, con el fin de fortalecer la calidad de la educación financiera que ofrecen a sus socios o clientes.*

Asimismo, Bansefi ha establecido alianzas con instituciones académicas, donde egresados se forman como facilitadores, imparten sesiones de Educación Financiera en localidades cuya población es menor a 50,000 habitantes y que presentan un alto índice de marginación.

Para ampliar su radio de acción, el banco hace otro tipo de esfuerzos, como el desarrollo del micrositio [www.finanzasparatodos.org.mx](http://www.finanzasparatodos.org.mx), en el cual se difunde información sobre servicios financieros y finanzas personales, a través de 73 módulos educativos. Es un curso interactivo dividido en tres niveles. El nivel básico busca que los interesados se familiaricen con los conceptos básicos: qué es el costo de oportunidad, cómo planificar la vida financiera, cuál es su papel dentro del sistema financiero y cuáles son sus oportunidades de ahorro y cómo prevenir un riesgo. En el nivel intermedio enseñan a planificar su gasto formulando metas financieras, cuáles son los mecanismos del envío y recepción de dinero desde Estados Unidos, cómo protegerse ante los eventos inesperados mediante los diferentes tipos de seguros, cómo se usa y llena un cheque, y cómo evitar el sobreendeudamiento. En el nivel avanzado se instruye sobre cómo realizar un plan de acción para cumplir metas, cómo invertir, cuáles son sus beneficios y los riesgos, y cómo usar adecuadamente las tarjetas de crédito.

Existen también otros programas con orientaciones específicas. Entre ellos puede citarse el Programa “Asesor, tu Consejero Patrimonial” de la Sociedad Hipotecario Federal (SHF), que fue creado en 2011 y que se especializa en soluciones de vivienda y su financiamiento. En 15 módulos proporciona la información y las herramientas necesarias que ayudarán a las personas a tomar la mejor decisión al momento de comprar, rentar, construir o remodelar su casa. Tiene dos enfoques: por un lado está a disposición de todas las personas que les interese aprender a tomar mejores decisiones a través de la página en Internet ([www.shf.gob.mx](http://www.shf.gob.mx)), y por otro lado, es ofrecido a intermediarios financieros como Sofoles o Sofomes, desarrolladores de vivienda u organismos nacionales de vivienda, que deseen llevar educación financiera a sus clientes. Existe también un Programa para Niños del Instituto para la protección de Ahorro Bancario (IPAB). Este Instituto elabora diversos folletos informativos que se distribuyen en eventos de educación financiera. A través de un micrositio en la página de Internet institucional denominado “IPAB para niños”, en la que se incorporó el personaje animado “Toño Segurín”, explica los puntos básicos del Seguro de Depósitos y sus beneficios. Además el sitio cuenta con juegos relacionados a temas de finanzas personales.

#### **4.2.4 Otras iniciativas privadas en favor de la educación financiera**

Junto a las políticas públicas en favor de la educación financiera, en México existen también otras importantes iniciativas que tienen su origen en el sector privado. Una de ellas es el Programa de Educación Financiera “Saber Cuenta” de Banamex, que fue iniciado en 2004 con la finalidad de propiciar la cultura financiera en México, a través de diversos medios e instrumentos, como cursos en línea sobre “finanzas personales”, dirigido a personas que cuentan con educación primaria o a estudiantes de preparatoria, enseña el funcionamiento del sistema financiero; y finalmente “cuenta tus finanzas para saber administrarte”, dirigido a licenciados, diseñado para poner en práctica conocimientos financieros. También se concedía asesoría telefónica gratuita.

Por su parte, el programa “Adelante con tu futuro” nació en 2008 de la mano de BBVA Bancomer, el Museo Interactivo de Economía (MIDE) y el Instituto Tecnológico de Monterrey para ofrecer talleres de finanzas personales tanto a clientes como a los no clientes del banco. Actualmente, existen talleres interactivos que abordan temas como el ahorro, ahorro para el retiro, la tarjeta de crédito, la salud crediticia y el crédito hipotecario (éste último implementado en 2010). Estos talleres se dictan a través de dos tipos de aulas: aulas fijas y móviles, camiones (buses) que se trasladan de una ciudad a otra, con capacidad para 20 personas, o bien en línea en: [www.adelantecontufuturo.com](http://www.adelantecontufuturo.com).

### **4.3 Paraguay**

En Paraguay, los servicios financieros móviles constituyen una ventana de entrada fundamental para la inclusión financiera, ya que abarcan un amplio abanico de servicios. Es por estas razones que el Banco Central de Paraguay recientemente emitió la normativa con el propósito de avanzar en la inclusión financiera del país, como son los reglamentos sobre la Cuenta Básica de Ahorro y de los Medios de Pago Electrónicos. La Cuenta Básica de Ahorro facilita el acceso a servicios financieros para la población aún no bancarizada, disminuyendo costos y requisitos de documentación, lo que en los países en desarrollo parece convertirse en una barrera de entrada al sistema, más que en un tema de seguridad financiera.

Por su parte, el Reglamento de Medios de Pago Electrónico, apunta a garantizar a los usuarios la transparencia en el servicio, es decir que su dinero en efectivo no corra riesgos al ser transformado en dinero electrónico, además de que apunta al establecimiento de controles que minimicen los riesgos de fraude o de lavado de dinero.

En este mismo sentido, establece las condiciones de cómo las empresas que ahora mismo ya ofrecen estos servicios de pagos electrónicos deberán inscribirse como

Entidades de Medios de Pago Electrónico (EMPE), autorizadas por el Banco Central de Paraguay.

Solo a manera de ejemplo, vale destacar que para el servicio de envío de dinero en el país, existen dos operadores móviles que ofrecen dicho servicio, y son Tigo y Personal. Tigo, es el líder del mercado de telefonía móvil en Paraguay, ya que cuenta con el 55% del mercado, en el año 2008 incorporó como uno de sus productos a “Tigo Cash”, que se trata de un monedero electrónico multifuncional enfocado a realizar pagos a minoristas.

Como señala el reporte de GSMA (2011), cuando iniciaron los servicios financieros móviles en Paraguay, no había una regulación específica definida para el respecto. Tanto el Banco Central del Paraguay - BCP como la Superintendencia de Bancos del Paraguay decidieron vigilar de manera cautelosa la operación del dinero electrónico, permitiendo su desarrollo comercial sin emitir regulación alguna. Fue hasta finales de 2010 que se emitió una nueva regulación referente a la normativa contra el lavado de dinero y financiamiento al terrorismo (AML/CFT), que se convirtió en la pieza clave de la regulación en términos de envío de remesas y transferencias de dinero en el país. Es por esto, que la reciente legislación sobre las Cuentas Básicas de Ahorro (CBA) y los Medios de Pago Electrónico es de particular importancia para sentar las bases de un marco legal adecuado que promueva la inclusión financiera, bajo la supervisión de las autoridades financieras.

Recientemente, el Banco Central de Paraguay publicó una normativa para regular tanto las Cuentas Básicas de Ahorro (julio 2013)<sup>27</sup> como los Medios de Pago Electrónico

---

<sup>27</sup> En julio de 2013, el BCP emitió la regulación de la Cuenta Básica de Ahorro (CBA), con el objetivo de que la población no bancarizada y de bajos ingresos pueda administrar sus ahorros a través de cuentas bancarias. La principal diferencia con una cuenta convencional de ahorro es la simplificación en el proceso de apertura, ya que para abrir una CBA sólo se debe presentar el documento de identidad y proporcionar datos básicos. Además, la CBA no requiere monto mínimo de apertura ni saldo promedio mínimo de mantenimiento.

(marzo de 2014)<sup>28</sup>. Ambas normativas permiten sentar las bases legales para avanzar en la inclusión financiera del país, por una parte, el Reglamento de la Cuenta Básica de Ahorro (CBA) permite flexibilizar los requisitos de documentación para poder abrir una cuenta bancaria y minimizar los costos de mantenimiento, mientras que el Reglamento de Medios de Pago Electrónico establece las bases de operación de los servicios financieros móviles que han tenido una gran penetración en el país.

La principal diferencia con una cuenta convencional de ahorro es la simplificación en el proceso de apertura, ya que para abrir una CBA sólo se debe presentar el documento de identidad y proporcionar datos básicos, pudiendo hacerlo a través de medios electrónicos como los teléfonos móviles. Además, la CBA no requiere monto mínimo de apertura ni saldo promedio mínimo de mantenimiento. La CBA podrá habilitarse en la entidad financiera, en los corresponsales o de manera remota - vía teléfono móvil, banca móvil u otro medio tecnológico-. Sólo se permite habilitar una CBA por persona en cada entidad y hasta dos cuentas básicas en el sistema financiero.

En marzo de 2014 el BCP expidió el Reglamento de Medios de Pago Electrónicos, mediante el cual se regulan los productos relacionados con pagos electrónicos. La normativa entró en vigencia en el mes de junio, y con ella se protege al usuario de estos sistemas y se ejecutan controles que minimicen los riesgos de fraude y de lavado de dinero. Además, se establecen los requisitos a los que deben adecuarse las entidades que prestan servicios de transferencias no bancarias y de provisión de dinero electrónico a través de telecomunicaciones.

---

<sup>28</sup> En marzo de 2014 el BCP expidió el Reglamento de Medios de Pago Electrónicos, mediante el cual se regulan productos relacionados a sistemas de pagos electrónicos. La normativa entrará en vigor en el mes de junio, y con ella se protege al usuario de estos sistemas y se ejecutan controles que minimicen los riesgos de lavado de dinero. Además, se establecen los requisitos a los que deben adecuarse las entidades que prestan servicios de transferencias no bancarias y de provisión de dinero electrónico a través de servicios de telecomunicaciones.

Además de establecer las características principales y enumerar las operaciones que se pueden realizar con el dinero electrónico, el reglamento define al dinero electrónico como el valor monetario almacenado electrónicamente en una cuenta de dinero electrónica, previa recepción de fondos en moneda local. Este dinero electrónico es aceptado como medio de pago por personas distintas a la EMPE y por esta misma, ya que es inmediatamente reconvertible en dinero en efectivo. En definitiva, cumple una función de ser medio de pago desmaterializado, toda vez que permite realizar transacciones electrónicas sin tener que hacerlo personalmente y con dinero en efectivo, lo que facilita la realización de compras, ventas y por ende el desarrollo de los negocios sin tener que movilizarse las personas, sino más bien los bienes.

A continuación se presentan las principales disposiciones de la normativa: a) Para las entidades de medios de pago electrónico se crea la figura de la Entidad de Medio de Pago Electrónico (EMPE), a la que define como persona jurídica autorizada por el BCP y que tiene como objetivo exclusivo el procesamiento, administración y prestación de servicios relacionados a medios de pagos electrónicos a través de servicios de telecomunicaciones. b) Estas entidades estarán sujetas a la supervisión del BCP y ninguna podrá prestar estos servicios sin la previa autorización de dicha entidad. c) Las EMPEs están obligadas (por el reglamento), a constituir un fideicomiso de garantía cuyo patrimonio autónomo estará destinado exclusivamente a garantizar los fondos de cada usuario, agente y punto de venta. d) El valor del patrimonio autónomo deberá ser (en todo momento) por lo menos el equivalente al 100% del saldo representado por la sumatoria de los importes aún no efectivamente abonados por la EMPE a los usuarios, agentes y puntos de venta (Hoyo & Tuesta, 2014).

Con respecto a la cuenta electrónica, el reglamento establece que los usuarios sólo podrán tener una cuenta de dinero electrónico por cada EMPE. A efectos de minimizar riesgos, el límite máximo permitido en saldos de cuentas de dinero electrónico es de 40 jornales mínimos. En caso de que se supere este monto, las operaciones deberán ser canalizadas a través de una cuenta básica de ahorro en cualquier entidad financiera.

En lo que tiene que ver con los límites transaccionales y operacionales, se define que el monto de las transferencias realizadas por el remitente, así como las transferencias recibidas por el beneficiario no podrán superar mensualmente el importe equivalente a 40 jornales mínimos, como tampoco el beneficiario podrá realizar retiros parciales del monto transferido. Asimismo, se señala que en ningún caso la EMPE podrá realizar intermediación financiera ni abonar intereses, directa o indirectamente.

Si bien la teoría económica sostiene que el aumento del crédito se encuentra correlacionado de manera positiva con el crecimiento económico, es por eso que el indicador para evaluar el grado de profundización del sistema financiero se lo realiza tomando el crédito al sector privado como porcentaje del Producto Interno Bruto (PIB), en Paraguay este indicador al año 2011 se acerca al 40%, si se lo compara con el año 2006 que era de aproximadamente 14,6%, se puede afirmar entonces que el desarrollo del crédito en el país ha tenido una tendencia positiva y vigorosa, la misma que ha acompañado al crecimiento económico de los últimos años. Para fines del 2013, el indicador de profundización financiera denominado como captaciones o ahorros fue del 34,2% y para junio de 2014 fue 33,8%. La profundización promedio en 2013 se situó en 33%. Asimismo, el nivel de profundización del lado de la cartera pasó de 16,1% en el 2006, a 32,8% a fines de junio 2014 (Banco Central del Paraguay, 2014, pág. 4).

A efectos de también contribuir a la inclusión financiera, el Banco Central del Paraguay emitió en noviembre de 2011 la normativa para el funcionamiento de los Corresponsales No Bancarios (CNB): la reglamentación permite llevar a cabo transacciones financieras por medio de terceros, o por aquellas personas físicas o jurídicas que cuenten con la debida autorización de las entidades financieras para la prestación de servicios financieros, denominados Corresponsales No Bancarios (CNB). Dichos servicios permiten incrementar el número de las transacciones financieras, especialmente en áreas o regiones, donde, por las características geográficas de las mismas se complica acercar los servicios de cada uno de los bancos o financieras a través de sus sucursales. (Banco Central del Paraguay, 2014, pág. 27).

Los cambios regulatorios recientes en Paraguay sobre las Cuentas Básicas de Ahorro y la regulación de Medios de Pagos Electrónicos, se consideran positivos pues están encaminados a sentar las bases legales para fomentar una mayor inclusión financiera. Por un lado, las cuentas básicas de ahorro son un mecanismo indispensable en la estrategia de inclusión financiera de diferentes países, pues flexibilizan los requisitos de apertura, eliminando los costos relacionados a mantener un saldo mínimo. Por otra parte, dada la relevancia que han adquirido los giros y los pagos electrónicos en Paraguay, el Reglamento de Pagos Electrónicos tiene el potencial de constituirse en una valiosa herramienta para el desarrollo de medios de pagos y para la gradual inclusión financiera y social de personas sin acceso a mayores niveles de bancarización.

Adicionalmente, si la bancarización es la medición del uso de los instrumentos financieros como medios de pago para la realización de distintas transacciones, cabe mencionar que Paraguay cerró el 2012 con 23,6%; en la relación deudores sobre la población económicamente activa y entre depositantes sobre el PIB, el porcentaje fue de 31,4%, de acuerdo con los datos de la banca.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito por su misma naturaleza, se encuentran en la base de la pirámide financiera, ya que están más cerca de los clientes que son sus propios socios, que de hecho son las personas de menores ingresos y por ende tienen mayores dificultades de acceso a los servicios financieros, y en estas condiciones las CAC son claves para la profundización y democratización financiera. En estas condiciones, las políticas públicas deben promover su fortalecimiento y expansión de una manera armónica y consistente con las mejores prácticas y modernas tecnologías para el manejo de instituciones financieras. Las CAC se convierten en la mejor fuente generadora de productos y servicios financieros formales o semi-formales, que sirven a la población de áreas marginales urbanas; y, especialmente en áreas rurales.

Finalmente, vale recalcar que las CAC pueden tener ventajas importantes en cuanto al acceso a la información sobre la situación financiera de los clientes, ya que sus socios son los principales clientes y operan en ámbitos locales, los que también significa que

las CAC podrían atender de una manera más flexible las necesidades de los clientes y por tanto de las comunidades locales.

El Marco Regulatorio para cooperativas del sector de ahorro y crédito en Paraguay (Instituto Nacional de Cooperativismo, 2014) establece las regulaciones y los parámetros generales que a partir de su puesta en vigencia por el Instituto Nacional de Cooperativismo (INCOOP), y en cumplimiento de las disposiciones del artículo 5° de la Ley 2.157/03, regirá el funcionamiento de las Cooperativas y Centrales Cooperativas, especializadas o multiactivas, inscriptas y sectorizadas como de Ahorro y Crédito. Esta actividad, es el acto cooperativo de captar ahorros de los socios y otras cooperativas, para colocarlos en créditos a sus socios u otras cooperativas, con independencia de sus modalidades y volúmenes.

Las Cooperativas y Centrales Cooperativas regidas por este Marco Regulatorio, podrán realizar las operaciones:

- a) Captar ahorros de sus socios y otras Cooperativas, así como de los terceros autorizados por el INCOOP conforme al artículo 105 del Decreto N° 14.052/96, en moneda nacional, a la vista y a plazos. Las Centrales Cooperativas no podrán recibir depósitos, bajo ninguna modalidad, de personas físicas o entidades que no sean Cooperativas.
- b) Conceder créditos a sus socios, en sus diferentes modalidades, en moneda nacional. Las Centrales Cooperativas no podrán otorgar créditos a ninguna persona física.
- c) Conceder créditos a otras Cooperativas o Entidades de Integración Cooperativa y demás entidades u organismos facultados por la ley.

Adicionalmente, podrán actuar como intermediarios en la colocación de líneas de crédito gubernamentales o privadas, nacionales o internacionales, destinadas a micro, pequeña y mediana empresa, vivienda y demás actividades. Para esta operación, las entidades del Tipo "C" deberán contar previamente con la autorización expresa del INCOOP.

#### **4.4 Guatemala**

En Guatemala se destaca que el uso de la tecnología tiene que ser viables para los clientes, porque estos deben aceptarla, entenderla y sentirse cómodos utilizando la plataforma tecnológica. Por ende, el sistema financiero debe incorporar redes de pagos, banca en línea, redes de comercio, agentes bancarios, cajeros automáticos, servicios de cooperativas en línea, que al final del día deben ser accesibles a todos los usuarios (Rayo Muñoz, 2014).

La oferta de servicios financieros inclusivos debe integrar a todo sistema financiero, además de los bancos deben incorporarse las cooperativas de ahorro y crédito, las entidades de microfinanzas y bancos comunales. Los productos y servicios más utilizados en Guatemala son: pagos a la banca a través de la telefonía móvil que requiere sistemas de información gerencial (SIG) / o sistemas core bancario; sistemas de posicionamiento global (GPS); tecnologías de recepción de pagos en efectivo por cajero u otro aplicativo; terminales punto de venta (TPV / POS) y/o tecnología de tarjetas inteligentes; provisión de aplicación como servicio (ASP), o plataformas tecnológicas compartidas entre una red de entidades, utilizando estándares abiertos basados en la Web; aplicaciones en la nube; aplicaciones analíticas para altos volúmenes de datos (data mining) / inteligencia de negocios (business intelligence), y finalmente redes de pagos / switch (Rayo Muñoz, 2014).

En 2011 Guatemala adoptó un régimen simplificado aplicable a cualquier tipo de cliente de menor riesgo y que tenga bajos volúmenes de transaccionalidad, dentro de unos límites de operaciones mensuales pero también anuales. En definitiva, el régimen simplificado de KYC (traducción del inglés “conoce a tu cliente”) aplicable a personas individuales nacionales con bajo nivel de transaccionalidad o bajo volumen de negocio para la apertura de productos financieros, también se aplica a SFM (sistema financiero modular). El límite máximo de operaciones en este régimen es de 625 dólares/mes y 2.500 dólares/año.

La regulación relacionada con los SFM fue resultado del proceso de evolución del mercado, en donde el regulador conoce el interés de empresas (bancos y empresas emisoras de tarjetas de crédito) que desean ofrecer sus servicios vinculados a un teléfono móvil, desarrollando iniciativas dirigidas a aprovechar el potencial de la telefonía celular para la prestación de servicios financieros.

En efecto, un banco y una compañía telefónica - TELCO así como empresas especializadas en emisión y/o administración de tarjetas de crédito ofrecen transferir dinero para los tarjetahabientes. Para las autoridades financieras, la principal motivación para la elaboración de la normativa referida, fue contar con un marco regulatorio que genere un ecosistema prudencial para la prestación de los servicios financieros móviles y que los mismos coadyuven a la inclusión financiera en el país.

Dentro del marco legal guatemalteco se establece que la intermediación financiera, entendida como la utilización de recursos captados del público para ser colocados como crédito, es una actividad sujeta al control y supervisión del Estado que sólo puede ser desarrollada con autorización previa. Por tanto, la normativa sobre SFM tiene un enfoque eminentemente bancario en tanto los únicos autorizados para ofrecer servicios financieros son entidades que se encuentren bajo el marco de la supervisión de la Superintendencia de Bancos, las cuales cuentan con todo un esquema regulatorio prudencial que incluye múltiples instrumentos normativos y prácticas de supervisión (bancos y empresas emisoras de tarjetas de crédito).

Mediante resolución de Junta Monetaria JM-120- 2011, la cual está vigente desde el 1° de noviembre de 2011, se expide el Reglamento para la Prestación de Servicios Financieros Móviles. Para efectos de la aplicación del reglamento, se definen los servicios financieros móviles como la realización de operaciones y transacciones de una cuenta de depósitos monetarios, de ahorro y/o de una línea de crédito por medio de un dispositivo móvil que utilice servicios de telefonía.

En definitiva la regulación trata de: a) Propiciar la creación de productos financieros que se adapten a las necesidades de la población, de tal forma que sean útiles y su uso sea sostenible a largo plazo; y b) Promover la existencia de canales accesibles y medios adecuados para que dichos productos puedan ser utilizados como lo requiere la población, independientemente del lugar geográfico en dónde esté ubicada, de tal forma que se reduzcan al máximo los costos de transacción que debe asumir la demanda para utilizar los servicios financieros (Alianza para la Inclusión Financiera, 2014).

Los nuevos emisores de dinero electrónico o servicios de pagos se consideran como SFM, en tanto la regulación correspondiente emitida por las autoridades financieras habilita el uso del canal móvil para las entidades del sistema financiero, como lo establece el reglamento para la prestación de servicios financieros móviles en la Resolución JM 120-20112. Sin embargo, como se mencionó antes, existe un modelo de pagos móvil que al ser liderado por una TELCO y no intermediar recursos, no está sujeto a la regulación financiera a pesar de prestar servicios financieros.

El Reglamento para la Realización de Operaciones y Prestación de Servicios por medio de Agentes Bancarios que regula las operaciones y la prestación de determinados servicios que los bancos pueden realizar a través de este canal, se emitió a mediados de 2010 y entró en vigencia en octubre de dicho año. Sin embargo, lo único que hizo este reglamento fue legalizar el esquema con que operaban los bancos. Adicionalmente, con el objeto de complementar el esquema, en octubre de 2011 se emitió el Acuerdo No 25-2011 del Superintendente de Bancos, mediante el cual se autoriza a los bancos para que puedan pactar y efectuar la recepción de información y documentación del público con los agentes bancarios para la apertura de cuentas de depósitos monetarios y de ahorro, así como gestionar la afiliación de los clientes al SFM.

Asimismo, para evitar los riesgos operativos la regulación guatemalteca ofrece un marco general - sin detallar requerimientos específicos para que las entidades presenten sus modelos de riesgo. De todas maneras, se establece que debe haber

registro de operaciones en tiempo real, de tal forma que el saldo se mantenga actualizado. Por otra parte, la administración de riesgos a cargo de las instituciones supervisadas, establece que las instituciones que ofrezcan SFM deben incluir la descripción de la plataforma tecnológica, hardware y software a utilizar, Así mismo, les corresponde cumplir con todos los aspectos de la normativa que exige establecer los lineamientos mínimos, incluidos los de administrar el riesgo tecnológico, que se entiende como la contingencia de que la interrupción, alteración o falla de la infraestructura de tecnología de la información, sistemas de información, bases de datos y procesos de tecnología de la información, provoquen pérdidas financieras a la institución.

Finalmente, existen algunas ideas sobre el Programa Tecnologías para la Inclusión Financiera, puesto que en América Latina y el Caribe se considera que la tecnología puede y debe jugar un papel crítico para corregir esta situación, así como proporcionar mejoras sustanciales en los servicios financieros que reciben los clientes. Sin embargo, uno de los grandes retos es el costo, si bien es cierto que se puede hacer casi todo con tecnología, hacerlo bien y barato es lo complicado. Si se busca que los servicios financieros lleguen bien y con bajo costo a millones de personas en América Latina se tiene que adecuar las nuevas tecnologías a la realidad de cada país, especialmente del usuario rural. Lo difícil es que las transferencias que se envíen de una u otra forma contenten a este tipo de usuario, tal como conseguir fácilmente efectivo y que, además, el proceso cubra los costos de los operadores telefónicos y del intermediario financiero (FOMIN,BID,CAF, 2011).

#### **4.5 Colombia**

Cuando se trata de traducir el desarrollo económico en mayores beneficios y mejores oportunidades para la población colombiana, es claro que hay un extenso camino por recorrer, no solo desde el punto de vista de las políticas públicas en materia de salud,

educación, vivienda y empleo, sino desde la perspectiva privada del acceso y uso de los servicios financieros formales que permitan a la población mejorar su calidad de vida.

En esta misma línea el Global Financial Development Report<sup>29</sup> de 2014, publicado por el Banco Mundial, hace especial énfasis en los avances y estado de inclusión financiera a nivel internacional, en el que destaca el gran potencial que tiene la intervención pública y privada sobre la inclusión financiera al poder modificar conjuntamente la forma en que las personas interactúan con el sistema financiero.

Al revisar la evolución de la inclusión financiera (medida a través de bancos, compañías de financiamiento y cooperativas vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia que reportan información a la Central de Información Financiera, CIFIN) desde 2007, se observa un crecimiento de 44%, lo que representa un avance significativo en términos de la cobertura de este segmento y, a su vez, refleja el esfuerzo de las entidades por promover y fomentar el hábito de ahorro desde temprana edad (ASOBANCARIA, 2013).

Al término de 2012, el número de personas con al menos un depósito electrónico ascendió a 733.618, monto que es equiparable al número de personas que en la actualidad tienen crédito de vivienda, y que refleja, en orden de magnitud, la importancia de este producto. En efecto, al revisar el número de personas que en 2011 contaban con este instrumento (365.948), se observa que tan solo en un año esta cifra se ha duplicado, lo que refleja el potencial que tiene el mecanismo para llegar a los 11,5 millones de personas que hoy en día se encuentran por fuera del sistema financiero.

---

<sup>29</sup> El Informe Global de Desarrollo Financiero 2014 es el segundo de una nueva serie del Banco Mundial, tras la toma de posesión del Informe sobre Desarrollo Financiero 2013 Global, que volvió a examinar el papel del Estado en la financiación después de la crisis financiera mundial. Común a ambos informes es que presentan un enfoque matizado a la política del sector financiero, basado en una síntesis de la nueva evidencia de la investigación. El informe presenta los nuevos datos y la investigación, a partir de ellos para contribuir a la discusión política. En él se destacan nuevas pruebas de que la inclusión financiera puede reducir la pobreza y aumentar la prosperidad compartida.

El uso de oficinas está siendo reemplazado por otro tipo de canales no presenciales como el internet y la banca móvil, aunque hasta 2013 las oficinas continuaron siendo el canal que moviliza un mayor volumen en términos de monto y el segundo en número de operaciones. Sin embargo, el uso del internet ha sido uno de los canales de mayor crecimiento en los últimos años, demostrando la importancia de que los servicios financieros utilicen el desarrollo de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (TIC), que a su vez promuevan el uso de productos y servicios financieros en toda la geografía nacional.

#### **4.5.1 Legislación**

El entorno normativo en Colombia ha procurado mantener un equilibrio entre las necesidades y el bienestar de la población, sostenido por la oferta de productos y servicios financieros. Por ende, ha pretendido minimizar las asimetrías de información, particularmente de aquellas relacionadas con los costos y condiciones contractuales de los servicios financieros, de manera que el consumidor pueda comparar diferentes productos y hacer exigibles sus derechos. En este sentido, el incremento en la información disponible para los consumidores financieros, los mejores elementos de prevención y seguridad y las medidas de control, propiciaron que entre 2007 y 2013 las causas más comunes de queja fueran superándose (SFC y BdO, 2014, págs. 146-149).

Durante el año 2014 y con el fin de llevar al consumidor nuevos productos financieros de banca móvil a bajo costo, la Comisión de Regulación de las Comunicaciones (CRC) expidió la Resolución 4458 - 2014 que establece medidas para la oferta de servicios financieros móviles en beneficio de los usuarios, determinando límites a las tarifas de los mensajes de texto y obligando a las empresas de telefonía móvil a reducir las tarifas que pueden cobrar a las entidades financieras por el uso de banca móvil, propendiendo a la reducción del costo de este servicio para el consumidor financiero.

Así mismo, con la expedición de la Ley 1676 de 2013 se buscó promover el acceso al crédito, redefiniendo el concepto de garantía sobre bienes muebles y permitiendo que

éstos sean presentados como contraparte en la solicitud de créditos. Con la vigencia de esta ley y el registro de garantías mobiliarias se espera promover una mayor inclusión en el segmento de pequeñas y medianas empresas (ASOBANCARIA, 2014).

Más recientemente, mediante el Decreto 457 de 2014 se organizó el Sistema Nacional Administrativo para la Educación Económica y Financiera (SFC y BdO, 2014), con el propósito de consolidar una política de educación que conduzca a que en el mediano y largo plazos los consumidores financieros cuenten con mayores y mejores capacidades para tomar decisiones frente a la adquisición y uso adecuado de los productos y servicios financieros.

En síntesis, se puede anotar que muchas de las innovaciones realizadas en varios países y en Colombia tienen su soporte en las TICs, mismas que han servido para mejorar los procesos internos como la gestión administrativa, transaccional, la contratación en mercados o la interconexión con sistemas de pagos. Desde la irrupción del mainframe<sup>30</sup> a finales de los años 60, hasta las más recientes aplicaciones en la nube, las TICs han ido de la mano con los servicios financieros y el crecimiento de la banca y en estos últimos años también con las CAC.

Para el futuro se esperaría que el sector financiero y la tecnología sigan yendo de la mano, tanto en el manejo y administración de los medios de pago, en la generación de productos y prestación de servicios financieros, así como en su negociación. La innovación define esta relación histórica, por lo que se espera que en los próximos años esta convergencia sea aún más importante (Ontiveros, Martín, Navarro, & Rodríguez, 2012).

En todo caso, las CAC tienen una posición privilegiada para desarrollar los productos y servicios en los sectores urbano-marginales y rurales, ya que este mercado necesita

---

<sup>30</sup> Los *mainframe* son equipos pensados para el trabajo de procesar información por lotes o BATCH, cuya característica principal es su gran capacidad y fiabilidad en el tratamiento de grandes volúmenes de información (como el cierre diario de cuentas).

urgentemente de sus servicios, tanto en calidad como en magnitud. Las cooperativas deben crecer de manera vertical, en cuánto se refiere a la profundización financiera del mercado, y horizontal, cuando se trata de ofrecer más y mejores servicios, y por ende llegar al mayor número de socios o usuarios. Para ello será también necesario constituir uniones o federaciones de cooperativas pro-activas y progresistas y con el apoyo de instituciones públicas, puesto que la inversión en desarrollos tecnológicos que permitan reducir costos de los servicios y mayor calidad en los mismos, no podrán realizar las cooperativas de forma individual.

Finalmente vale mencionar la Ley No. 17352 de 21 de octubre de 2014 – Decretada por el Congreso de Colombia, por la cual se dictan medidas tendientes a promover el acceso a los servicios financieros transaccionales<sup>31</sup>. En dicha Ley se señala que las sociedades especializadas en depósitos y pagos electrónicos estarán sujetas a la inspección, vigilancia y control de la Superintendencia Financiera de Colombia, además deberán cumplir con las mismas disposiciones que las demás instituciones financieras en materia de lavado de activos y financiación del terrorismo.

Asimismo, en el Parágrafo 1 se afirma que en ningún caso las sociedades especializadas en depósitos y pagos electrónicos podrán otorgar crédito o cualquier otro tipo de financiación; mientras que en el Parágrafo 2° se certifica que los depósitos captados por estas sociedades estarán cubiertos por el seguro de depósito administrado por el Fondo de Garantías de Instituciones Financieras en los términos y condiciones que para el efecto defina la Junta Directiva de dicho Fondo.

En el Parágrafo 3° se contempla que las sociedades especializadas en depósitos y pagos electrónicos podrán ser constituidas por cualquier persona natural o jurídica, incluyendo los operadores de servicios postales y los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y las empresas de Servicios Públicos Domiciliarios en Colombia.

---

<sup>31</sup> Ley No. 17352 de 21 de octubre de 2014 – Decretada por el Congreso de Colombia, por la cual se dictan medidas tendientes a promover el acceso a los servicios financieros transaccionales y se dictan otras disposiciones afines.

Dicho operador de servicios postales debe estar habilitado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación, según lo establecido en el numeral 4 del artículo 3° de la Ley 1369 de 2009 y como proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones y, como Empresas de Servicios Públicos domiciliarios, las descritas en el artículo 15 de la Ley 142 de 1994.

Adicionalmente, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles, en estricto cumplimiento de lo establecido en el artículo 50 de la Ley 1341 de 2009, no podrán proveer acceso a su red a las sociedades especializadas en depósitos y pagos electrónicos que sean subordinadas suyas en los términos del artículo 27 de la Ley 222 de 1995. La realización de conductas en contravía de lo previsto en el presente inciso constituirá una práctica comercial restrictiva por parte de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles, y será sancionada por la Superintendencia de Industria y Comercio.

En el Parágrafo 4° se menciona que las sociedades especializadas en depósitos y pagos electrónicos podrán utilizar corresponsales, para el desarrollo del objeto social exclusivo autorizado en la presente Ley.

Finalmente, el Artículo 2° señala que las sociedades especializadas en depósitos y pagos electrónicos podrán captar recursos del público exclusivamente a través de los depósitos a que hacen referencia los artículos 2.1.15.1.1. del Decreto 2555 de 2010.

Respecto al trámite de vinculación y límites de saldos y débitos mensuales de los depósitos electrónicos, éstos serán establecidos por el Gobierno Nacional. Dichos trámites serán aplicables por igual a todas las entidades autorizadas para ofrecer estos depósitos y retiros, de acuerdo a la disposición de recursos de estos depósitos, mismos que estarán exentos del gravamen a los movimientos financieros.

#### **4.5.2 Educación financiera en Colombia**

Colombia expidió la Ley 1328 de 2009<sup>12</sup> que establece una obligación relativa a la educación del consumidor financiero, de carácter general para algunas entidades públicas y privadas, y de carácter especial para las entidades financieras. Ante este escenario y bajo el liderazgo del Banco de la República se viene desarrollando la Estrategia Nacional de Educación Económica y Financiera (ENEEF), cuyo grupo de trabajo está formado por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, el Ministerio de Educación, la Superintendencia Financiera de Colombia, Fondo Nacional de Garantías de Instituciones Financieras (Fogafin), el Fondo de Garantías de Entidades Cooperativas (Fogacoop) y el Autorregulador del Mercado de Valores (AMV).

El objetivo central es generar sinergias y fortalecer los programas de educación financiera con el objeto de consolidarlos como políticas públicas. Para tal efecto, la estrategia nacional ha sido incluida en el Plan Nacional de Desarrollo 2010–2014, Artículo 145. Asimismo, se pretende que el Ministerio de Educación, en cumplimiento de la Ley 115 de 1994 realice un diseño de programas de educación financiera.

Previo al desarrollo de una estrategia nacional, Colombia ya contaba con alrededor de 31 programas de educación económica y financiera según una encuesta aplicada por Banco de la República y el Autorregulador del Mercado de Valores. De la totalidad de estos programas, 17 corresponden a instituciones del sistema financiero, mismas que ofrecían capacitación relacionada con temas como el ahorro, el presupuesto y el acceso y administración de créditos, aunque se observó una falta de coordinación entre ellos (Mejía, 2010).

El 16 mayo de 2006, en el documento del Consejo Nacional de Política Económica y Social 3424 sancionado por el Gobierno Nacional, se aprobó “La Banca de las Oportunidades” como una política para promover el acceso al crédito y a los demás servicios financieros buscando equidad social. Los productos financieros a los que una persona puede acceder al vincularse con una institución financiera de las que

conforman la red de la Banca de las Oportunidades son: el crédito, ahorro, pagos, transferencias y seguros.

En 2005 surgió la propuesta “Finanzas para el cambio”, para promover la educación económica y financiera en instituciones educativas en zonas de bajos ingresos, con el objetivo de generar un cambio positivo sobre los conocimientos, habilidades, actitudes, capacidades y comportamientos económicos y financieros de los jóvenes, que les permitan mejorar sus condiciones de vida actuales y futuras.

#### **4.6 Brasil**

La historia reciente pone de manifiesto la importancia del movimiento cooperativo, a partir de las asociaciones creadas por inmigrantes que fueron poblando amplias zonas urbanas y rurales distantes y sin infraestructura, pero con la clara perspectiva de lo que hoy se denomina la economía social y solidaria. Su aplicación permite definir los objetivos y características de esta nueva perspectiva económica y social en Brasil, especialmente favorable a la población menos asistida en los niveles social y económico. Dadas estas consideraciones es que este proceso debe ser estimulado tanto desde la política pública como privada, para que se constituya en una estrategia que genere mayor equidad, que reduzca las grandes diferencias sociales existentes, y que la mayoría de la población pueda contar con productos y servicios financieros de calidad, que le apoyen para que puedan salir de la pobreza (Hermi Zaar, 2007). Nótese también que, según una encuesta del Ministerio del Desarrollo Social en el año 2011, el 50% de las familias no tenían una cuenta bancaria porque tampoco tenían un ingreso lo suficientemente bueno para que les permita ahorrar. Asimismo, un 20% de las familias no tenía cuenta en un banco, aunque una persona de la misma cuenta con trabajo formal, por desconfianza en el sistema.

El servicio de banca electrónica tiene como objetivo simplificar el proceso de solicitud de recursos, es por esta razón que en Brasil este sistema permite realizar procesos de

atención a solicitudes de crédito y pagarés, validación de operaciones, realización de abonos y cambios en las operaciones vigentes; además de consultas de procesos y administración de información financiera en el portal WEB de las instituciones.

El programa de convenios para el financiamiento de la agricultura familiar: permite viabilizar la realización de operaciones de financiamiento de agricultores familiares, que antes no tenían acceso al crédito, es por eso que el Banco Regional de Desenvolvimento do Extremo Sul (BRDE) de Brasil, desarrolló el “Programa de Convenios”, para el cual utiliza las estructuras tecnológicas ya existentes en una red de cooperativas.

Por su parte, el programa de desarrollo regional y sectorial (PRODER), generó una línea de crédito destinada a la consolidación de proyectos productivos que estimulen el desarrollo de las economías regionales, los cuales deberán ser presentados exclusivamente a través de una Organización de la Sociedad Civil (OSC) habilitada por el programa.

Adicionalmente, el programa Estrategia de Negocios de Desarrollo Regional Sustentable (DRS), fue creado por el Banco do Brasil, con el objetivo de impulsar el desarrollo sostenible regional a través de la movilización de agentes económicos, sociales y políticos, que promuevan actividades productivas económicamente factibles, socialmente justas y ambientalmente sanas, dentro de un marco de respeto a la diversidad cultural. Asimismo, el DRS apoya actividades productivas rurales y urbanas, que tienen potencialidades en la región, tanto para cubrir la demanda potencial en los mercados y como generadoras de empleo.

Otro de los grandes programas de inclusión financiera en Brasil son los corresponsales no bancarios, de acuerdo con la legislación correspondiente, estas personas realizan prácticamente las mismas operaciones financieras de una agencia bancaria, sin ser parte de la banca: a) reciben ahorros o depósitos; b) reciben y realizan pagos; c) procesan peticiones de préstamos, d) registran análisis de créditos; e) tramitan tarjetas

de crédito; f) controlan otros servicios como el procesamiento de datos sobre operaciones convenidas; g) transfieren divisas con un límite predefinido por cada transacción; y, h) otras actividades permitidas por el Banco Central de Brasil.

En todo caso, el 90% de las familias prefieren utilizar los corresponsales no bancarios porque aún no tienen confianza en el sistema financiero, ni en los servicios que presta, y más bien sienten mayor cercanía con el corresponsal, por lo que se hace necesario desarrollar más este sistema de servicio financiero (Aquino, 2014). Sin embargo, el objetivo fundamental es estimular este tipo de servicios en base a la generación de estructuras de bajo coste, y eso también implica estimular la competencia e innovación, así como nuevos diseños de productos adecuados a la realidad de los sectores de menores ingresos, pero que requieren una oportunidad de acceso al crédito para emprender en actividades productivas micro empresariales.

Cuando se menciona una mayor competencia e intereses para captar clientes de bajos ingresos, se refiere a generar una interoperabilidad e infraestructura tecnológica basada en los nuevos avances que permitan hacer inclusión, allí es donde juegan un papel fundamental las nuevas TICs, mismas que contribuyan a generar procesos de información y comunicación financiera. En todo caso, en Brasil se está impulsando el acceso de las instituciones de pagos a la Liquidación del Valor Bruto en Tiempo Real (LBTR). Asimismo en 2013, se realizó el primer reporte anual de vigilancia del sistema de pagos, con políticas inclusivas, proyectos y persuasión moral. En definitiva se trata de una política de incentivo a innovación, incluso con el uso de terminales de propiedad del usuario.

Es interesante destacar el papel copartícipe de iniciativas privadas, como el lanzamiento de las tarjetas VIVO que a su vez forma parte de la plataforma de pagos "Zuum", por parte de Telefónica con el objetivo de impulsar la inclusión financiera de la población no bancarizada de Brasil.

Debido a la gran cobertura de Vivo, que incluye a más del 90% de la población brasileña, el servicio ofrece accesibilidad generalizada para la gran mayoría de los consumidores. En una evaluación parcial realizada en Brasil, los resultados son halagadores, toda vez que las transferencias sociales dirigidas a los pobres, que fueron hechas a través de cuentas electrónicas en lugar de en efectivo redujeron los costos administrativos en un 82 %. Es allí, precisamente dónde el sector privado puede desempeñar un papel crucial copartícipe en el suministro de nuevos y mejores servicios financieros, y desde luego, los Gobiernos pueden ayudar en este proceso creando un entorno regulatorio y normativo que fomente mayores inversiones del sector privado en el área financiera. Por ende, el acceso a los servicios financieros juega un papel crucial en la tarea de sacar a la gente de la pobreza, empoderar a las mujeres y ayudar a los Gobiernos a entregar servicios de calidad a la población. Se trata entonces de apuntalar este proceso que se presenta con características decisivas en la lucha contra la pobreza.

#### **4.6.1 Legislación**

En el año 2013, se emite el Reglamento para el funcionamiento de las instituciones de pagos (no bancarias, cuentas de pagos, moneda electrónica), que la propia evolución de los medios de pago y transacciones exigían en Brasil. Se establece como exigencias (ID, prueba de domicilio, prueba de ingreso familiar) para bajos ingresos o trabajo informal, como una forma de garantizar los pagos o la ubicación de recursos para cumplir con los mismos. Adicionalmente se define la exigencia reducida (ajustada al riesgo) para cuentas con saldo limitado, que contribuye a la seguridad requerida para este tipo de transacciones.

Si se ordena cronológicamente, habría que destacar que en Brasil, la Resolución 3,954 de 2011, genera la primera regulación de corresponsales, respecto a su funcionamiento e identificando los productos y servicios financieros que podrían realizar. Asimismo, la Circular 220 de 1973 del Banco Central de Brasil fue la primera autorización para que los bancos brasileños puedan tercerizar pagos. La Resolución 2640 de 1999, amplió el abanico de los servicios financieros que pueden ofrecer. En esta misma dirección, la

Resolución 3,881 de 2010, que modificó la Resolución 3,211 de 2004, convirtiéndose en el referente obligado por la escala y desarrollo de redes de corresponsales, aparte de contar con regulación específica y cuentas de expediente simplificado.

Finalmente, cabe mencionar que para tener una tarjeta de crédito (cartão de crédito), se debe ser mayor de 18 años y tener una cuenta con un mínimo de 1.200 R\$ al mes. Algunos bancos, como Bradesco, también ofrecen tarjetas de débito que tienen una función de crédito incluida. Las condiciones para esta tarjeta son las mismas que para una de crédito. En Brasil el máximo permitido para retirar dinero con tarjeta al día, es de 1.000 R\$.

En todo caso, será indispensable impulsar nuevas estrategias de modernización, innovación y tecnología para facilitar el manejo e intercambio de información entre las cooperativas y la institución reguladora. Un nuevo plan de modernización, innovación y tecnología no solo equiparía las Asociaciones o Corporaciones de cooperativas con instrumentos renovadores para atender de forma efectiva a los socios o clientes, sino que también debería contribuir a que las cooperativas puedan adoptar técnicas y estrategias innovadoras respecto a la provisión de productos y servicios financieros. De esta forma se promueve el desarrollo y fortalecimiento de una base económica firme, y el posicionamiento de los productos cooperativistas entre las instituciones financieras más confiables a nivel local y regional.

#### **4.6.2 Estrategia de educación financiera de Brasil**

La Estrategia Nacional de Educación Financiera (ENEF) fue instituida el 22 de diciembre de 2010, mediante el decreto N°7397, como política pública relacionada con la educación financiera en tres niveles: información, formación y creación u orientación de productos para la inclusión financiera (Calderón, Carbajal, & Leiva, 2014, pág. 30). Dicha Estrategia consiste en mejorar la comprensión de los conceptos y productos financieros, con lo cual se espera que desarrollen habilidades financieras que les

ayuden a identificar los riesgos y oportunidades implícitos en las decisiones económicas.

En 2008, en Brasil se realizó una investigación a nivel nacional, con el apoyo de la BM&FBOVESPA, para conocer el grado de educación financiera que poseen los brasileños. La investigación mostró algunos aspectos positivos, como que un 69% de los entrevistados llevan registros para hacer el seguimiento a sus gastos familiares; y que un 66% de ellos, guarda los comprobantes de sus compras. Por el contrario, también puso en evidencia, aspectos preocupantes, como que el 30% de brasileños declararon pagar el monto mínimo de la deuda de su tarjeta de crédito cuando atraviesan una situación desfavorable, y más del 50% tenía problemas con las centrales de riesgo, lo que implicaba que el nivel de educación financiera de los brasileños aún era muy bajo.

En respuesta a los resultados observados de la investigación del año 2008, la ENEF entre los meses de agosto de 2010 y diciembre de 2011, puso en marcha un proyecto piloto de educación financiera para alumnos del bachillerato de casi 900 escuelas de seis estados brasileños: Sao Paulo, Río de Janeiro, Ceará, Tocantins, Minas Gerais y el Distrito Federal.

En diciembre de 2010, se hizo la primera evaluación que tuvo como objetivo conocer los avances preliminares en los primeros cuatro meses de implementación del proyecto. En diciembre de 2011 se realizó la evaluación final, luego de culminadas las actividades del proyecto en las escuelas.

Como resultado de esos tres momentos de la evaluación del proyecto piloto, el Banco Mundial concluyó que los alumnos que participaron de las clases exhibieron mejores hábitos de ahorro y comportamiento de consumo, en comparación con aquellos que no tuvieron esta preparación. Es así que entre los estudiantes que recibieron las clases, un 63% ahorran por lo menos una parte de sus ingresos, en comparación con un 59% de los otros alumnos. Asimismo, un 16% de los alumnos hacen una lista de gastos mensuales, mientras que de los que no recibieron educación financiera, solo un 13% la

hacen. Los alumnos beneficiarios también presentaron un promedio mayor de intención de ahorrar, que aumentó del 48% al 53%. De la evaluación del proyecto piloto, se concluyó que los alumnos aumentaron sus competencias sobre el tema financiero pasando de un 5% a 7%.

En todo caso, la educación financiera en las escuelas se encuentra bajo la coordinación de la Comisión de Valores Mobiliarios, que da continuidad al proyecto. Por su parte, la educación financiera básica para adultos se encuentra bajo la coordinación del Banco Central de Brasil, quien deberá desarrollar un proyecto de educación financiera y previsional de adultos, de carácter transversal y multidisciplinario, que asocie los conocimientos básicos a otros programas y acciones transversales y sectoriales. Allí se verán los resultados más relevantes.

#### **4.7 Chile**

En Chile se afirma que la inclusión financiera no debe ser asociada con objetivos o políticas de asistencia social. Esta afirmación tiene —sin duda— implicancias sociales, pero sus beneficios económicos son evidentes. Los servicios financieros amplían las posibilidades de ahorro y consumo de los hogares. Permiten una mejor inserción productiva de las personas. Conducen a un mejor aprovechamiento de los talentos empresariales y de las oportunidades de inversión productiva entre quienes logran salir de la exclusión.

Para los bancos, la inclusión financiera representa una oportunidad de negocios, porque supone la ampliación de su base de clientes y de sus volúmenes de actividad. El desarrollo económico traerá consigo automáticamente avances en materia de inclusión, pero bien vale la pena tomar la iniciativa y adelantarse a que este proceso se realice evolutivamente.

Asimismo, otra de las premisas fundamentales del sistema financiero debe ser “invertir en los clientes del mañana puede ser muy rentable si la evaluación se hace con un horizonte de mediano a largo plazo”. En los últimos años el acceso de las familias más pobres a servicios financieros ha ido aumentando sostenidamente; éste mayor acceso, puede ser una fuente de mayores riesgos, pero también de mejores oportunidades, por tanto restringir el acceso de estas familias a dichos servicios no haría más que profundizar su exclusión social.

En Chile, hasta el año 2012, el 99% de los pagos de beneficios sociales eran presenciales y en dinero en efectivo (1,6 millones de beneficiarios). Este resultado ya contrastaba con la voluntad de los beneficiarios, que de acuerdo con la encuesta en programa PUENTE (realizada por FOSIS) reveló que un 69,6% de los receptores de subsidios preferiría que le depositaran sus pagos en una cuenta RUT<sup>32</sup>.

De allí la necesidad de generar una política de Inclusión Financiera que promueva la opción de Pago Electrónico de los Beneficios Sociales, que incentive adopción de pago electrónico, respetando la voluntad del beneficiario, así como realizar una promoción activa de los beneficios del pago electrónico en los puntos de contacto con los potenciales beneficiarios de Chile. Cada pago cursado por el canal electrónico, es en promedio un 60% más barato para el Estado.

Para julio de 2012, el modelo “Chile Cuenta” inició un programa piloto con beneficiarios del Programa Puente de Chile Solidario en nueve comunas progresivamente. Este programa tuvo una tasa promedio de aceptación de los usuarios de un 56% (53% en Santiago y un 75% en las distintas regiones). Asimismo, en el año 2013 el programa se extendió progresivamente a todo el país, dando paso a la marcha blanca del programa (Gobierno de Chile).

---

<sup>32</sup> Cuenta RUT: es una Cuenta a la Vista, cuyo beneficio principal es administrar el dinero propio en forma segura y moderna.

La tendencia internacional ha sido regular los medios de pago electrónicos permitiéndosele a entidades no bancarias actuar como emisores, pero estableciendo requisitos prudenciales que deben ser cumplidos a fin de resguardar los dineros del público, cubriendo posibles riesgos financieros, de solvencia, liquidez, y operacionales derivados de estas actividades. Igualmente, se ha tendido a regular estos productos estableciendo reglas internacionalmente aceptadas sobre lavado de dinero y financiamiento de actividades terroristas (Ministerios de Desarrollo Social, Economía, Hacienda; Transporte y Telecomunicaciones, 2013).

Dichas regulaciones han tendido a ser lo suficientemente amplias, de modo de incluir no sólo los productos actualmente existentes sino que aquellos que puedan ser desarrollados en el futuro a consecuencia de innovaciones tecnológicas.

Según la ley vigente, en Chile los medios de pago cerrados y de único propósito, pueden ser emitidos por cualquier clase de entidad, bancaria o no; pero medios de prepago multipropósito y abiertos sólo pueden ser desarrollados por entidades bancarias. Esta situación constituye, por una parte, una barrera legal para la entrada de nuevos instrumentos de pago y nuevas tecnologías provistos por potenciales nuevos actores. Por otra parte, esto también puede constituirse en un obstáculo para lograr una mayor inclusión financiera que permite a la población no bancarizada acceder a los beneficios propios derivados del uso de medios de pago electrónicos.

Por lo anterior, sería necesario analizar la conveniencia de incorporar productos abiertos y de multipropósito emitidos por emisores no bancarios al sistema de pagos, lo que requeriría modificar la LBC para incorporar este tipo de productos e incorporar en la LGB o en una legislación especial la autorización, regulación y fiscalización aplicable a esta actividad. Dichas modificaciones debieran facultar al BCCH y a la SBIF a regular y supervisar a estos emisores y productos no bancarios, y definir los términos bajo los cuales podrían operar estos sistemas. En este caso, debiera tenerse presente las siguientes consideraciones:

a) El BCCH, atendiendo el uso que se disponga al medio de pago correspondiente, debiera determinar los requisitos y condiciones mínimos de seguridad, eficiencia y estándares de información aplicables a estos instrumentos y los dispositivos en base a los cuales operen. Por otra parte, la legislación debiera definir el ámbito de supervisión que correspondería a la SBIF respecto de estos nuevos emisores. En este sentido, es importante resguardar el normal funcionamiento del sistema de pagos, y conciliar otros objetivos de políticas públicas como otorgar una adecuada protección a los consumidores y contar con un marco normativo prudencial sobre lavado de dinero y financiamiento de actividades terroristas, en concordancia con las normas internacionales.

b) Reformas de esta clase implicarían ampliar el ámbito de actividades sometidas a regulación y fiscalización por parte del BCCH y de la SBIF, respectivamente.

c) Cualquier modificación legal y normativa debiera ser redactada en términos suficientemente amplios, de modo de incluir tanto los productos actualmente existentes, como aquellos que puedan existir en el futuro, sin limitar la innovación.

En el Capítulo III.J.3 establece que sus normas se aplican a cualquier sistema que involucre transacciones entre partes que, alternativamente a las tarjetas, usen dispositivos electrónicos que reflejen la información de las transacciones. Aun cuando esta definición amplia podría cubrir diversos medios tecnológicos, la norma ha sido redactada tomando las características y tecnologías propias de las tarjetas, lo que podría limitar el desarrollo de otros soportes, actuales o futuros. Por ello, la norma podría ser revisada para que estos sistemas de pago incluyan diversos medios, tanto los actualmente existentes como posibles futuras innovaciones.

Con todo, en la revisión de esta normativa, deberá tenerse presente los riesgos que este tipo de operaciones plantean en materia de prevención del lavado de activos, por lo que la flexibilización en cuestión debe ir acompañada de la adopción de políticas de

prevención que sean satisfactorias a la luz de los estándares internacionales en esta materia (FATF- GAFISUD).

La normativa permite que los instrumentos de prepago sólo puedan ser utilizados dentro del territorio nacional. Sería conveniente analizar la posibilidad de que ellos puedan ser usados también en el extranjero, al igual que las tarjetas de crédito y débito, especialmente cuando estén asociadas a marcas que sean mundialmente reconocidas, estableciendo requisitos adecuados que permitan proteger y dar seguridad al sistema.

Vale destacar que por muchos años la banca chilena ha tenido la atribución regulatoria para emitir tarjetas de prepago, aunque no lo había hecho. Es por eso que la aprobación de este proyecto de ley es una oportunidad histórica para generar una serie de beneficios tanto en el ámbito socioeconómico, como para los consumidores. En primer término, propiciará mayor competencia en el mercado de los medios de pago electrónicos, lo que da mayor seguridad a las transacciones; además que mejorará la seguridad física de las personas al no tener que portar efectivo y correr riesgos personales; también impactará positivamente en la eficiencia del Estado, puesto que éste podrá pagar los beneficios sociales o entregar ayuda en caso de catástrofes a través de este tipo de instrumento, abaratando los costos de traslado y tiempo para las personas, lo que también se traducirá en un ostensible reducción de los costos transaccionales para el Estado.

Asimismo, este proyecto promoverá la innovación tecnológica a través del uso de nuevas aplicaciones para smartphones, mientras que a los comercios, particularmente a los de menor tamaño, les aportará seguridad y eficiencia, sobre todo en regiones alejadas de las grandes ciudades y zonas rurales.

Por su parte, a los consumidores les facilitará el acceso al sistema financiero formal, ya que no se requerirá la revisión de antecedentes comerciales y financieros, permitiendo acceder con mayor facilidad y seguridad al comercio electrónico, así como crear su historial comercial y tener acceso a beneficios como descuentos, esquemas de fidelidad,

etc. Este esquema de tarjetas de prepago será el primer paso para la inclusión financiera de un número importante de chilenos. En esta misma línea, las tarjetas de prepago contribuirían a mitigar problemas contingentes como la falta de cajeros automáticos, pues estos instrumentos ayudarían a que más chilenos porten menos efectivo y puedan utilizar sus tarjetas en compras que realicen en los múltiples comercios.

Adicionalmente, cabe destacar que Multicaja creó la compañía “Sociedad Operadora de Tarjetas S.A.”, conocida también por su nombre de fantasía “Multitarjeta”, destinada a operar tarjetas de débito y crédito. A la fecha, Multitarjeta cuenta con autorización del Banco Central de Chile (BCCH) para operar tarjetas de débito en los términos previstos por el Capítulo III.J.2 del Compendio de Normas Financieras (CNF), y sujeto a la autorización previa de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) para el inicio de sus actividades. Por su parte, la SBIF ha autorizado a Multitarjeta a operar tarjetas de débito exclusivamente para transacciones de giro de dinero y consultas de saldo de cuentas bancarias, excluyendo expresamente las transacciones de compra.

El uso de estos sistemas de pago en Chile puede y debe constituir un medio de inclusión financiera que permita a los amplios sectores no bancarizados de la población tener acceso a medios de pago electrónico, que generen ventajas y beneficios económicos y sociales, como los señalados anteriormente. Para estos efectos, fue necesario analizar la normativa del país con el objeto de determinar si es posible contar en Chile con esta clase de sistemas de pago y si éstos pueden ser desarrollados únicamente por instituciones bancarias, o bien, por otras entidades, como son las Cooperativas de Ahorro y Crédito. En especial, hay que determinar si estos sistemas de prepago con provisión de fondos o de valor almacenado implican una captación habitual de dinero del público, actividad que sólo puede ser desarrollada en Chile por bancos y personas autorizadas por ley para hacerlo.

El marco general regulatorio de las tarjetas de crédito y débito está constituido, en primer término, por la Ley Orgánica Constitucional del BCCH (“LBC”) y la Ley General

de Bancos (“LGB”)<sup>63</sup>. La primera, confiere al BCCH la potestad normativa de establecer los requisitos necesarios y aplicables al uso de los medios de pago con el objeto de asegurar el normal funcionamiento del sistema de pagos, estando expresamente facultado para dictar las normas que regulan a las empresas que se dedican a la emisión u operación de tarjetas de crédito o cualquier otro sistema similar, y que sean fiscalizadas por la SBIF<sup>64</sup>. Por su parte, la LGB establece que la SBIF es el ente encargado de fiscalizar a dichas empresas en la medida que tales sistemas importen contraer obligaciones de dinero con el público o grupos específicos de él en forma habitual, estando facultada para fiscalizar las operaciones y negocios de los organismos sujetos a su supervisión, interpretar las normas legales y reglamentarias aplicables, y dictar las instrucciones que sean aplicables para el cumplimiento de dicha normativa.

En el ejercicio de las potestades antes señaladas, el BCCH dictó el Capítulo III.J.1 que regula la emisión y operación de tarjetas de crédito y el Capítulo III.J.2 aplicable a la emisión y operación de tarjetas de débito, ambos del CNF del BCCH. Por su parte, la SBIF ha dictado el Capítulo 8-3 de la Recopilación Actualizada de Normas (“RAN”) y la Circular No. 17, ambas aplicables a las tarjetas de crédito, y el Capítulo 2-15 de la RAN y la Circular No. 1, aplicables a tarjetas de débito. En cuanto a las tarjetas de crédito, la normativa antes indicada define conceptos básicos y las partes que intervienen en el negocio, los emisores y operadores.

Así, se establece que los emisores pueden operar por sí mismos las tarjetas de su propia emisión, o contratar su operación total o parcial con una o más operadoras. De igual modo la normativa establece que el emisor puede delegar en el operador la actividad de afiliación. De esta forma, se autoriza a los operadores a prestar servicios de autorización y registro de transacciones, así como de afiliación de las entidades que acepten las tarjetas, pudiendo asumir o no la responsabilidad de pago frente a dichas entidades afiliadas. En cuanto a las entidades que pueden emitir u operar tarjetas de crédito, la normativa confiere dicha autorización a los bancos y cooperativas fiscalizadas por la SBIF con patrimonio mayor o igual a UF 400.000, y las sociedades anónimas o de responsabilidad limitada chilenas que cumplan los requisitos

establecidos en la normativa aplicable. Las entidades que emitan u operen sistemas de tarjetas de crédito deben inscribirse en el Registro de Emisores y Operadores de la SBIF. Los bancos quedan automáticamente inscritos en dicho Registro, en calidad de emisores, por la sola autorización de funcionamiento. Cabe señalar que también existen otros emisores de tarjetas de crédito que quedan fuera de la regulación del BCCH y fiscalización de la SBIF por no alcanzar el umbral mínimo de pagos a entidades afiliadas no relacionadas (Gobierno de Chile, 2013, pág. 45).

Dadas estas consideraciones, a continuación se analiza el Reglamento de Créditos para las CAC, mismo que señala que deberán regirse con el objeto social y con los procesos operacionales asociados a la evaluación, otorgamiento, desembolso y administración de las operaciones de créditos. Asimismo, la Cooperativa deberá prestar a sus socios servicios crediticios. Administrar eficientemente los recursos económicos de que se dispone para dicho efecto e intentar la recuperación de la totalidad de los préstamos colocados a través de procedimientos compatibles con la naturaleza de la Cooperativa. Finalmente señala que el otorgamiento de todo crédito debe regirse por las normas del Reglamento y Estatuto, así como en base a los acuerdos del Consejo de Administración y la Junta General de Socios, sin perjuicio de las normas legales, las contenidas en el Reglamento de la Ley General de Cooperativas, o por aquellas dictadas por el Banco Central de Chile y el organismo fiscalizador en conformidad a sus facultades<sup>33</sup>.

El sector de ahorro y crédito es reconocido por su importancia en términos económicos y sociales, puesto que se ha caracterizado por agrupar a cerca de un millón y medio de personas, lo que representa la mayor cantidad de socios del sector cooperativo. Sin perjuicio de lo anterior y a pesar de la gran participación que tienen en términos de cantidad de socios, la participación de las cooperativas de ahorro y crédito, medida en

---

<sup>33</sup> Existen 44 Cooperativas de Ahorro y Crédito activas y vigentes. Siete de las más grandes en su patrimonio son supervisadas por la SBIF y concentran el 92,73% del total de colocaciones del sector cooperativo de ahorro y crédito, así como el 91,39% del total de activos. Las otras 37 CAC son supervisadas por la DAES de la Subsecretaría de Economía.

términos de activos, es solamente de un 1,2% del total de activos del mercado financiero chileno.

Por ende se recomienda desarrollar lo más posible el mercado de las cooperativas de ahorro y crédito, así como establecer acuerdos, normas, recomendaciones o guías que pudieran ser beneficiosas para su desarrollo. Adicionalmente las CAC plantean la flexibilización del modelo de supervisión, puesto que ahora existen 2 entidades fiscalizadoras – la SBIF y la DAES- que se encargan de supervisar a las cooperativas, lo que provoca discrepancias en las formas de control y acciones de supervisión. Por ende será necesario realizar ajustes en la reglamentación que determina la calificación de las cooperativas de ahorro y crédito: hecho que repercute en la obtención de líneas de crédito (fondeo) proporcionadas por CORFO, la principal fuente de financiamiento para cooperativas de esta naturaleza (Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, 2016).

En todo caso, para el Superintendente las cooperativas representan una industria clave para la inclusión financiera de aquellos segmentos de la población que usualmente tienen muchas restricciones para acceder a servicios financieros, siendo éstos indispensables para el aumento de oportunidades de las personas de menores recursos y por tanto para el desarrollo de los países.

Finalmente vale destacar los antecedentes y requisitos que deben cumplir las sociedades cooperativas de ahorro y crédito para quedar sometidas al control y fiscalización de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

De acuerdo con el artículo 87 de la Ley General de Cooperativas, las cooperativas de ahorro y crédito cuyo patrimonio exceda de 400.000 unidades de fomento-UF (*al 3 Marzo 2017 equivale a \$ 26.406,20; y el tipo de cambio es 1 Dólar = \$ 657 Pesos, por ende una UF equivaldría a USD 40.19 a esta fecha*)<sup>34</sup>, quedarán sometidas a la fiscalización y

---

<sup>34</sup> La unidad de fomento (UF) es una unidad de cuenta usada en Chile, reajutable de acuerdo con la inflación. Su código ISO 4217 es CLF. Fue creada durante el gobierno del presidente Eduardo Frei

control de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, respecto de las operaciones económicas que realicen en el cumplimiento de su objetivo (Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras - Chile, 2010).

Asimismo, el referido artículo 87 señala que tales cooperativas deberán contar con las instalaciones, recursos humanos, **tecnológicos**, procedimientos y controles necesarios para desarrollar adecuadamente sus funciones y operaciones; su patrimonio no podrá ser inferior al 10% de sus activos ponderados por riesgo, ni inferior al 5% de sus activos totales y, en lo que sea compatible con su naturaleza, quedarán sujetas a las disposiciones de la Ley General de Bancos<sup>35</sup>.

#### 4.8 Ecuador

Respecto a Ecuador se propone realizar el análisis para años recientes, posteriores a la adopción del esquema de dolarización, porque a partir de allí habría un cambio en la estructura económica y social del país.

En el año 2006, se plantea la reforma a la Ley de Cooperativas expedida 40 años antes (en 1966), para entonces se señalaba que un cuerpo jurídico actualizado debía establecer una normativa especializada y específica para que controle y supervise de forma técnica y atendiendo la naturaleza económica y social, a las 400 cooperativas existentes, que representarían el 8.3% del ahorro nacional con 1'500.000 socios y con un crecimiento del 47% en el 2001, comparado con el 17.6% en que creció todo el sector financiero.

---

Montalva, mediante el decreto 40 del 20 de enero de 1967, del Ministerio de Hacienda. Al 4 Marzo 2017 equivale a \$ 26.410,90.

<sup>35</sup> Artículo 28.- Los accionistas fundadores de un banco deberán cumplir básicamente con los requisitos de solvencia, honorabilidad y probidad.

La propuesta de modificar la Ley de Cooperativas vigente desde 1966, se sustentaba en el hecho de que esta Ley no contaba con normas que diferencien cada segmento cooperativo como el ahorro y crédito, el transporte y el de vivienda. Además explicaba que las actividades de las cooperativas de ahorro y crédito brindaban servicios de pequeño y microcrédito, así como la captación del ahorro local. Por ende se partía de una economía solidaria dentro de un sistema socioeconómico de práctica autogestionaria, solidaria y democrática, sin ánimo de lucro y cuya finalidad era el desarrollo integral del ser humano.

Asimismo, se proponía crear la Intendencia Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito, organismo competente para autorizar la constitución de las cooperativas, así como ejercer actividades de control y supervisión; como una entidad autónoma de derecho público, con personería jurídica, patrimonio y régimen administrativo y financiero propios, y adscrita a la Presidencia de la República.

En la nueva propuesta se establecían límites mínimos para el número de socios, así como de capital, entonces se planteaba que para la constitución de cooperativas se requería un mínimo de 50 socios o cinco personas jurídicas, así como un capital mínimo de 25 mil dólares en certificados de aportación, un estudio de factibilidad económico-financiero y social con datos actualizados. Además, se obligaría a las cooperativas a destinar al menos el 40% de sus excedentes anuales para constituir el fondo de reserva legal hasta completar el 50% de su patrimonio, sin perjuicio de aumentar las reservas en forma voluntaria.

De otra parte, se planteaba una especie de mecanismo de “seguro de depósitos”, al proponer la creación de cooperativas de segundo piso que se conformarían para brindar asistencia y apoyo técnico a sus afiliadas, a más de constituirse un fondo de liquidez para las cooperativas; su capital mínimo sería de 25 mil dólares en certificados de aportación, el valor de cada certificado será de 100 dólares. Adicionalmente, para el control y supervisión de las cooperativas se proponían tres niveles: las que cuenten con un capital social superior a 800 mil dólares y funcionen con un patrimonio técnico igual

o superior a dicho monto, cuyo seguimiento directo lo hará la Intendencia Nacional de Cooperativas. En el segundo nivel estarían las que cuenten con un capital igual o superior a los 200 mil dólares; y, finalmente las de tercer nivel que cuenten con 25 mil dólares.

Respecto a las sanciones, se señalaba que si una cooperativa no cumple con la ley, reglamento y las disposiciones impartidas por la intendencia (especialmente en lo referente al patrimonio técnico, prudencia financiera y liquidez) será penalizada sin perjuicio de las acciones civiles y penales a que hubiere lugar y que cuando no haya regularizado su situación financiera, la Intendencia dispondrá su liquidación forzosa (Ecuador inmediato, 2006).

Más adelante, se analiza lo señalado, no solamente en la Ley, sino en la propia Constitución de la República del Ecuador, aprobada en 2008, misma que recoge algunos de los planteamientos de esta última propuesta.

En la Constitución Política de la República del Ecuador, se destacan especialmente los Art. 276 numeral 2; 277 numeral 6; Art. 283; y, Art. 311.

El Art. 276, numeral 2 señala que se debe construir un sistema económico, justo, democrático, productivo, solidario y sostenible basado en la distribución igualitaria de los beneficios del desarrollo, de los medios de producción y en la generación de trabajo digno y estable.

Asimismo en el Art. 277, numeral 6, se trata de promover e impulsar la ciencia, la tecnología, las artes, los saberes ancestrales y en general las actividades de la iniciativa creativa comunitaria, asociativa, cooperativa y privada. Este artículo abre las posibilidades de utilizar las nuevas tecnologías para la prestación de servicios financieros populares y solidarios.

Más adelante, en el Art. 283, sobre el sistema económico, social y solidario; se reconoce al ser humano como sujeto y fin; además propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir. El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios.

En este artículo se deja expresamente señalado que las cooperativas de ahorro y crédito son parte determinante de la economía popular y solidaria. Es por esta razón que en el Art. 311, que se refiere al sector financiero popular y solidario, se incluye a las cooperativas de ahorro y crédito, a las entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro. Adicionalmente, las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria.

Ahora bien, si se continúa el análisis al nivel de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, el Título III que se refiere a este Sector Financiero Popular y Solidario, en el Capítulo I que habla sobre las Organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario; en el Art. 78 se escribe que: El Sector Financiero Popular y Solidario, para efectos de la presente Ley, estará integrado por las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro Solidario (Asamblea Nacional, 2012).

Asimismo, en el Art. 106.- de la Transformación.- Se dispone que la Superintendencia, dispondrá la transformación de las entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro, en cooperativas de ahorro y crédito, cuando por su crecimiento en monto de activos, socios, volumen de operaciones y cobertura geográfica, superen los límites fijados por la Superintendencia para esas

organizaciones. Esto da la pauta para que el crecimiento de cualquier unidad asociativa o solidaria se transforme en una cooperativa, misma que tendrá menos limitaciones para generar productos y servicios financieros.

El Art. 107 que reza sobre la Canalización de recursos.- se establece que las entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro podrán servir como medios de canalización de recursos públicos para el desarrollo e implementación de proyectos sociales y productivos, en sus respectivos territorios. Es decir, más allá de los propios recursos podrán impulsar proyectos sociales y productivos con recursos del gobierno nacional, provincial o local.

En cuanto al Art. 108 sobre las Metodologías financieras.-, vale mencionar que las organizaciones además del ahorro y crédito, promoverán el uso de metodologías financieras participativas como grupos solidarios, ruedas, fondos productivos, fondos mortuorios, seguros productivos o cualquier otra forma financiera destinados a dinamizar fondos y capital de trabajo.

En éste último artículo queda claro que las CAC también podrían incursionar, además de ahorros, créditos y pagos, en servicios de seguros de vida y productivos.

Respecto a los nuevos servicios que apunten a la inclusión financiera, el Art. 132.- Medidas de fomento.- se dispone que el Estado establecerá las siguientes medidas de fomento a favor de las personas y organizaciones amparadas por esta Ley: Art.6. Medios de pago complementarios.- Las organizaciones que conforman la Economía Popular y Solidaria podrán utilizar medios de pago complementarios, sea a través de medios físicos o electrónicos, para facilitar el intercambio y la prestación de bienes y servicios, dentro de las prescripciones establecidas en la Ley, su Reglamento y las regulaciones que para el efecto emita el órgano regulador competente.

Asimismo el Estado deberá impulsar la innovación tecnológica para ampliar y profundizar los productos y servicios financieros, es así que el Art. 137.- Medidas de

promoción.- se menciona que el Estado establecerá las siguientes medidas de promoción a favor de las personas y organizaciones amparadas por esta Ley: c) Facilitará el acceso a la innovación tecnológica y organizativa; mientras que en el Art. h) se dispone que se incorporará progresivamente al Sector Financiero Popular y Solidario al Sistema Nacional de Pagos administrado por el Banco Central del Ecuador.

En el Art. 144 sobre la Regulación a los sectores de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, será potestad de la Función Ejecutiva, misma que la ejercerá de la siguiente manera: La regulación de la Economía Popular y Solidaria se realizará a través del Ministerio de Estado que determine el Presidente de la República en el Reglamento de la presente Ley. Para éste efecto el referido Ministerio, contará con una Secretaría Técnica, la que además ejercerá las atribuciones otorgadas en la Ley de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento General.

Finalmente en el Art. 170.- Sobre las Infracciones en el Sector Financiero Popular y Solidario.- se dispone que las CAC serán sancionadas por incumplir normas de solvencia y prudencia financiera; de reestructurar créditos a gerentes, vocales de los consejos, representantes, empleados o trabajadores de la cooperativa y su cónyuge o conviviente en unión de hecho legalmente reconocida; o, por incumplir con los aportes al Fondo de Liquidez y Seguro de Depósitos del Sector Financiero Popular y Solidario. Sin embargo, lo relevante en esta investigación es el numeral b) de este mismo Artículo que se refiere a que las CAC no entreguen información sobre la situación económica y de gestión de la organización en los períodos establecidos por la Ley; por ende sean sancionadas. Para lo cual se propone que el uso y aplicación de las nuevas TICs, también sirvan para eso, no sólo para mejorar las actividades de oferta de productos y servicios financieros, sino también para elaborar y enviar reportes en línea a las entidades de control.

Luego de esta apretada revisión de la legislación ecuatoriana, se hace evidente que dentro de las limitaciones impuestas por la dolarización, las políticas monetarias y de crédito han sido consistentes con la orientación progresiva general y el impulso redistributivo dado por las entidades y por las políticas del Gobierno (Ghosh, 2012).

Es entonces cuando las Finanzas Solidarias, de acuerdo a Javier Vaca, también “tienen la misión de utilizar la herramienta financiera para conseguir el desarrollo equitativo y sostenible de la población excluida del financiamiento, con criterios de solidaridad entre todos los actores involucrados” (Vaca, 2012, pág. 7). Asimismo, las Finanzas Populares: “Son las finanzas del pueblo, es decir, aquellas generadas por iniciativas locales que fortalecen vínculos sociales y capital social entre los actores más débiles o excluidos por diferentes razones (geográficas, económicas, políticas, culturales, etc.) del modelo económico dominante (Vaca 2013, 9).

Dada la magnitud del tema y la probabilidad de reacción de quienes tienen el control de los activos, es importante utilizar diversas medidas, incluyendo la banca de desarrollo, para crear activos que directamente beneficiarían y estarían bajo el control de los ciudadanos de los sectores más pobres de la sociedad.

Sin embargo, más allá de la Legislación se proponen avances en los productos y servicios financieros por parte de la banca privada, y se inicia con los Agentes no Bancarios, esquema que empezó aplicando el Banco de Guayaquil que diseñó un modelo de acercamiento de sus servicios financieros a las personas ubicadas en los sectores rurales y urbanos marginales, a través del sistema de agentes no bancarios.

Con la finalidad de mejorar e innovar la bancarización y llegar a las zonas marginales y rurales del país, crea el programa: “Banco del Barrio”, bajo la supervisión de la Superintendencia de Bancos, el cual consiste en tener como socios a pequeños y medianos comercios de las ciudades del país, donde las tiendas, farmacias, locutorios y otros establecimientos líderes de los barrios, se han convertido en los mejores socios del Banco de Guayaquil. Ahora los clientes pueden realizar sus transacciones bancarias y pagar los servicios básicos en la misma zona en la cual residen. Las mejores tiendas de la comunidad se han transformado en el Banco del Barrio, con el respaldo del Banco de Guayaquil.

El Banco del Barrio tiene como meta llegar con su presencia a las zonas marginales y áreas rurales de los 220 cantones del país. Esos “corresponsales no bancarios”, sumados a más de 600 cajeros automáticos y 131 oficinas entre sucursales, agencias y ventanillas extendidas, permitirán al Banco de Guayaquil atender a sus clientes en las distintas regiones, con cerca de 2.000 puntos de servicio.

A finales del 2011 se realizó una evaluación mediante una encuesta realizada por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), a las personas que llegan a los bancos de barrio a nivel nacional, sean o no clientes del banco; el 97% de los encuestados reveló que el Banco del Barrio es un producto importante. De igual manera, un 89% consideró que el principal beneficio de usar este canal era el ahorro del tiempo.

Según una evaluación de esta entidad financiera, la figura de los agentes no bancarios ha tomado importancia, debido a la rapidez en el acceso de los clientes a los principales servicios brindados por la banca. Los beneficios del Banco del Barrio son múltiples, porque quien se acerca al agente no bancario puede adquirir los mismos servicios que brinda el establecimiento financiero. Por esta razón se estima que los banqueros del barrio han incrementado las ventas en sus negocios en un 20%, y además por vender cada transacción bancaria a USD 0.05, le genera entre USD100 y USD150 de utilidad mensuales.

Para los clientes y usuarios en general los beneficios se traducen en ahorro de tiempo y dinero. Muchas personas que viven en los barrios marginales de las principales ciudades, o en las más conocidas zonas rurales del país, ya no tienen que gastar en transporte para ir a la oficina bancaria más cercana a realizar sus transacciones, lo que, además, involucra una importante cantidad de tiempo.

En definitiva, los altos costos financieros, así como el poco acceso al crédito que se le da a segmentos vulnerables son las causas principales para la baja bancarización de la población de las ciudades. La figura de agente bancario mediante la implementación de

los denominados bancos del barrio, es el canal alternativo de atención al cliente que de forma cuantitativa ha tenido mayor crecimiento en relación al número de puntos de atención de este canal.

Sin embargo, la impersonalidad y poca capacitación de la persona que atiende los bancos de barrio en términos financieros, es la principal desventaja que presenta este canal a los usuarios de los servicios bancarios. Asimismo, la cobertura de servicios implementados en los bancos del barrio del Banco de Guayaquil es muy simple y sencilla y no abarcan productos especializados que constituyen mayores necesidades para los sectores productivos del cantón, como son las operaciones de crédito.

También el Banco del Pichincha, considerado el banco más grande del Ecuador, ha generado este tipo de servicio cuya denominación es “Pichincha Mi Vecino”. Sus características son similares a las del Banco del Barrio y por ende a los procesos de inclusión financiera, a través de Agentes no bancarios.

Para concluir, se enfatiza que de forma periódica se debe realizar encuestas de satisfacción a cada uno de los actores del proceso desarrollado por medio de los bancos del barrio o de mi vecino: comercios en general, clientes habituales, no habituales. Asimismo, debe ampliarse la adjudicación de agentes bancarios o no bancarios, no solamente a establecimientos legalmente constituidos, sino a profesionales afines a carreras como administración, economía.

#### **4.8.1 Dinero electrónico**

Otro elemento que podría también contribuye en gran medida a la inclusión financiera es el dinero electrónico, que es el valor o producto pre-pagado, donde el registro de los fondos o valor disponible al consumidor (que se puede utilizar para pagos), el mismo que está almacenado en dispositivos electrónicos, tales como los monederos electrónicos (tarjetas pre-pago), computadoras y los teléfonos celulares. Se utiliza como medio de pago en transacciones de bajo valor con entidades diferentes al emisor del

dinero electrónico. (Vega, M. Moneda / Innovaciones) El dinero electrónico es un medio de pago que puede ser utilizado para realizar pagos móviles, que se definen como aquellos que utilizan el teléfono celular u otro dispositivo similar para iniciar una orden de pago o transferir fondos. Asimismo, los pagos móviles pueden liquidarse en cuentas bancarias, lo que se conoce como banca móvil (Vega, M. Moneda / Innovaciones).

En el caso del Ecuador, la implementación de esta moneda tiene como objetivo llegar a todos los rincones del país. Esto fomenta para que las personas formen parte del sistema financiero, y así puedan realizar transacciones rápidas y seguras, sin necesidad de tener que ir a un banco, y cuenta con el respaldo institucional del Banco Central del Ecuador.

El valor del dinero electrónico es similar al de la moneda utilizada en el país, por ende el principal objetivo que tiene el dinero electrónico es contribuir a la inclusión de los sectores marginales, tradicionalmente excluidos de los servicios financieros, de manera que se logre reducir la pobreza y tengan la capacidad de proteger sus patrimonios frente a situaciones adversas.

Por esta razón, el objetivo del Banco Central del Ecuador es implantar el dinero electrónico como mecanismo de inclusión financiera, con el fin reducir la pobreza, así como aportar a la economía popular y solidaria. Los beneficios que se buscan son la reducción de gastos de transacción, acceso a productos financieros, acceso a redes del gobierno, mayor información y transparencia en los mercados, entre otros (2014, BCE).

Según las estadísticas manejadas por el BCE, por cada aumento de un 1% en la bancarización de 13 zonas rurales, se reduce un 0.34% la pobreza; mientras que la producción puede incrementarse hasta en un 0.55%, si las estadísticas son correctas, esto puede ser una solución importante para reducir significativamente los índices de pobreza en el país. Para las personas que se encuentran en la pobreza o extrema pobreza esto constituirá una herramienta importante, dado que el gobierno puede canalizar los recursos adecuadamente para estimular a los sectores populares a salir de

la pobreza. Por último, se espera la generación de negocios más inclusivos, gracias a la facilidad y sencillez de los pagos, dando mayor acceso a oportunidades a los emprendedores de dichos sectores.

Si bien es cierto que el dinero electrónico está siendo utilizado en varios países de la región y el mundo, todos estos mecanismos tienen que ver con la oferta de un nuevo servicio financiero a la población. La diferencia con la creación del dinero electrónico en el Ecuador es que el dinero electrónico cuenta con el respaldo del Banco Central del Ecuador, por esta razón el BCE es considerado el pionero a nivel mundial en hacer una propuesta de dinero electrónico. Las ventajas o garantías que ofrece el Banco Central al dinero electrónico es que tiene un soporte económico sólido, brinda seguridad en todas las transacciones, es un servicio gratuito pensado para el bien de la ciudadanía, así como un mecanismo de pago ágil y exacto.

En síntesis, el dinero electrónico servirá como herramienta de inclusión financiera; se constituye en una alternativa adicional de pago, con menores costos; es un sistema ágil y seguro debido a que cuenta con una plataforma especialmente diseñada por el Banco Central, el cual requiere de un pin y una contraseña para poder realizar las transacciones; es beneficioso tanto para el país como para los usuarios el uso del dinero electrónico, ya que permite el cuidado de los billetes y la simplificación de los pagos en monedas fraccionarias; genera dinamismo en la economía debido a la rápida circulación del dinero; el dinero electrónico ayudará a la creación de nuevas redes económicas, con lo que se incrementará la compra y venta de productos; finalmente el dinero electrónico no puede ser un tema impositivo para los usuarios o los locales comerciales, sino trata de crear una alternativa diferente de pago basándose en incentivos como la canalización de subsidios para alcanzar una eficiencia económica.

En cuanto a la regulación, según la norma DBCE-017-2011 el dinero electrónico es el valor monetario equivalente al valor expresado en la moneda de curso legal del país que:

a) Se almacena e intercambia a través de dispositivos electrónicos o móviles.

- b) Es aceptado con poder liberatorio y reconocido como medio de pago por todos los agentes económicos del Ecuador.
- c) Es sujeto a ser convertido en efectivo a valor nominal y no se le aplicará ningún descuento salvo aquellos gastos que resulten estrictamente necesarios para realizar la operación.
- d) Es emitido por el Banco Central y por ende se registra en el pasivo de la Institución.
- e) El dinero electrónico no constituye un depósito o cualquier forma de captación en los términos que constan en el Artículo 51 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.

Los actores claves del SDE son los siguientes:

- a) Emisor y Administrador (BCE)
- b) Entidades reguladoras
- c) Canales tecnológicos- Operadoras telefónicas fijas y móviles, operadoras satelitales, operadores eléctricos, operadoras TV, otros.
- d) Macro agentes-empresas, organizaciones e instituciones públicas y privadas; instituciones financieras, sistema popular y solidario; que en su modelo de negocio mantienen de adquirir dinero móvil, distribuirlo o convertirlo en especies monetarias conforme los procedimientos que establece el BCE.
- e) Centros transaccionales.- Las oficinas de los Macro agentes, directas o corresponsables.

La emisión es el dilema del dinero electrónico; este sistema planteado por el Banco Central del Ecuador (BCE), se basa en las necesidades de los sectores populares que ahora no pueden acceder a transacciones a través de sus celulares aprovechando la penetración de la telefonía móvil en el país. Según la Superintendencia de Telecomunicaciones, existen 16,9 millones de abonados a este sistema; los móviles se convierten en monederos electrónicos (El Universo, 2013).

El Sistema de Dinero Electrónico (SDE) en el Ecuador permitirá su uso en puntos autorizados a nivel nacional. Para realizar una compra con dinero electrónico deberán realizarse los siguientes pasos:

Primer paso.- Se crea una cuenta virtual en el Banco Central del Ecuador donde se acreditará el dinero electrónico con un respaldo del 100% en esta entidad. Los requisitos para los usuarios aún están por definirse, pero no es indispensable que la persona ya tenga una cuenta de ahorros o corriente en algún Banco Privado.

Segundo Paso.- La operadora de telefonía móvil programa un sistema en el teléfono del usuario, el cual permite que los celulares convencionales puedan acceder a las distintas transacciones que se pueden realizar con el dinero electrónico como cargas, descargas, transferencias a otros usuarios o pagos en locales autorizados. Para los teléfonos inteligentes funcionará mediante una aplicación.

Tercer Paso.- Para cargar o descargar el dinero electrónico el usuario deberá acercarse a las ventanillas autorizadas por el BCE donde podrá determinar la cantidad que desea obtener. Para personas naturales el monto es hasta de USD 300 y para personas jurídicas hasta USD 4 000. Los montos podrán ser divididos en varios dispositivos denominados monederos. La tarifa de uso y transferencia de dinero electrónico será establecida por la operadora de telefonía móvil, pero contará con un subsidio por el Banco Central del Ecuador.

Cuarto Paso.- Para realizar pagos en locales autorizados estos contarán con un dispositivo que permitirá descargar el dinero desde el celular a la cuenta del mismo. El usuario accederá a un menú en su dispositivo donde podrá escoger el tipo de transacciones y el monto de pago. El dinero electrónico entonces irá al dispositivo y luego será enviado al Banco Central a través un circuito financiero cerrado. Así también el usuario puede acercarse a cajeros automáticos y ventanillas autorizadas para convertirlo en dinero físico.

Quinto Paso.- La transferencia de persona a persona o P2P permitirá la transferencia de dinero electrónico desde un dispositivo a otro. El usuario deberá acceder al menú de su aplicación o sistema USSD y escoger la opción transferencia de dinero electrónico. Esta transferencia tendrá un costo que lo determinará cada operadora, ninguna de estas transferencias, cargas, descargas o transferencias a otros usuarios necesitan de internet.

Interfaces.- Es un conjunto de forma y métodos que posibilitan la interacción de un sistema con los usuarios utilizando formas gráficas e imágenes. Las formas graficas se refiere a botones, iconos, ventanas fuentes, los cuales representan funciones acciones e información (Alegsa, 2016).

Según varios análisis la telefonía móvil alcanza una penetración de 80% a nivel internacional. En el 2006, la penetración de Telefonía Móvil fue de 63.2%; en la actualidad la penetración subió hasta 111.20% lo que significa un total de conexiones al Servicio Móvil Avanzado (SMA) de 17'541.754.

El Sistema de Dinero Electrónico aportará a la Economía Popular y Solidaria.- El sistema propuesto por el Banco Central del Ecuador garantiza a los ciudadanos y residentes del país, sin importar la condición social y económica, que puedan abrir una cuenta de dinero electrónico y social a la misma un monedero electrónico como es la línea de telefónica Móvil.

Respecto a otras actividades de control, en Ecuador se han diseñado sistemas de supervisión a las CAC basados en esquemas acordes con las características de tamaño, cobertura geográfica, tipo de socios, destino del crédito, lo que lleva a identificar riesgos potenciales y modelos de supervisión auxiliar o delegada. Adicionalmente, se diseñó un esquema de supervisión auxiliar, que les permite incluso captar depósitos de los clientes de crédito, sin olvidar los análisis de riesgo de la cartera vencida en microcrédito. Adicionalmente, se debió adecuar el marco normativo de las instituciones de microfinanzas controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS), así como las normas y esquemas de supervisión de la solvencia y prudencia financiera,

normas de gestión de desempeño social y el marco normativo para microfinanzas, finanzas solidarias y finanzas populares.

Adicionalmente, el BCE está diseñando a través del Sistema de Pagos - SNP un sistema para ampliar el acceso y utilización de los servicios financieros a segmentos de la población excluidos o con limitado acceso, utilizando la tecnología de telefonía móvil, asociada a cuentas monetarias de los clientes, abiertas en el sistema financiero nacional. Si bien tendrá como prioridad la población desatendida, el uso de la “billetera móvil” es expandible a toda la población.

Los progresos de la propuesta están relacionados con el diseño de productos, la normativa que regula las características, funcionamiento y permisos de operación para “Billetera móvil”, las negociaciones con las operadoras de telefonía celular en el país, y la obtención del permiso de explotación de servicios de mayor valor agregado. Lo indispensable, en todo caso, es diseñar o aplicar instrumentos y mecanismos que contribuyan a una mayor inclusión financiera.

#### **4.8.2 Envío y pago de remesas**

Uno de los mayores avances que se dio en el envío de remesas fue en el año 2005, como una iniciativa del Universal Postal Union (UPU) y Eurogiro, que trató de implementar una red de pago electrónico (“Tele Money Order”). Otra iniciativa importante fue realizada por varios gobiernos que negociaron constantemente con los bancos, generando canales oficiales de transferencias, lo que contribuyó a que las compañías privadas de correo y remesadoras, que contaban con mercados cautivos se vieran obligadas a disminuir sus ganancias en este rubro.

Existen también procesos tecnológicos para realizar transferencia de dinero en efectivo. Para ello, el migrante tiene que acudir a una institución que preste el servicio, entrega el dinero que desea enviar, paga una comisión y el prestador del servicio lo

transfiere al lugar de destino. Los lugares donde se puede recoger el dinero pueden ser una farmacia, casa de cambio, tiendas de autoservicio, etc. Entre las empresas más utilizadas se encuentran Western Union, Money Gram y Vigo.

Transferencia bancaria; algunos bancos de aquellos países desde los cuales se envían remesas trabajan con bancos de países que reciben remesas, los más conocidos son: Citibank, Wells Fargo y Bank of América. Para realizar la transferencia bancaria es necesario que el migrante tenga una cuenta de cheques o ahorro –del banco remitordonde se tomarán los recursos a transferir. También el beneficiario deberá tener una cuenta en un banco receptor en el que se abonarán los recursos enviados.

De igual manera, algunos bancos del país emisor ofrecen cuentas específicas para enviar dinero a los países receptores a través de tarjetas de débito que el migrante entrega a su beneficiario. Para ello, tiene que depositar los fondos en una sucursal o cajero automático del país remitordel que recibe el dinero puede disponer del efectivo en cajeros automáticos o usar una tarjeta para pagar en determinados establecimientos.

Otra forma de envío de dinero es a través de la transferencia por internet. Esta se realiza por intermedio de empresas que utilizan una página web como medio de operación. Realiza el pago en línea, más una comisión mediante una cuenta de cheques, tarjeta de débito o crédito en el país de emisión. Estas empresas tienen convenios con bancos y agentes en países receptores que entregan la remesa al beneficiario, ya sea por pago en ventanilla, depósito bancario o entrega a domicilio. Una empresa muy utilizada es Xoom<sup>36</sup>.

En lo que respecta a las tarjetas de prepago, no se requiere tener una cuenta bancaria y se pueden adquirir en diversos establecimientos del país remitordel que recibe el dinero puede disponer del efectivo en cajeros automáticos o usar una tarjeta para pagar en determinados establecimientos. La tarjeta le permite al beneficiario usar los recursos en su país de origen.

---

<sup>36</sup>Xoom.com es una compañía de transferencia de dinero. Los clientes pueden enviar dinero fácilmente desde la comodidad de sus casas las 24 horas del día, 7 días a la semana.

Giros telegráficos: Son utilizados principalmente por personas que viven en áreas rurales y donde difícilmente encuentran una institución bancaria. Por tanto, quién envía las remesas deberá acudir a una empresa remesadora en el país del que se envía el dinero, pero que tenga convenio con la oficina de telégrafos del país receptor, en el caso de México es Telecomm (El Universal, 2014).

Asimismo, las órdenes de pago internacionales, también conocidas como Money Orders, son documentos emitidos por empresas de transferencia de dinero, bancos o casas de cambio; el envío se realiza por correo ordinario o correo certificado. (Geneseo Migrant Center Inc., 2013)

El acceso a medios de pago electrónicos y a transferencias electrónicas, portales de pago en internet y diversas formas de prepago, es de gran impacto en el proceso de inclusión financiera. Entre sus beneficios destacan la disminución en los costos de transacción, el aumento en la seguridad, facilita la distribución, pago y seguimiento de beneficios sociales, la promoción del comercio electrónico y del turismo, así como el fomento del consumo en comercios formales. (Agenda de Impulso Competitivo, Abril 2013)

Los servicios que los bancos ofrecen por medio del internet no sólo se limitan a las transacciones en tiempo real, sino que también facilitan la organización y administración de las finanzas desde cualquier lugar. En este sentido, existe una diversidad de transacciones bancarias que se pueden hacer en línea, y entre las más comunes están las siguientes: Administración de cuentas, que permite acceder y administrar diferentes cuentas con el banco, como cheques, ahorros, CD's, IRA's, pagos de tarjetas de crédito. Transferencias, de dinero entre cuentas. Es muy común hacerlo entre las cuentas de cheques y ahorros. Asimismo, se han implementado servicios de transferencias de cuentas a terceros con sólo ingresar el correo electrónico del destinatario o su número de celular. Pagos de facturas, o pagos en línea, que se procesan muy rápido, puesto que los bancos utilizan un sistema electrónico de pagos,

que lo hace a tiempo, e incluso permite programar los pagos para que se ejecuten en una determinada fecha (Inga Falcón, Julio 2012).

#### **4.8.3 Canales alternativos de distribución de remesas**

Históricamente las CAC no prestaban este servicio, aunque se encontraban más cerca de los receptores de remesas que se ubicaban en las zonas urbano marginales y, especialmente en el sector rural, porque no estaban reguladas ni mantenían cuentas corrientes en el BCE, lo que no les permitía receptor remesas directamente de sus clientes a través del SNP. Para subsanar esta dificultad, el BCE se propuso conectar a las COC no reguladas al SNP a través de una CAC regulada, misma que actuaría como “cabeza de red”.

El 1 de febrero de 2008, el BCE suscribió el Convenio de Cooperación Técnica no Reembolsable ATN/ME-10389-EC con el BID, en calidad de administrador del Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN), mediante el cual se formalizaron los términos del otorgamiento de una cooperación técnica no reembolsable al beneficiario (BCE) hasta por US\$. 725.500, para financiar la contratación de servicios de consultoría y la adquisición de bienes, necesarios para la realización del Programa, a partir de lo cual se dio inicio a su ejecución.

El monto total del Programa fue de USD 1.103.500, conformados por USD 725.500 de la cooperación técnica no reembolsable otorgada por el BID y USD 378.000 de aporte del BCE. El plazo de ejecución se definió para 36 meses, desde la fecha de vigencia del Convenio, pero luego se amplió hasta octubre de 2012.

El Programa se propuso incorporar al sistema financiero formal a las personas que recibían remesas, a través de pequeños intermediarios financieros que pudieran ofrecer servicios de calidad en la transferencia de las mismas, para lo cual se debía expandir el canal de distribución de remesas mediante la integración de las CAC reguladas y no reguladas a un sistema de pagos de alta tecnología, como es el SNP, que

permitiera brindar servicios financieros a los receptores de remesas, con la perspectiva de que esos recursos fueran invertidos en sectores productivos.

Para cumplir con los propósitos mencionados, se debieron realizar varios tipos de acciones, como la implementación de la conectividad de las CAC al SNP, así como la formación y capacitación de las CAC para que puedan manejar el sistema y la sistematización y diseminación de los resultados.

La ejecución de estas acciones en el período indicado (2008 – 2012), ha producido resultados e impactos altamente positivos, los que representan un primer gran logro de inclusión financiera del BCE, así como una gran recopilación de lecciones aprendidas, que serán aprovechadas luego, para el diseño de la Política de Inclusión Financiera del BCE. (Banco Central del Ecuador)

#### **4.8.4 El Dinero Electrónico y las CAC**

Dado que uno de los instrumentos más desarrollados históricamente para hacer inclusión financiera son las CAC, es que estas entidades podrían usar el dinero electrónico, no solo con el objetivo de modernizar sus productos y servicios, sino también reducir sus costos y acercar sus productos y servicios a las comunidades rurales o sectores urbano marginales.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito entonces podrían realizar cargas de DE en los teléfonos celulares de sus socios, para que realicen compras en los establecimientos afiliados de su preferencia como micro mercados, farmacias, gasolineras, etc. Adicionalmente, podrían realizar descargas, cuando la Cooperativa tenga que ejecutar cobros, sea por plazos de deudas cumplidos o, por servicios prestados a personas naturales o jurídicas, solo tendría que descontar de la cuenta del cliente deudor (previa autorización), al mismo tiempo que enviar un mensaje sobre la ejecución de dicha transacción.

Adicionalmente, la Cooperativa puede brindar atención al usuario, en lo que se refiere a consultas sobre las formas de abrir una cuenta de dinero electrónico y como desbloquear la cuenta o PIN del usuario, para finalmente conocer un listado de establecimientos donde se puede realizar las transacciones electrónicas. La Cooperativa de Ahorro y Crédito también puede canjear el dinero electrónico por moneda fraccionaria, así como emitir certificados de cuentas de dinero electrónico a los usuarios que lo requieran, por dicho servicio recibirá una comisión.

Como se desprende del análisis en los párrafos anteriores, la falta de infraestructura tecnológica y una legislación adecuada para el desarrollo de nuevos productos y servicios financieros electrónicos, así como la escasa educación financiera, conforme al contexto social; es que el BCE dio prioridad al proyecto de dinero electrónico en su plan estratégico, para servir de mejor manera a los sectores sociales, hasta hoy excluidos del sistema financiero.

Cabe destacar que el DE se constituye en una herramienta indispensable para acompañar los Programas del Estado y mejorar el bienestar de los sectores sociales y económicos más vulnerables. Sin embargo, la inestabilidad económica y política puede generar desconfianza en el uso del dinero electrónico, puesto que si en algún caso extremo, se emite dinero electrónico sin límite y sin respaldo en dinero efectivo, las consecuencias nocivas se verían reflejadas en la inflación, fuga de divisas, ahorros “fuera del sistema financiero”, y sobre todo se afectaría la confianza, que es el soporte principal en el uso de este instrumento, y de todas las formas de dinero (León, 2016).

Así como se requieren de reglas de juego claras para las instituciones que emitan o distribuyan DE, los usuarios de este sistema no deberán encontrarse en las listas para el control de lavado de activos, o de tráfico de sustancias prohibidas por la legislación nacional.

### **Gráfico No. 23**

<b>ESQUEMA OPERACIONAL DEL DINERO ELECTRÓNICO</b>					
<b>BANCO CENTRAL DEL ECUADOR (ADMINISTRADOR)</b>					
<b>DINERO ELECTRÓNICO - PERSONA NATURAL</b> HASTA USD. 9.000			<b>DINERO ELECTRÓNICO - PERSONA JURÍDICA</b> HASTA USD. 20.000		
Monedero 1 USD. 100	Monedero 2 USD. 100	Monedero 3 USD. 100	Monedero 1 USD. 1.000	Monedero 2 USD. 1.000	Monedero 3 USD. 201
Monto máximo por transacción					
<b>MACROAGENTE</b> EMISIÓN ILIMITADA					

Fuente: Banco Central del Ecuador

## **CAPITULO 5**

### **La contribución de las tecnologías de información y comunicación a las cooperativas de ahorro y crédito para ampliar la inclusión financiera**

El objetivo de este capítulo es analizar cómo las tecnologías de información y comunicación (TICs) pueden contribuir a que las cooperativas de ahorro y crédito (CAC) consigan una mayor inclusión financiera. Para ello se sigue una metodología basada en dos fases consecutivas. En una primera fase, descrita a continuación en el punto 5.1, se trata de conseguir datos mediante encuestas a las entidades financieras acerca de determinadas características relacionadas con los hábitos de los usuarios de servicios financieros, en cuestiones relativas al medio de acceso (incluyendo TICs), productos y su vinculación con TICs y aplicabilidad en zonas rurales y remotas, para obtener un primer diagnóstico de la situación especialmente en lo relacionado con la actividad de las CAC. Posteriormente, en una segunda fase, descrita en el punto 5.2, se trata de obtener información directa de las cooperativas acerca de las posibilidades y dificultades para estas entidades a la hora de incorporar las TICs en su oferta de productos y servicios financieros. Esta segunda fase se desarrolla siguiendo un método de información y validación, inspirado en el método Delphi, de tal forma que en una primera instancia se trata de identificar las cuestiones clave a través de entrevistas directas con un grupo reducido de expertos y en una segunda instancia se validan las respuestas y propuestas de estos expertos mediante encuestas a un conjunto amplio de directivos de cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador.

## **5.1 Encuesta a las entidades financieras acerca de los hábitos de los usuarios de servicios financieros**

En esta primera fase se trata de identificar lo que ha sucedido hasta hoy con los clientes respecto del uso de las TICs para acceder a servicios financieros ofrecidos por las distintas instituciones como bancos, mutualistas, sociedades financieras y cooperativas.

Vale destacar que las cooperativas de ahorro y crédito tratan de colocar vía créditos, el mayor monto posible de los recursos que captan, siendo ésta una diferencia estructural entre la banca privada y las cooperativas. Es por eso que para las autoridades económicas y financieras, la importancia de las organizaciones financieras de la economía popular y solidaria radica en su aporte a la inclusión financiera, misma que es superior en 4 a 1 respecto a la banca privada, debido a que las CAC tienen una mayor presencia en los cantones en los cuales es más visible la situación de pobreza, es decir que sus servicios se concentran en los quintiles 1, 2 y 3 en cuanto a los niveles de ingresos<sup>37</sup>.

En este sentido, los servicios financieros de las CAC apuntan fundamentalmente en 3 direcciones: a) promover el acceso y uso de servicios financieros para todos los ciudadanos, especialmente de los sectores históricamente marginados; b) se debe contribuir a la superación de las condiciones de pobreza de manera sostenible; y, c) se apunta a fomentar las iniciativas del sector privado (Rayo Muñoz, 2014). En definitiva el sector financiero, más aun las CAC deben convertirse en promotores de la salida de la pobreza y en impulsores del desarrollo.

---

<sup>37</sup> Las cooperativas de ahorro y crédito aportan a la inclusión financiera en el país. El superintendente de Economía Popular y Solidaria (S), Kléver Mejía, participó en el evento técnico cooperativo 2016 "prospectivas y estrategias para el sector financiero popular y solidario", organizado en el marco del XVII aniversario de la Caja Central FINANCOOP, el 25 de agosto de 2016, en Guayaquil.

La tecnología se está convirtiendo en un instrumento vital para la inclusión financiera, debido a su potencial para agilizar y reducir el costo en la realización de transacciones financieras, permitiendo a los intermediarios brindar productos y servicios a sectores de la población excluidos naturalmente, sea por la distancia y por los costos; puesto que las operaciones en sectores rurales o urbano marginales por los canales tradicionales representan costos operativos más altos. Estos datos permiten pensar que la tecnología puede ayudar a una mayor inclusión financiera, al reducir los costos y tiempos necesarios para el uso de productos y servicios, especialmente en las zonas rurales y urbano marginales.

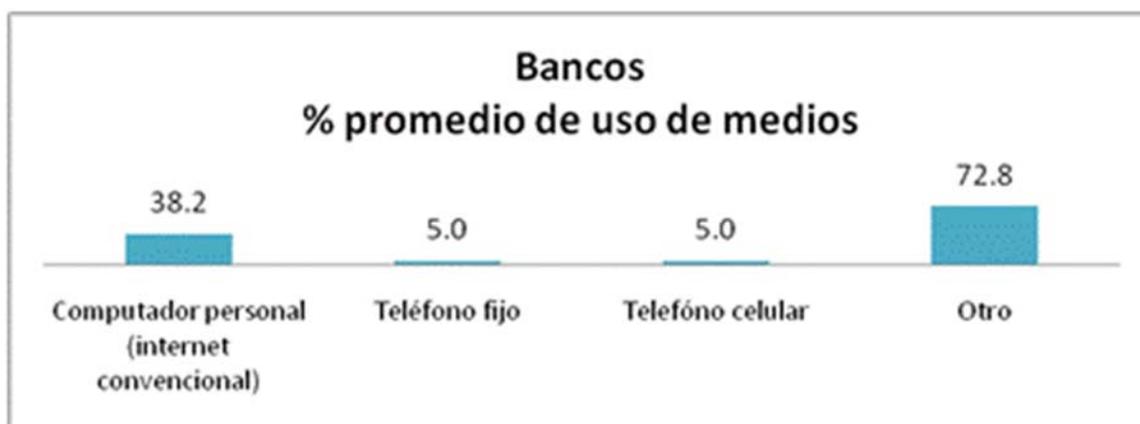
Para llevar a cabo esta tarea se realizó en 2015 una encuesta a 178 entidades financieras matrices (22 bancos; 4 mutualistas; 9 sociedades financieras y 143 cooperativas). En una primera instancia se consultó sobre el porcentaje de clientes que usa los medios como un computador personal (PC) con acceso al INTERNET, un teléfono fijo, un teléfono celular u otro medio<sup>38</sup>, en la realización de transacciones (solicitar créditos, realizar pagos, etc).

En los resultados puede observarse que para las entidades financieras más tradicionales como son los bancos, prima la opción “Otro” que hace referencia a que la mayoría de los clientes para realizar sus transacciones acuden a las matrices, agencias, o sucursales de dichas instituciones financieras a realizar sus trámites. A continuación, se ubica como medio de uso el computador personal, a través del cual se realizan transacciones, especialmente para pagos de servicios básicos, pagos a proveedores y transferencias a otras cuentas. Finalmente aparece el uso del teléfono, tanto fijo o convencional como celular, desde el cual se puede solicitar o disponer la ejecución de determinadas transacciones, que también tienen que ver especialmente con pagos y, en pocos casos con créditos de emergencia.

---

<sup>38</sup> “Otro medio” se refiere básicamente a la utilización de las formas de transacción tradicionales, es decir hacer los trámites directamente o personalmente en las oficinas de la matriz o sucursales de la entidad financiera.

**Gráfico No. 25**



Fuente: módulo de uso de TICs en Encuesta de oferta y demanda de crédito - ETOD. BCE

En el caso de las mutualistas, que básicamente otorgan créditos para la adquisición o construcción de vivienda, los resultados son mucho más concentrados en “Otro”, porque la mayoría prefiere realizar operaciones de manera convencional, es decir con la presencia en la propia institución financiera, en este caso las mutualistas. En este punto vale recalcar que éste resultado se explicaría como consecuencia del propio giro del negocio que obliga a estas entidades a operar directamente con los clientes, dado que las condiciones de estos créditos serían más complejas, puesto que el proceso de negociación requiere de montos más altos y tiempos más largos. De otro lado, el uso del computador personal o del teléfono fijo e incluso del celular, solo serviría para la realización de pagos parciales al propio monto del crédito inmobiliario obtenido ya en la mutualista.

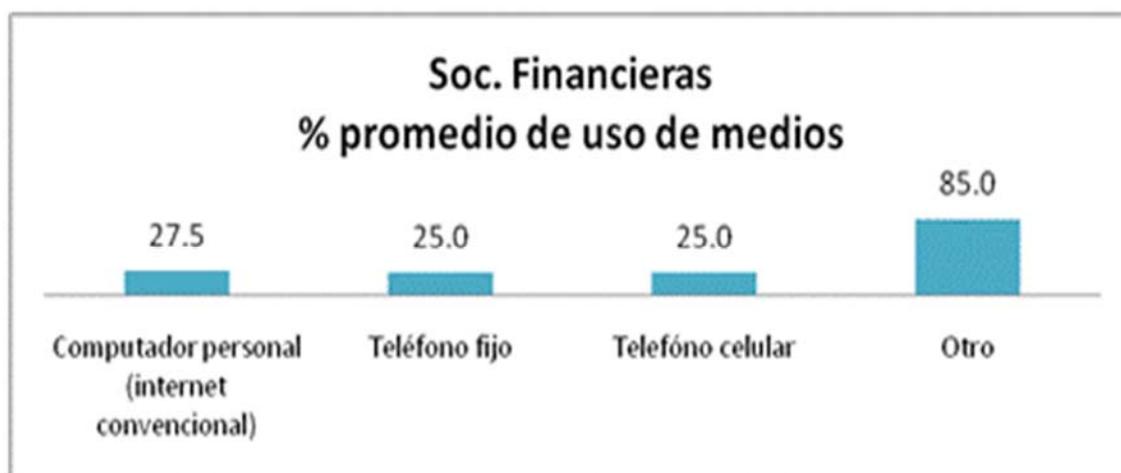
**Gráfico No. 26**



Fuente: módulo de uso de TICs en Encuesta de oferta y demanda de crédito - ETOD. BCE

En cuanto se refiere a las sociedades financieras, los indicadores de uso de computador o teléfono para realizar transacciones financieras se ubica entre lo que sucede con los bancos y las mutualistas, es decir que se encuentra en un punto intermedio, aunque su uso sigue siendo también bastante más alto en el modo "Otro", que significa que las personas prefieren acudir a realizar los trámites directamente en la institución financiera, sea en la matriz o en una sucursal.

**Gráfico No. 27**



Fuente: módulo de uso de TICs en Encuesta de oferta y demanda de crédito - ETOD. BCE

Por su parte las cooperativas, que abarcan una población de clientes mayoritariamente campesinos o microempresarios del sector rural y urbano marginal, es decir comunidades de menores recursos económicos, el uso de las TICs aún es muy restringido, sea porque carecen de este tipo de instrumentos o porque aún no saben cómo manejarlos para realizar las transacciones financieras que quisieran. Adicionalmente, vale destacar que la gran mayoría de las cooperativas se encuentran ubicadas en los cantones o ciudades más pequeñas del país, por ende son de más fácil acceso para los sectores rurales, lo que implicaría que los trámites como pagos o solicitudes de crédito, e incluso contratación de seguros se los haga todavía personalmente, sobretodo porque aún no existe la educación que genere una cultura de utilización de medios electrónicos para transacciones financieras, especialmente en la población adulta. Es por eso que el aporte de esta investigación sería valorar el uso de las nuevas TICs para realizar operaciones financieras, que ahorren tiempo y recursos a los integrantes de las familias o microempresas en dichos sectores. Como las cooperativas ofrecen otro segmento de servicios, los socios o clientes prefieren realizar las operaciones financieras directamente con la entidad involucrada, lo que les genera una mayor seguridad. Por su parte, el uso del teléfono celular podría ser la segunda opción, antes que el computador personal, puesto que esta herramienta se encuentra mayormente difundida en los sectores campesinos o rurales del país.

Gráfico No. 28



Fuente: módulo de uso de TICs en Encuesta de oferta y demanda de crédito - ETOD. BCE

Más adelante se consultó a las Cooperativas de Ahorro y Crédito involucradas en esta encuesta, sobre los productos que se han forjado con el uso de las nuevas TICs, puesto que se trata calcular si su uso ha permitido alcanzar una mayor inclusión financiera. Como puede verse a continuación, de las cooperativas que poseen y utilizan las TICs para ofrecer productos y servicios financieros, la mayoría de ellos son pagos, puesto que utilizan este producto un 45% de los socios o clientes; le siguen productos como los créditos, con un 32%; para ahorros se ha utilizado un 21% y, finalmente un 2% fue utilizado para actividades relacionadas con las remesas.

Gráfico No. 29

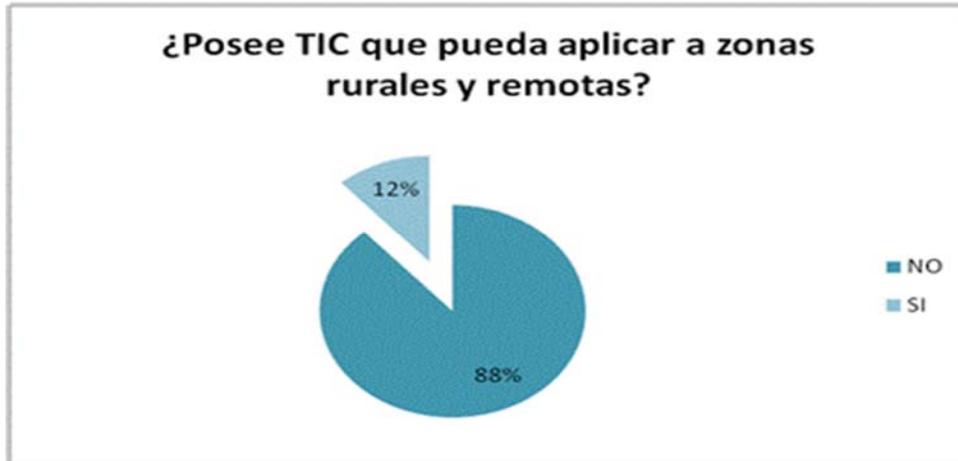


Fuente: módulo de uso de TICs en Encuesta de oferta y demanda de crédito - ETOD. BCE

Estos resultados confirman que el servicio más relevante de las cooperativas con la utilización de TICs sigue siendo los pagos, puesto que es la actividad que más se repite y de más alto uso, luego vienen los créditos, cuyo apoyo es fundamental para que los microempresarios puedan mejorar la producción o el capital de trabajo, a continuación se ubican los ahorros, que en el caso de las cooperativas se constituyen en el requisito fundamental para acceder a un crédito, es decir que muchas CAC deciden el monto del

crédito para un cliente de acuerdo a su nivel de los ahorros, normalmente es 3 veces lo que se tiene en depósitos.

Gráfico No. 30



Fuente: módulo de uso de TICs en Encuesta de oferta y demanda de crédito - ETOD. BCE

Finalmente se consultó a las cooperativas si disponían de TICs para aplicar en aquellas zonas rurales muy distantes de los centros urbanos, y la respuesta fue un contundente NO, con un 88% de las respuestas. Si bien ésta no debería sorprendernos, deja a la vista el poco interés mostrado hasta ahora por las CAC para innovar los servicios financieros y facilitar la vida de sus socios o clientes, al no impulsar mecanismos tecnológicos que les permitan ahorrar tiempo y dinero para acceder a sus productos y servicios financieros, ya que apenas el 12% afirma haber invertido algunos recursos para contar con tecnologías apropiadas y aplicar las TIC en la oferta de servicios financieros en dichas zonas.

## **5.2 Encuesta a las cooperativas de ahorro y crédito acerca de las posibilidades y dificultades a la hora de incorporar las TICs en su oferta de productos y servicios financieros**

En esta segunda fase se pretende obtener información directa de los directivos y expertos financieros de las CAC acerca de las oportunidades y barreras principales relacionadas con el uso de TICs para el avance de la inclusión financiera en Ecuador. Como se expuso en la introducción a este capítulo, en una primera instancia se entrevistó a un grupo de expertos para tratar de identificar las cuestiones clave, mismas que fueron evaluadas posteriormente, en una segunda instancia, mediante encuestas a directivos de CAC. La primera instancia mencionada es especialmente útil en este tipo de investigación, ya que los temas a analizar son relativamente nuevos toda vez que no existen datos históricos con los que trabajar. La participación de individuos expertos, que deben seleccionarse de forma heterogénea dado que el sector de las CAC también lo es, puede dar luces sobre el estado de la cuestión y la posibilidad de cumplir con los objetivos propuestos en la investigación.

Para la aplicación de esta primera instancia partimos de la definición de objetivos, definidos en un marco temporal y espacial específico (Suárez Bustamante, 2012). En concreto, a partir de los resultados obtenidos en la primera fase del estudio, se observa que el uso de TICs por los usuarios de las cooperativas es muy inferior al de los clientes de los bancos, lo que indica que hay amplias posibilidades de mayor utilización de estos canales, por lo que se plantea como objetivo en este punto tratar de averiguar cuáles son las barreras principales para el uso de TICs por este colectivo.

Una vez definidos los objetivos se seleccionaron los expertos, con quienes comenzó la fase inicial de aplicación del método. Estos expertos, tres directivos de cooperativas de distinto tamaño y público objetivo,<sup>39</sup> fueron escogidos por sus conocimientos e implicación directa, por lo que seguramente tenían mucho interés en el resultado, y se

---

<sup>39</sup> Cooperativas 29 de Octubre, Cotocollao y Cámara de Comercio de Quito.

les ofreció entregarles una copia del informe resumido así como una nota de agradecimiento al final del proyecto. Las consultas a los expertos tuvieron como objetivo identificar las características principales de la situación y las principales barreras de las CAC y su aprovechamiento de las TICs, tratando de concentrar las respuestas en un grupo reducido de propuestas generales (Ringer, 2013) que luego pudieran ser validadas por el conjunto amplio de directivos de CAC mediante encuestas. Así, los expertos indicaron que las TICs podrían mejorar significativamente la eficacia con ahorros y pagos, aunque para la mejora de la inclusión financiera podría ser más interesante contar con un mayor número de sucursales que, por ejemplo, más canales de acceso, aunque el aumento del número de puntos de acceso público a Internet podría ayudar a difundir este canal. También señalaron como barreras el bajo ingreso familiar y la escasa educación financiera.

Con el aporte obtenido de estos expertos se diseñaron a continuación los cuestionarios para su difusión entre 146 CAC del país, mismos que luego fueron revisados para que faciliten las respuestas por parte de los encuestados. Se propuso un ranking de valoración para las respuestas, que permitiera cuantificarlas y ponderarlas de acuerdo a la probabilidad de que se aplique el evento o se confirme el acontecimiento.

El cuestionario elaborado incluyó 7 bloques de preguntas que resultaron de la aplicación de una primera parte de la evaluación cualitativa, y fueron los siguientes:

- 1.- ¿Cuáles cree son las barreras para acceso y uso de servicios y productos financieros que ofrecen las CAC?
- 2.- ¿Qué productos y servicios que ofrece su CAC podrían, gracias a las TICs, ser más eficaces para mejorar la inclusión financiera de sus clientes?
3. ¿Qué tipo de infraestructura, tecnologías o productos podrían ser más eficaces para mejorar la inclusión financiera en su CAC?
- 4.- ¿Cuáles son los principales obstáculos que impiden que su CAC haga un mayor uso de infraestructura, tecnologías o productos mencionados en la pregunta anterior?

5. ¿Qué tipo de incentivos considera mejores para que las CAC ofrezcan productos y servicios modernos e inviertan en estas tecnologías que contribuyen a la inclusión financiera?

6.- ¿En qué temas cree usted que es importante que mejore la educación financiera de los socios o clientes para que haya mayor inclusión financiera?

7.- ¿Qué cambios cree usted serían necesarios para que las cooperativas estuvieran dispuestas a aperturar nuevas oficinas en sectores rurales y urbano marginales donde ahora no existen entidades financieras?

El objetivo de éstas preguntas era conocer si las CAC requieren o necesitan desarrollar nuevos sistemas financieros con la ayuda de las Tecnologías de Información y Comunicación para ofrecer nuevos servicios y productos financieros que conduzcan a una mayor inclusión, en otras palabras, que a dichos productos y servicios tengan acceso clientes o socios potenciales que hasta ahora han sido excluidos del sistema.

De acuerdo con el método de validación aplicado en este caso, se trató de conseguir la respuesta en base a las mejores ideas o conocimientos de los gerentes de las cooperativas. Como se mencionó, se definieron 7 grupos de preguntas que sirven de base para comprender lo que estarían pensando las autoridades o administradores de cada una de las CAC sobre la propuesta de incluir servicios y productos financieros que sean accesibles a la mayoría de ciudadanos, especialmente de los sectores rurales y urbanos marginales, con la ayuda de las TICs, sean éstos cajeros automáticos, corresponsales, teléfono fijo o celular, así como a través de alguna computadora personal. Las preguntas se incluyeron en un módulo de la Encuesta de Oferta y Demanda de Crédito del Banco Central del Ecuador, y se enviaron a las CAC para su respuesta en el mes de marzo de 2017.

En total respondieron a la encuesta 146 CAC de 46 ciudades del Ecuador. A continuación se presentan los grupos de preguntas, cuyas respuestas podrían contribuir a comprender la situación actual de las CAC respecto al manejo de las cuentas y atención a sus socios o al público de sus jurisdicciones, cuyo objetivo será ampliar los

productos y servicios a más conciudadanos y en mejores condiciones, lo que les permitirá no solo el acceso, sino mejorar sus posibilidades de inversión para impulsar sus micro y pequeñas empresas, lo que a su vez contribuiría para que sean más productivos y eficientes, lo que les llevaría a superar la pobreza y la marginalidad.

Asimismo, en cada bloque de preguntas se solicitó priorizar (ranquear) las respuestas, es decir calificarlas como alto, medio o bajo, de acuerdo a la relevancia encontrada:

- Alto: Si considera que es muy relevante la respuesta a la propuesta planteada
- Medio: Si puede ser importante la pregunta pero no alcanza la más alta relevancia
- Bajo: Si no es relevante la respuesta a esa pregunta, o quizá es otra la pregunta pertinente.

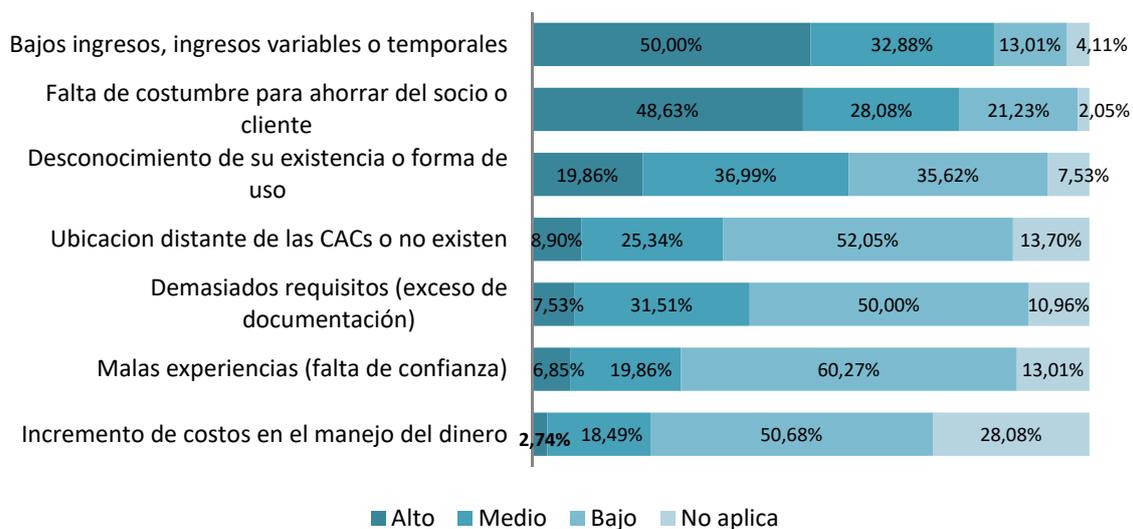
Cada “bloque” de respuestas a cada pregunta incluye varios niveles de respuesta, es decir que se plantea la pregunta y luego se desarrollan varios tipos de respuesta, por ende los participantes en las respuestas al cuestionario presentado valoran las mismas, lo que implica que la respuesta está cerrada y priorizada, sin embargo tienen la posibilidad de incluir otra respuesta posible<sup>40</sup>.

### **5.2.1 ¿Cuáles cree son las barreras para acceso y uso de servicios y productos financieros que ofrecen las CAC?**

La distribución de las respuestas obtenidas en la primera pregunta del módulo se presenta a continuación:

---

<sup>40</sup> Se cierran las posibles respuestas, para evitar el caos que puede generar una pregunta abierta, en la que cada participante señale cualquier respuesta, lo que haría imposible medir la importancia estratégica de cualquier acción futura para conseguir el objetivo planteado, que en este caso es la inclusión financiera con la ayuda de las nuevas TICs.



Fuente: Módulo TIC's aplicado a las cooperativas de ahorro y crédito. BCE<sup>41</sup>

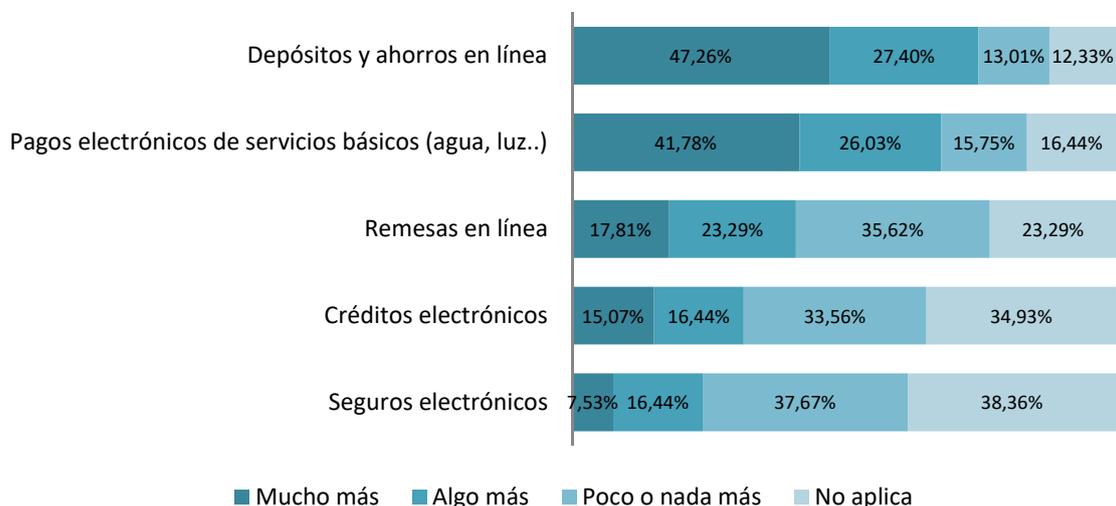
Según los gerentes o administradores de las CAC encuestadas, se identifican dos barreras principales para el acceso y uso de servicios y productos financieros: los bajos ingresos de los socios y la falta de costumbre para ahorrar, con el 50% y el 48,6% en el nivel alto, respectivamente.

Por otra parte, se cuestiona la ubicación distante de las cooperativas, exceso de documentación, falta de confianza y costo en el manejo del dinero, suponen barreras irrelevantes para el acceso y uso de servicios y productos financieros por parte de los socios hacia las cooperativas.

<sup>41</sup> En esta escala de colores azules, la más intensa corresponde a una respuesta afirmativa de alto impacto respecto al objetivo planteado en la pregunta, mientras que el color más tenue implica menor relevancia de dicha respuesta.

## 5.2.2 ¿Qué productos y servicios que ofrece su CAC podrían, gracias a las TICs, ser más eficaces para mejorar la inclusión financiera de sus clientes?

En el tema de mejoramiento de la inclusión financiera de los clientes de las cooperativas es uno de los elementos fundamentales sobre los que se debe trabajar en las cooperativas, por ende el siguiente bloque de preguntas se diseñó en ese sentido, es por eso que los directivos y administradores de las CAC en Ecuador informaron sobre el siguiente comportamiento:

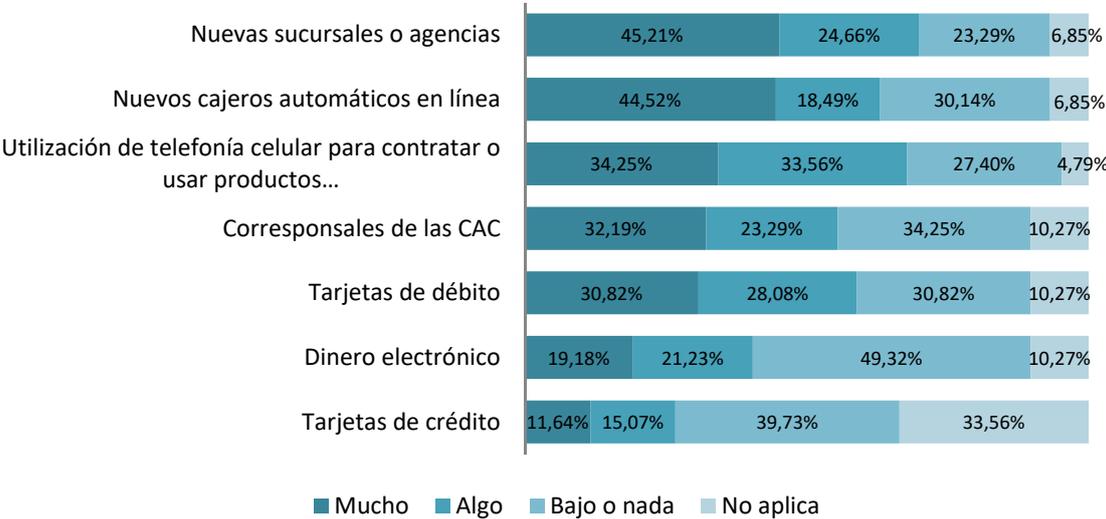


Fuente: Módulo TIC's aplicado a las cooperativas de ahorro y crédito. BCE

Los depósitos y ahorros en línea, así como los pagos electrónicos de servicios básicos son los productos que las CAC estiman que son más relevantes al momento de mejorar la inclusión financiera de sus clientes, o quizá porque son los más usados en las actuales condiciones. Por otro lado, las remesas en línea, los créditos y seguros electrónicos no están dentro de las opciones más importantes para mejorar la inclusión financiera, quizá esto más bien se deba a que no hay todavía un desarrollo de esos productos, es decir no han sido ofertados de manera que también sean apetecidos por los clientes de las CAC, para entonces poder medir cómo reaccionaría la demanda.

Sin embargo, la evidencia sobre estos aspectos todavía no está muy clara para quienes dirigen las CAC, aun cuando este tipo de servicios si lograrían hacer inclusión financiera de manera directa. Adicionalmente, si se observa el resultado sobre el impacto de los microseguros, cuyas evaluaciones sobre seguros indexados muestran su efecto positivo en las inversiones en agricultura y otras decisiones de producción riesgosas (Karlan, Osei Akoto, Osei y Udry, 2014); a su vez, pueden reducir la necesidad de vender activos en caso de desastres naturales (Janzen y Carter, 2013), lo que permite a los agricultores invertir más y con alguna seguridad en sus actividades e incrementen la producción (Cai et al., 2014). Por su parte, los microseguros de salud resultaron en incrementos en el uso de servicios de salud y en mejores cuidados del productor y su familia (De Olloqui, Andrade, & Herrera, 2015).

**5.2.3 ¿Qué tipo de infraestructura, tecnologías o productos podrían ser más eficaces para mejorar la inclusión financiera en su CAC?**



Fuente: Módulo TIC's aplicado a las cooperativas de ahorro y crédito. BCE

En su mayoría, las CAC encuestadas consideran relevante tener nuevas sucursales o agencias, así como contar con nuevos cajeros automáticos en línea para ser más eficaces en la mejora de la inclusión financiera. Lo que implica que para los administradores de las CAC tienen aún mayor relevancia el uso o la ampliación de las tecnologías tradicionales o que se vienen aplicando las últimas décadas, aunque todavía sean muy costosas.

Por su parte, tarjetas de crédito, tarjetas de débito y dinero electrónico no tienen todavía la relevancia necesaria para mejorar la inclusión financiera, aunque su costo sea muy inferior a las propuestas anteriores.

Dentro de la opción "otros" que se menciona en la encuesta, aunque tampoco tuvieron mayor acogida se encuentran: la normativa que impide abrir nuevas sucursales, la falta de un nuevo sistema de pre aprobación, así como la existencia de acceso a internet y ventas en el campo, con asesoría directa.

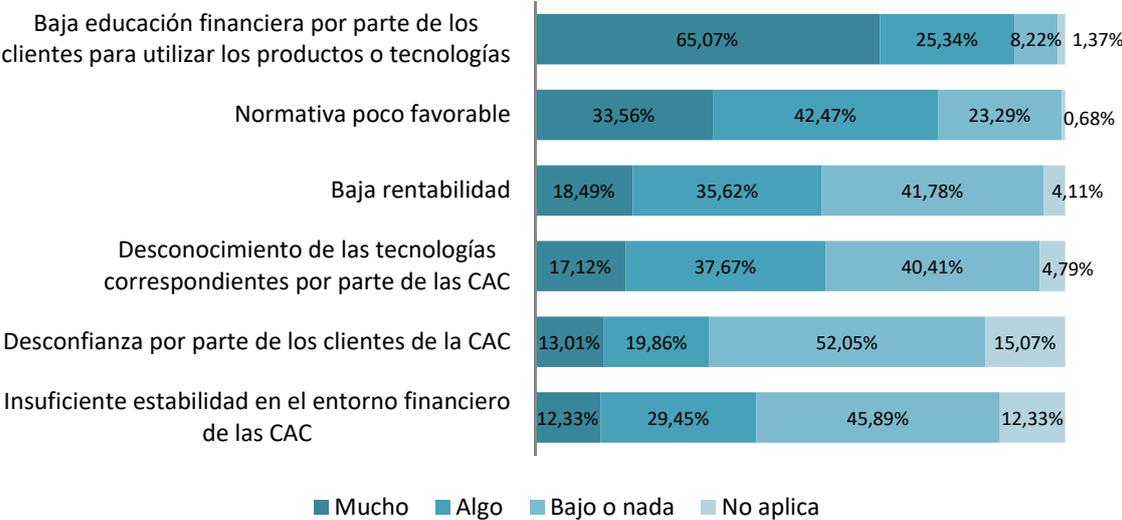
Adicionalmente, cuando se propone que las CAC adopten nuevos sistemas de TICs para alcanzar una mayor inclusión financiera, vale destacar que el ambiente que se vive dentro del sector financiero en todos los países es de alta competencia, por ende también éste tipo de instituciones financieras (como las CAC) deben buscar los mecanismos adecuados para acercarse a los clientes y generarles la confianza requerida para que ellos elijan los productos y servicios que a bien tengan.

De hecho, las instituciones deben pensar todos los días en la implementación de nuevas tecnologías de información y comunicación, con la ayuda de las herramientas más adecuadas para conservar la lealtad de los clientes. Los canales de comunicación deben ser lo más eficientes respecto al flujo de la información, por tanto estas instituciones deben ir adoptando una nueva manera de trabajar y de asegurar los activos de sus clientes.

Actualmente, una de las mayores preocupaciones de los clientes es contar con todas las seguridades al momento de realizar sus transacciones de manera electrónica. Si esto es así, cada vez más clientes utilizarán estos medios electrónicos en sus operaciones y conservarán el servicio que más se adapte a sus necesidades en el corto plazo (Ramos Medina, 2004).

**5.2.4 ¿Cuáles son los principales obstáculos que impiden que su CAC haga un mayor uso de infraestructura, tecnologías o productos mencionados en la pregunta anterior?**

Para contrastar las respuestas de la pregunta anterior, en esta pregunta se trata identificar los principales obstáculos para el no uso de la infraestructura y nuevas tecnologías por parte de las CAC.



Fuente: Módulo TIC's aplicado a las cooperativas de ahorro y crédito

La mayoría de las CAC encuestadas cree que el principal obstáculo que impide a las cooperativas hacer un mayor uso de la infraestructura, de las tecnologías o de los

diversos productos y servicios, es la baja educación financiera que limita a los clientes para utilizar dichos productos y servicios, seguida por una normativa poco favorable que tampoco promueve o facilita el uso de estas nuevas tecnologías. Asimismo, en las CAC estiman que la baja rentabilidad y el desconocimiento de las nuevas tecnologías de una buena proporción de la gente adulta son aún inconvenientes muy fuertes para consolidar el uso de las TICs en la inclusión financiera. Por su parte, la desconfianza del cliente o socio en la cooperativa, así como la insuficiente estabilidad del entorno financiero, son elementos que aún condicionarían su comportamiento llevándoles a ser muy conservadores, lo que provoca que el uso de la infraestructura y herramientas tecnológicas sean muy poco relevantes al momento de tomar decisiones por parte de las CAC.

Dentro de la opción "otros" que se mencionaron en la pregunta pero no tuvieron mayor acogida se encuentran: costos de los instrumentos tecnológicos, falta de apoyo al microempresario, falta de inversión del Estado, entre los más significativos.

La educación y los conocimientos financieros aparecen en primer plano en las encuestas, dado que la educación financiera contribuye a que las personas o trabajadores de menores ingresos puedan tomar el control de sus recursos y prevenir el sobreendeudamiento, puesto que al no mantener dicho control se sobre endeudarían cayendo en manos de los proveedores de servicios financieros informales, asumiendo los riesgos que eso implica en las finanzas familiares, así como en el ámbito de la legalidad. Otro aspecto positivo de la educación financiera es que ayuda en el desarrollo de nuevos productos, puesto que es muy importante para ampliarla gama de los mismos y para que su uso sea bien entendido y aprovechado por el cliente final (Gardeva & Rhyne, 2011).

Si bien la educación financiera es un tema importante en todos los países, también fue avalada muy fuertemente en América del Sur, tanto es así que el 86% de los encuestados de la región (Gardeva & Rhyne, 2011, pág. 10), incluyeron la educación financiera en su lista de diez puntos principales para hacer inclusión, por ende no es

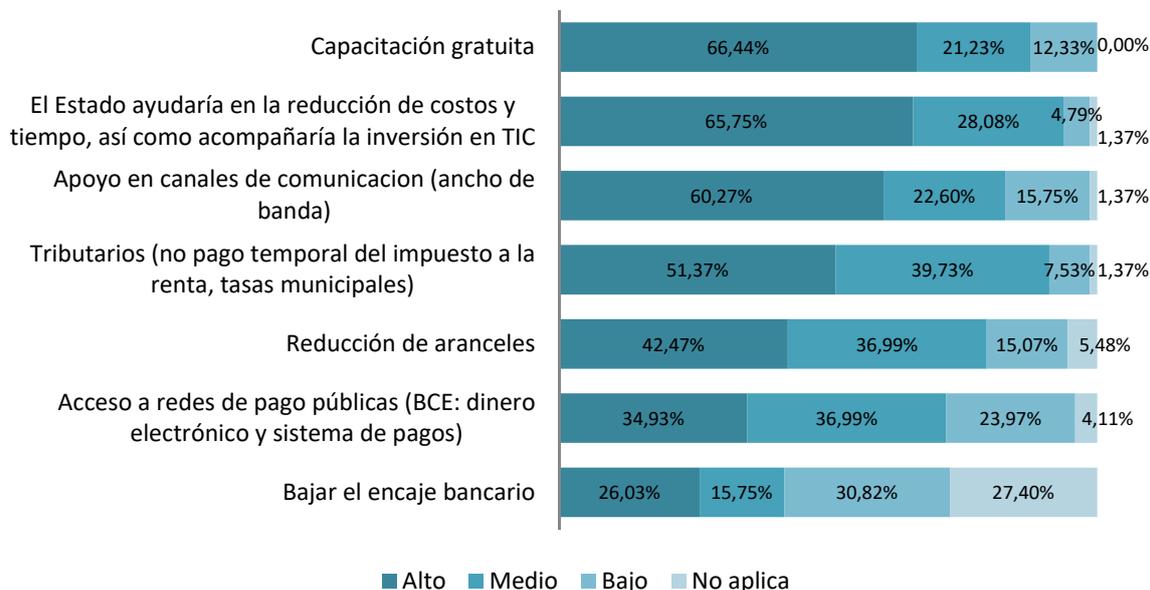
extraño que en el caso de Ecuador el 61% de los directivos de las CAC encuestadas señale como una acción prioritaria la educación financiera para utilizar los nuevos productos y servicios financieros inclusivos.

Asimismo, para satisfacer las necesidades de los clientes hay que entender sus condiciones económicas, puesto que las personas de menores recursos necesitan más el crédito para impulsar sus emprendimientos o atender necesidades emergentes; sin embargo la industria de las microfinanzas debe escuchar y comprender a sus clientes para responder con nuevos productos y servicios, es decir éstos vendrían impulsados por la demanda más que por la oferta. En todo caso, los clientes o socios de las CAC deberían fijar sus prioridades para conseguir la ampliación de la gama de productos, junto con la demanda de una mayor y mejor información, y entonces las CAC no deberían continuar ofreciendo “más de lo mismo”.

Esta nueva gama de productos a ofrecer podría incluir ahorros básicos, crédito y servicios de pago, y adicionalmente alguna forma de seguro. Sin embargo, son aún muy pocas las instituciones de microfinanzas que son capaces de ofrecer servicios completos y muchas de las innovaciones mejoradas por la tecnología y que se están propagando rápidamente están lideradas por comerciantes al por menor (corresponsales) y por compañías de telecomunicaciones.

### **5.2.5 ¿Qué tipo de incentivos considera mejores para que las CAC ofrezcan productos y servicios modernos e inviertan en estas tecnologías que contribuyen a la inclusión financiera?**

Dentro de los incentivos que las CAC consideran pertinentes para ofrecer productos modernos e inclusivos se encuentran:



Fuente: Módulo TIC's aplicado a las cooperativas de ahorro y crédito. BCE

Los incentivos como la capacitación gratuita, la inversión del Estado, mejorar el ancho de banda y acceso a internet y subvención de pago de tributos son los incentivos más relevantes que pueden impulsar a las CAC a utilizar de una mejor manera los instrumentos tecnológicos y así mejorar la inclusión financiera de los socios o clientes.

En menor medida se consideran como incentivos: la reducción de aranceles, el acceso a redes de pago públicas y un menor encaje bancario.

Dentro de la opción "otros" se presentan temas como: bajar las tasas de interés, inyectar dinero a las cooperativas, entre otras.

En este caso, también con capacitación se trataría de modernizar los servicios que prestarían las CAC en base a la planificación, que es el proceso por el cual se obtiene una visión del futuro, en donde es posible determinar y lograr los objetivos mediante la

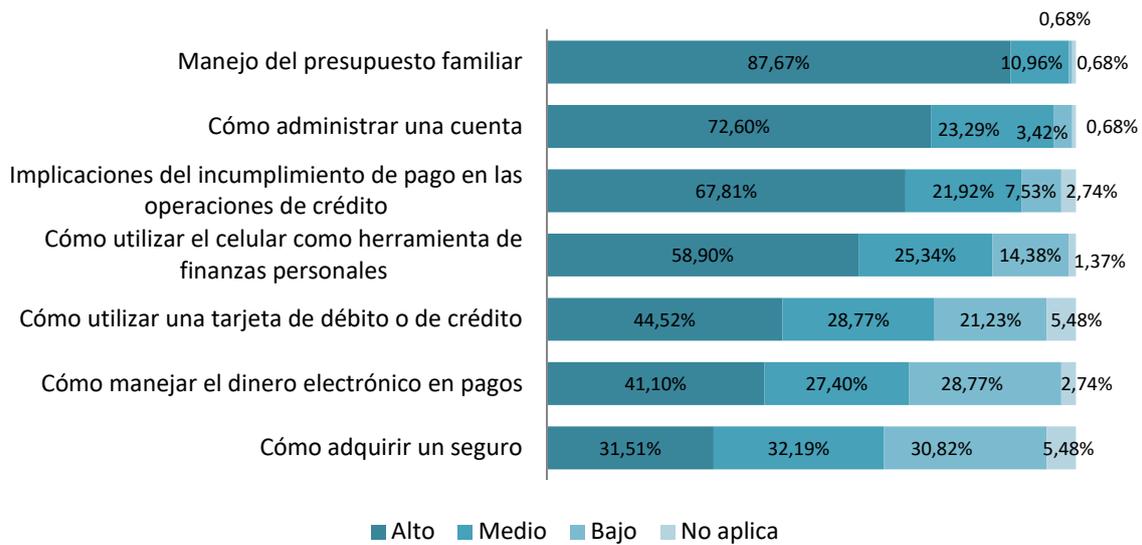
elección de un curso adecuado y oportuno de acciones, que reducen los recursos y el tiempo.

Sin embargo, más allá de las ayudas externas que reciba una CAC está la cooperación interinstitucional que puede ser más productiva o menos costosa si se dispone de una estructura de organización. Adicionalmente se debe no solo mantener la supervivencia de una organización, sino garantizar su competitividad", e incluso para potenciar el apoyo del Estado se debe realizar un estudio de mercado, es decir comprender que requiere el cliente o socio, quizá sea la introducción de un nuevo servicio, para saber con mayor certeza las acciones que se deben tomar.

Además la capacitación, también debería ser compartida con los principales clientes o socios (desde el lado de la demanda de productos y servicios), que tengan capacidad de multiplicar la misma en las comunidades u organizaciones de base que serían parte de las CAC o su mayoría de socios.

#### **5.2.6 ¿En qué temas cree usted que es importante que mejore la educación financiera de los socios o clientes para que haya mayor inclusión financiera?**

Para una mejor educación financiera por parte de los socios es necesario trabajar en las siguientes temáticas:



Fuente: Módulo TIC's aplicado a las cooperativas de ahorro y crédito. BCE

En las CAC encuestadas consideran como prioridad trabajar con los clientes en temas como el manejo del presupuesto familiar, en cómo administrar una cuenta, así también se debería explicar cuáles son las implicaciones legales y económicas por incumplimiento de pagos en operaciones de crédito. Adicionalmente se debería capacitar en la forma de utilizar el celular como herramienta de finanzas personales, cómo manejar las tarjetas de débito y de crédito, la forma de uso del dinero electrónico y en cómo adquirir un seguro. En sí mismo, la educación financiera de los clientes o socios en los distintos temas resulta primordial en el criterio de los administradores o gerentes de las CAC, para que se consolide una mayor inclusión financiera.

Si bien se trata de factores cualitativos que apuntarían a fortalecer los niveles de ahorro, así como la demanda de crédito y pagos, lo cual significa que afectan directamente al número de operaciones y al crecimiento de las cooperativas.

De hecho, una parte importante de las decisiones en la vida de una persona está asociada a su comportamiento financiero, este afecta directamente a su entorno

personal y familiar, desde la búsqueda de financiación para los estudios de los hijos hasta planificar la renta de cara a la jubilación. Asimismo, la educación financiera favorecerá un consumo inteligente de productos financieros, basado en decisiones informadas y bien fundamentadas.

Está claro que la educación financiera es un soporte fundamental para la toma de decisiones financieras acertadas para los socios o clientes de las CAC, sin embargo también éstas entidades financieras están llamadas a comprometerse con la sociedad, al garantizar la honestidad y la transparencia en la prestación de servicios, por ello también las entidades de control están llamadas a tomar las medidas necesarias para limitar los “productos financieros innovadores” que no sean útiles para la sociedad.

Como parte de la educación se debe enfatizar que para las economías de América Latina la inclusión financiera es una prioridad, ya que esta tiene el potencial de generar un efecto positivo sobre la desigualdad y la pobreza, así como sobre el crecimiento económico. Por lo general, se considera que un aumento de 10% en el acceso a los servicios financieros genera una reducción de 0,6 puntos en el coeficiente de desigualdad de Gini (Honohan, 2007), mientras que un aumento de 10% en el crédito privado reduce la pobreza en cerca de 3% (Clarke, Xu y Zou, 2003; Honohan, 2007).

Adicionalmente, la educación financiera debe abordar conceptos económicos básicos que permita a las personas medir las ventajas o desventajas de decidir sobre una opción financiera. En general, la población debería manejar conceptos financieros básicos como inflación, tasa de interés, relación entre riesgo y rentabilidad y sobre el funcionamiento del mercado de capitales.

La población debe comprender términos como el de la “tasa de interés” y ser capaz de realizar cálculos básicos con respecto a la tasa de interés simple. Asimismo, el concepto de inflación debe ser entendido por la mayoría de los encuestados para que sean capaces de calcular los cambios en el poder adquisitivo de una cantidad determinada de dinero, debido a la inflación. Adicionalmente, los socios deben comprender la

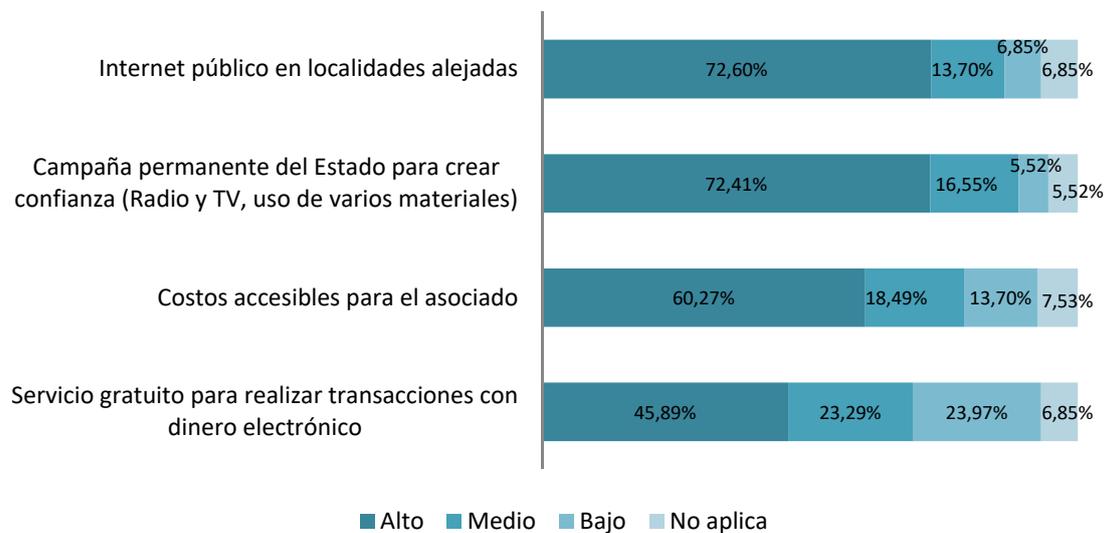
relación entre riesgo y rentabilidad, así como entre riesgo y diversificación del portafolio. Cabe aclarar que aquellos socios con mayores ingresos tienen un mayor conocimiento de asuntos financieros.

En el análisis de género, se debe señalar que las mujeres tienen un menor nivel de conocimientos financieros que los hombres. No obstante, en la mayoría de casos son las mujeres las responsables del presupuesto del hogar y parecen ser mejores administradoras del dinero en el corto plazo. Otro de los aspectos que debe enfatizarse en un esquema de educación financiera, son las consecuencias del no pago de las deudas, puesto que éste fenómeno aumenta a medida que el nivel de ingresos de la población disminuye, por lo que se podría perder la cualidad de ser sujetos de crédito lo que implica condiciones más complejas para acceder a los productos o servicios financieros a los segmentos poblacionales de menores recursos (García, Grifoni, López, & Mejía, 2013).

De otra parte, las crisis financieras internacionales, en especial las de la última década, demuestran que los esquemas de supervisión y regulación tradicional del sistema financiero son insuficientes. Se requiere entonces de una nueva estructura de supervisión que logre integrar en sus esquemas regulatorios y de seguimiento y control los denominados riesgos sistémicos, en el contexto de un enfoque macroprudencial que busque en términos generales, promover la estabilidad del sistema financiero mediante la mitigación de los diferentes riesgos financieros y la internalización de los efectos originados en la economía real.

#### **5.2.7 ¿Qué cambios cree usted serían necesarios para que las cooperativas estuvieran dispuestas a aperturar nuevas oficinas en sectores rurales y urbano marginales donde ahora no existen entidades financieras?**

Por último, se explora la necesidad de hacer “qué cambios” para que las cooperativas de ahorro y crédito estén dispuestas a abrir nuevas agencias en zonas rurales y urbanas marginales en las cuales la población aún no cuenta con entidades financieras.



Fuente: Módulo TIC's aplicado a las cooperativas de ahorro y crédito. BCE

Para aperturar nuevas oficinas en territorios rurales y urbanos marginales, a decir de las CAC encuestadas, es necesario contar con internet público en localidades alejadas, así como con campañas permanentes del Estado para crear confianza y costos accesibles para los asociados, así como el servicio gratuito para realizar transacciones con dinero electrónico.

En síntesis, según las CAC encuestadas es necesario contar con una mayor capacitación ciudadana en cuanto al manejo económico familiar, que además cuente con una robusta educación financiera y en el manejo de los medios tecnológicos disponibles. Del mismo modo, para las CAC es importante la capacitación que puedan recibir por parte del Estado, así como el acompañamiento de la inversión en TICs, a través de infraestructura pública (como el acceso a internet en localidades lejanas) y la creación de campañas publicitarias que impulsen la inclusión financiera. (Ver anexo 2)

## **CAPITULO 6**

# **Propuestas para el mejor aprovechamiento de las tecnologías de la información y la comunicación por las cooperativas de ahorro y crédito en el ecuador**

Para iniciar este análisis, vale recordar los compromisos asumidos en la Declaración Maya en 2013, en la cual las políticas públicas se centraron en la creación de un ambiente favorable para aprovechar las nuevas tecnologías, para ello consideran que se hacía necesaria la implementación de un marco normativo equilibrado, que apunte también a la protección al consumidor de servicios financieros. Asimismo, se señaló que el extraordinario crecimiento de los servicios financieros móviles y el uso de corresponsales reduce substancialmente los costos de proveer servicios financieros, lo que contribuye a que inclusión financiera sea más fácil de alcanzar. Por ende, la propia Declaración Maya plantea que las políticas públicas propongan ampliar la inclusión financiera a través de nuevos canales tecnológicos y en colaboración con organismos externos y del sector privado (Alianza para la Inclusión Financiera, 2013).

En esta misma línea se destaca el enfoque regulatorio y los elementos de reforma propuesta por la Alianza para la Inclusión Financiera (AFI, por sus siglas en inglés) propuesta para varios países de latinoamerica (Alianza para la Inclusión Financiera, 2014).

En este capítulo se tratará de proponer medidas o políticas públicas que puedan contribuir a que las CAC del Ecuador, mediante el mayor aprovechamiento de las TICs,

puedan lograr una mayor inclusión financiera. Para ello se comenzará revisando lo que pueden considerarse como mejores prácticas o lecciones aprendidas de actuaciones llevadas a cabo en otros países, que obtenemos del análisis comparado realizado en un capítulo anterior de este trabajo. Las propuestas se elaborarán teniendo en cuenta también las barreras, carencias o limitaciones que los directivos de las CAC del Ecuador han identificado en el análisis cualitativo.

## **6.1 Análisis comparado de mejores prácticas**

### **6.1.1 Sobre el marco regulatorio y supervisor de las CAC**

El marco legal de la mayoría de los países sujetos de estudio establece la intermediación financiera como una actividad dependiente del control y supervisión del Estado, que solo puede ser desarrollada con autorización previa. Este resulta ser el caso de Bolivia, Ecuador, Guatemala y Paraguay.

En regulaciones como la de Bolivia, esta definición tiene aún mayor alcance al establecer que la prestación de servicios financieros y cualquier otra actividad relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión del ahorro son de interés público. Por su parte, en la regulación colombiana al igual que en la mexicana, la actividad de captación de recursos del público es la que está reservada y sujeta al control del Estado y solo puede ser desarrollada con autorización previa. De allí se desprende que todo el que realice estas actividades sin la autorización previa y sin el control y supervisión del Estado está llevando a cabo la actividad de forma ilegal.

Si bien la frontera de las actividades financieras parece clara, puede dejar de serlo cuando se efectúan actividades novedosas de pagos e incluso de giros que surgen como resultado del desarrollo de iniciativas basadas en servicios móviles, suscitando inquietudes sobre la mejor forma de brindarle protección a los recursos del público. Un ejemplo es el caso de Paraguay en donde la dificultad para vincular el concepto de

captación con el de la intermediación facilitó el desarrollo de un modelo de pagos móvil al margen de la regulación financiera.

En otros casos, como el de Perú, a pesar de que la regulación financiera estaba preparada para el desarrollo de iniciativas en servicios financieros móviles, y la legislación del sistema de pagos introducía la figura del proveedor de servicios de pagos, las autoridades financieras consideraron que era necesario perfeccionar el marco legal y regulatorio, para mejorar la competencia y la creación de iniciativas ligadas a la inclusión. El proceso de desarrollo de estas regulaciones y la discusión alrededor del significado y alcance de los Servicios Financieros Móviles - SFM ha llevado a que se adopten varios enfoques regulatorios que se pueden agrupar en tres tendencias.

Por un lado, están los países que han abordado la discusión centrados en el desarrollo de los SFM como un canal y un medio para la prestación más expedita de los servicios financieros. Tal es el caso de México, en donde se establece que la prestación de servicios financieros, en su sentido amplio, está sujeta a la regulación y supervisión especializadas del Estado, en especial la relativa a la captación de ahorro del público, que solo puede ser desarrollada por las entidades expresamente autorizadas y en donde los teléfonos celulares son considerados una herramienta para la prestación de estos servicios. De igual modo, en el caso de Colombia y Guatemala el enfoque regulatorio adoptado hasta el momento también considera los SFM como un canal adicional para realizar transacciones financieras junto con las sucursales, corresponsales o agentes, ATM y POS; sin embargo, dado que cada uno tiene características de servicio y seguridad distintas, la regulación mexicana al igual que la de Colombia, Ecuador y Perú, se ocupa de establecer mecanismos de manejo y control de riesgos adecuados y específicos para cada canal.

Por otro lado, un segundo enfoque considera a los SFM como una operación de pagos, como ocurre en el caso boliviano, lo que permite que la Ley del Banco Central de Bolivia regule el sistema de pagos, permitiendo así la generación de un marco normativo para

que nuevos operadores presten estos servicios, sujetos a la supervisión especializada del Estado.

Por último, otros países aceptan los SFM no solo como un canal a través del cual pueden entregarse servicios financieros tradicionales, sino que además lo conciben como una nueva operación que contempla la emisión de dinero electrónico, el cual se puede almacenar en tarjetas o en dispositivos móviles. En estos casos, se autoriza la creación de un nuevo tipo de institución regulada, como es el caso de la ley aprobada en Perú, del proyecto de ley en Colombia y el proyecto de circular a ser expedida por el Banco Central en el caso del Paraguay, como se explicará más adelante.

Las diferencias de enfoque regulatorio entre los distintos países no solo hacen referencia al tipo de instituciones que pueden ofrecer SFM, sino también se extienden al papel de éstos, que puede implicar desde considerarlos como servicios de pago ajenos a la captación de fondos, un tipo de depósito o como una nueva operación financiera.

Debe recordarse que en América Latina, la supervisión especializada está ubicada sea en el Banco Central o como atribución de una Superintendencia Bancaria. En los cuatro países del MERCOSUR se mantiene la supervisión del Banco Central, de acuerdo con el modelo inglés, mientras que en el resto de países de América Latina prevalece la Superintendencia independiente, más como resultado de la propuesta de la misión Kemmerer en la década de los años 20 del siglo pasado<sup>42</sup>. Además, en países como Brasil, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Nicaragua, Panamá, República Dominicana y Venezuela, existen cuerpos colegiados o instituciones que están sobre las Superintendencias o Bancos Centrales, mismas que tratan de coordinar la supervisión y reglamentación de varias formas de agentes financieros (banca, seguros, valores, fondos privados de pensión), en los cuales el Ministerio de Hacienda tiene gran

---

<sup>42</sup> Arzbach, Matthias, Regulación y Supervisión de Cooperativas de Ahorro y Crédito en América Latina y el Caribe, Álvaro Durán. --14ª. ed. actualizada-- San José, C.R.: Confederación Alemana de Cooperativas, 2007.

influencia. También es interesante recordar que, del total de CAC en 18 países latinoamericanos analizados, sólo el 25% tiene una supervisión especializada debido a que las entidades fiscalizadoras sólo consideran las CAC más grandes, sin contar el ejemplo positivo de Brasil que cuenta con su supervisión completa. De hecho, sólo 341 de las más de 5.300 CAC que tiene América Latina están vigiladas por una Superintendencia Bancaria o por un Banco Central, y la mitad de ellas sólo tienen supervisión auxiliar.

El reto de la regulación en este punto es contar con instituciones especializadas capaces de dar un marco adecuado para la regulación y la supervisión, incluyendo la utilización eficiente de nuevas tecnologías. En Uruguay, la Auditoría Interna de la Nación (AIN) está en camino de efectuar el *upgrade* mencionado, contratando personal idóneo para efectuar tareas de control. Por otro lado, la Ley de Cooperativas que se aprobó a finales de 2008 creó el Instituto Nacional de Cooperativismo (INACOO) como empresa pública no estatal, cuyo objetivo es promover el desarrollo económico, cultural y social del sector cooperativo. Existen también algunos países en los cuales no se puede divisar ninguna tendencia hacia un eficiente control de las CAC, sino que los intentos que se visualizan son tan "suaves" que no dejan esperar resultados en el corto plazo (Guatemala, Honduras, Nicaragua, Panamá y Venezuela) o incluso han fracasado (República Dominicana), terminando en una solución coyuntural al contratar supervisores no especializados.

En cuanto al riesgo tecnológico, en la mayoría de los países que constituyen esta muestra se han emitido normas al respecto. Las Superintendencias Bancarias o Bancos Centrales emitieron la normativa correspondiente respecto al objetivo de lograr eficiencia, seguridad y oportunidad en la información financiera de las entidades bajo su fiscalización, en muchos casos con base en los Objetivos de Control para la Información y Tecnologías Relacionadas - COBIT.

### **6.1.2 Sobre el dinero móvil y su regulación**

En América Latina se encuentra que a pesar de ser numerosas las iniciativas de banca móvil y dinero móvil desarrolladas en la región en los últimos años, en muy pocos casos se ha conseguido desarrollar una base amplia de clientes. Sin una regulación eficaz, los pagos móviles no van a conseguir despegar pronto en la región.

Perú está desarrollando regulaciones efectivas de dinero móvil para la población no bancarizada. Los no bancarizados son el motivo central del desarrollo normativo de los pagos móviles en este país. Colombia, por su parte, no permite ofrecer servicios financieros móviles a entidades financieras no bancarias, que son las que atienden tradicionalmente a este segmento de población. Paraguay cuenta con regulación específica desde hace escasos años, aunque previamente ya acogía una de las iniciativas de pagos móviles con mayor éxito en la región (por número de usuarios), el caso de Tigo móvil, presente en media docena de países de la región y dirigido por una operadora de telecomunicaciones. En el caso de Paraguay, la billetera Tigo Money funciona para pagos móviles, no necesita de efectivo para realizar minicargas de saldo a su teléfono, enviar dinero, pagar facturas y cuotas, o pagar en comercios o almacenes que estén asociados a la red de Tigo Money.

### **6.1.3 Sobre la educación financiera**

Dados los resultados del método de validación cualitativo que fue aplicado a las CAC en Ecuador, se comprende la creciente importancia que tiene la educación financiera en la agenda pública de diversos países de la Región. Entre ellos se destacan Brasil y México, países en los cuales los gobiernos, a través de encuestas y otros estudios, afinan sus estrategias de educación financiera. En esa misma línea están avanzando Perú y Colombia, he incluso en éste último país se ha creado la Comisión Interinstitucional de Educación Económica y Financiera, ente que se encargará de definir la política colombiana en este campo (Calderón, Carbajal, & Leiva, 2014, pág. 27).

Si bien muchas veces se cree que la educación financiera solo es necesaria en países en desarrollo, la experiencia señala que en todos los países del mundo es escaso el conocimiento financiero y por ende no hay una clara conciencia de las consecuencias que las decisiones económicas y financieras inadecuadas pueden tener en la vida de los ciudadanos y sus familias, e incluso repercutir en la economía de los Estados. En este sentido, son varios los analistas y expertos que han relacionado con la última crisis financiera del 2008 con la falta de información o con decisiones riesgosas tomadas por los agentes económicos que afectaron especialmente a las familias, por tanto una educación adecuada y comprensible les resulta útil al momento de tomar sus decisiones de contratación de un producto o servicio financiero, e incluso para decidir sobre un endeudamiento para comprar un bien mueble o inmueble, decisión que debe ser tomada con plena conciencia de los riesgos y beneficios que eso podría acarrear. En tal sentido, el mismo Presidente de la Reserva Federal de Estados Unidos, Ben Bernanke, señaló a Reuters en 2008, que la crisis del mercado hipotecario subprime de Estados Unidos subrayaba la necesidad de que los estadounidenses desarrollen una base sólida de conocimientos financieros.

Por tanto, la educación financiera debe ser tomada como un bien de interés público, y por lo tanto, la responsabilidad de su adecuado desempeño ha de recaer en el Estado. Si bien la iniciativa estratégica en materia de educación financiera habrá de partir desde el Estado, no debiera limitarse a la participación de la industria financiera sino de toda la ciudadanía, ya que puede involucrar además a los bancos centrales y a los supervisores y reguladores financieros.

Por su parte, la Organización de Cooperación y Desarrollo Económico - OCDE señala que la educación financiera debe ser parte de una estrategia nacional y de acuerdo a las condiciones de cada país, debe existir un liderazgo visible, la coordinación de los actores involucrados, objetivos comunes, así como recursos financieros y humanos adecuados. Sobre esta base vale analizar las experiencias de algunos países de la región, que están tratando impulsar la estrategia de educación financiera.

En Brasil, El Salvador, México y Colombia la iniciativa para la educación financiera es interinstitucional, sólo en Perú nace de la Superintendencia de Bancos, lo que implica que este tema es una preocupación de muchas entidades, en las que se incluye además de las superintendencias de bancos o de la economía popular y solidaria, a los bancos centrales, a la banca privada y a los ministerios de educación y desarrollo social.

En cuanto al marco legal, en unos casos responden a decretos o a Leyes preestablecidas, e incluso contempladas en Planes de Desarrollo. Asimismo, el liderazgo de su aplicación se debe a los Bancos centrales, a las Superintendencias, he incluso a Comités de Regulación y Supervisión.

Las acciones emprendidas tienen que ver básicamente con la generación de programas piloto de capacitación o en otros casos se ha tratado formalizar involucrando la educación financiera en los programas de educación básica y media, como en Brasil, México, Colombia y Perú.

Para la evaluación de los avances en la educación financiera se han realizado encuestas a nivel nacional como en los casos de Brasil, México, Colombia y Perú. En el caso de Ecuador la aplicación del método de validación cualitativo permitió también conocer como las CAC consideran que un elemento básico para la inclusión es la capacitación y educación financiera de los socios o clientes.

Respecto a la difusión, básicamente se refieren a talleres y charlas en directo, y en los casos de Brasil y México también se plantea la ayuda de medios electrónicos. Además, estos sistemas de capacitación estarían dirigidos a niños, jóvenes y adultos, en escuelas públicas y privadas, lo que implica que el público objetivo es general, por ende se trata de una necesidad urgente para todos, a que puedan mejorar sus condiciones financieras, lo que al final repercutirá en su forma de vida.

## **6.2 Algunas propuestas de política para un mejor aprovechamiento de las TICs por parte de las CAC en Ecuador**

El uso de las TIC en las CAC se traduciría en menores costes de transacción, derivados de la mayor eficiencia de los procesos; menos fraude, derivado del mejor control interno y menor uso de efectivo en las transacciones; mejor calidad de información financiera, fruto de una mejor captación, almacenamiento, gestión y análisis; mejor desempeño y procesamiento de la información; mejora de la satisfacción y fidelidad del cliente, por acceso a productos y servicios financieros antes inexistentes o inaccesibles; mayor conveniencia (comodidad, asequibilidad, tiempos de espera) en el servicio, por mayor velocidad en el procesamiento de las operaciones; mayor seguridad, por una mejor capacidad de planificación y seguimiento histórico de transacciones realizadas; mayor capacidad de generación de historial de crédito, clave para la acreditación de la voluntad de pago. Nótese en todo caso que la incorporación y uso de las TIC en la prestación de servicios financieros por las CAC será parte de un proceso gradual, determinado por las necesidades de evaluar los riesgos, así como calibrar las exigencias de eficacia y eficiencia, especialmente por las entidades que han superado procesos de financiación y alcance, especialmente con la ampliación de puntos de acceso (Ontiveros, Martín Enríquez, & López Sabater, 2014, pág. 82).

Como se pudo apreciar en el análisis cualitativo anterior, la primera preocupación de los gerentes y administradores de las Cooperativas fue respecto a la capacidad que deben tener los ciudadanos de manejar sus presupuestos familiares o microempresariales, que son la base para mantener un sano comportamiento en las microfinanzas, y eso también incluye la mejor manera de administrar una cuenta, generando confianza en las instituciones financieras para que puedan acceder sin restricciones al financiamiento o a los productos y servicios financieros.

Adicionalmente, se observa que es esencial que exista conocimiento en el sistema financiero, sus instrumentos de control y de protección al consumidor, para que los usuarios tengan la necesaria confianza en el sistema. Lógicamente, este conocimiento

debe ir acompañado del correspondiente amparo legal para ser eficaz. Puede decirse que una primera condición para que los clientes de las CAC utilicen las TICs es que confíen plenamente en las cooperativas, por lo que aparece la necesidad de intervención y supervisión por parte de los poderes públicos para generar una confianza adicional en las entidades de crédito, pues de perderse dicha confianza y al tratar todos los depositantes de recuperar sus depósitos se rompería el equilibrio en el sistema financiera lo que comprometería la estabilidad del mismo, con graves consecuencias para las finanzas personales y empresariales (Calvo, Parejo, Rodríguez, & Cuervo, 2014).

Cabe recordar que en Ecuador, para reforzar la confianza en las entidades del sistema financiero y en particular de las CAC, en 2008 se creó la Corporación del Seguro de Depósitos - COSEDE<sup>43</sup>, que es el Seguro de Depósitos instrumentado a través del Fondo del Seguro de Depósitos, uno de los pilares de la Red de Seguridad Financiera encargado de responder directamente al depositante, devolviendo sus depósitos hasta por un monto límite, frente al eventual cierre de una institución financiera privada, bajo el control de la Superintendencia de Bancos y Seguros. Con este sistema se buscaba una oportuna y efectiva supervisión preventiva por parte de la entidad de control del sistema financiero privado, con el fin de reducir los riesgos de una crisis sistémica, y que los costos de la devolución de los dineros de los depositantes, sean asumidos por el propio sistema financiero privado, sin que se traslade al Estado y por ende a toda la sociedad. El COSEDE se crea como una institución pública de autonomía administrativa cuyo objeto es ser el administrador del Sistema de Seguro de Depósitos, mismo que se nutre de los recursos que mes a mes aportan las instituciones financieras privadas bajo el control de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

---

<sup>43</sup>El objetivo del COSEDE es el de “proteger y/o garantizar los recursos del público que se encuentren depositados en las entidades financieras privadas, del riesgo eventual de insolvencia y liquidación de una institución del sistema financiero nacional que es aportante del Fondo de Seguro de Depósitos (FSD)”.

Por su parte, el Artículo 109 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario (que más compete en este análisis) establece la creación del Seguro de Depósitos del Sector Financiero Popular y Solidario, cuyo objetivo es también proteger los depósitos efectuados en las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y en las cajas de ahorro, reguladas por esta Ley. En este sentido, el Art. 110 de la misma Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, dispone que la Corporación del Seguro de Depósitos - COSEDE-, asuma la ejecución e instrumentación de las operaciones del Seguro de Depósitos. Para dicho efecto, el Art. 117 del cuerpo legal referido señala que, al igual que en el caso del Seguro de Depósitos del Sistema Financiero Privado, el Seguro de Depósitos del Sector Financiero Popular y Solidario operará mediante la constitución de un fideicomiso mercantil, que será controlado exclusivamente por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y será administrado por la Secretaría Técnica representada por la Corporación del Seguro de Depósitos (COSEDE, 2017).

Luego de este primer análisis, centrado en el refuerzo de la confianza en el sistema financiero ecuatoriano, más aún después de la crisis atravesada en 1998 y 1999, se presentan a continuación una serie de propuestas específicas para los objetivos antes establecidos.

### **6.2.1 Campaña permanente del Estado para generar confianza en el sistema financiero**

Considerando la naturaleza de las CAC, el elemento de riesgo asociado al desconocimiento de las TICs (especialmente entre el sector de la población típicamente usuario de servicios financieros de las CAC) y los resultados de la evaluación cualitativa llevada a cabo, se considera en primer lugar que el Estado debe contribuir con una campaña permanente para generar confianza en el sistema financiero, puesto que el primer paso que da una persona en este proceso es depositar su dinero en una cuenta;

por tanto, debe confiar en la entidad financiera, en la que a futuro podrá operar de acuerdo a su conveniencia y necesidades. La confianza del cliente en su banco, caja de ahorros o cooperativa debe ser absoluta, porque estas entidades de crédito tienen por actividad típica y habitual recibir fondos del público, bajo diversas formas, especialmente como depósito, dado que es la primera operación de cualquier cliente con su entidad al abrir una cuenta corriente o libreta de ahorros en la que ingresar sus fondos, para a partir de allí acceder a una variedad de operaciones y servicios.

Dicho esto, la confianza no solo va a depender de las campañas de información, sino también de que exista un adecuado amparo legal. Es por eso que desde un punto de vista jurídico, la entrega de efectivo para su abono en una cuenta a la vista o a plazo es un depósito no regular, en el cual la posesión de los fondos pasa al depositario, el cual no deberá más que devolver el mismo monto más tarde, o el depositante tendrá un mero derecho de crédito frente al depositario, no un derecho de dominio sobre los fondos depositados. Por eso la confianza del cliente en su entidad debe ser absoluta, pues le está entregando la posesión de los fondos o parte de su patrimonio (seguramente fue ganado con gran esfuerzo laboral o empresarial). En el mismo sentido, la garantía a los ahorristas o inversionistas financieros de los fondos depositados por parte del Estado es un elemento que ayuda igualmente en esta línea.

### **6.2.2 Educación y capacitación financiera**

Las experiencias antes señaladas para Brasil, El Salvador, Colombia, Perú y México deben también considerarse relevantes para ser tomadas como referenciales en el caso del Ecuador. En este sentido, se hace prioritario definir una política sostenible de capacitación y educación financiera, para ello habría que definir en primer lugar la entidad responsable de coordinar dicho proceso, que en el caso de Ecuador podría ser el Banco Central del Ecuador dado que cuenta con una Dirección Nacional de Inclusión Financiera, así como la programación y las políticas del país en éste ámbito, para ello genera las estadísticas de síntesis del sector monetario y financiero.

Adicionalmente cabe destacar que el Banco Central del Ecuador organiza programas de capacitación para las entidades del sistema financiero, especialmente para las CAC para que estas puedan reportar sus indicadores a la entidad que define las políticas y también a las entidades de control, como son las Superintendencia de Bancos (SB) para las CAC más grandes, de los segmentos 1 y 2, así como para las CAC (más pequeñas) que reportan a la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria (SEPS) que son las de los segmentos 3, 4 y 5.

Sería adecuado en esta línea si la Dirección Nacional de la Economía Popular y Solidaria, así como la Dirección Nacional de Síntesis Macroeconómica en coordinación con las Superintendencias, el Ministerio de Inclusión Económica y el Ministerio de Educación elaboraran programas de educación financiera para niños, jóvenes y adultos, tomando como referencia los ejemplos destacados de otros países latinoamericanos. Esta propuesta podría tener los siguientes elementos:

- 1.- Que el Ministerio de educación incorporara en sus programas de educación básica y media la educación económica y financiera, como se hizo en México y en Colombia desde el 2011.
- 2.- Involucrar al sector privado y alinear los esfuerzos en conjunto con el Gobierno para la educación financiera.
- 3.- Realizar eventos de capacitación para docentes de educación primaria y secundaria a nivel urbano y rural en temas financieros, tal como se propuso en Perú en 2008, para que ellos puedan transmitir los conocimientos a los estudiantes de dichos niveles.
- 4.- Para la población adulta preparar charlas y talleres sobre temas financieros, como se propuso en Perú, Colombia y El Salvador; así también se emprendería en la difusión de estos temas en la página web del Banco Central del Ecuador y las otras entidades involucradas o en micrositiros de la misma, propuesta que también se aplicó en Brasil y México.

5.- Los avances se podrían evaluar en base a encuestas nacionales sobre inclusión financiera, por ende se podría partir de una encuesta base (por ejemplo, en el año 2018) y luego se evaluarían los resultados en períodos de 5 años (Brasil lo propuso luego de 7 años, entre 2008 y 2015).

Es interesante destacar que ya ha habido alguna iniciativa en este sentido, aunque con una efectividad muy baja ya que, como se comentará, no se previeron instrumentos de impulso con ella. Es el caso de la Resolución No. JB-2010-1782 de la Junta Bancaria, en cuyo considerando se afirma que *“es necesario promover el conocimiento y educación de los usuarios del sistema financiero, sobre sus responsabilidades y derechos a fin de promover la calidad de los servicios y productos financieros, impulsar el cumplimiento de normas éticas de conducta; y velar por la equidad y equilibrio de las relaciones entre instituciones financieras y sus usuarios”*. Asimismo menciona que *“el Código de Derechos es un instrumento de protección y defensa de los usuarios del sistema financiero, mismo que permitirá la inclusión y profundización de productos y servicios financieros”*.

Esta declaración inicial reconoce la necesidad de educar a los usuarios del sistema financiero para que puedan ejercer sus derechos que les permita mejorar su vida a través de una mayor inclusión y profundización de los servicios financieros. Asimismo se deberá educar en las obligaciones, toda vez que se debe reivindicar el cumplimiento de las normas básicas de conducta de los usuarios o clientes, y también desde las instituciones financieras para lograr el equilibrio y la equidad entre la oferta y la demanda de servicios financieros (Junta Bancaria Del Ecuador, 2010).

Es interesante destacar el artículo 8 de esta resolución, que señala explícitamente el derecho que tienen los ciudadanos a la educación financiera, especialmente en cuanto tiene que ver con sus atribuciones y obligaciones, así como conocer el rol que cumple la Superintendencia de Bancos y Seguros, el sistema financiero y el alcance y efectos de los productos y servicios que entrega el sistema financiero. Sin embargo, no señala nada

específico sobre la institución que tendría la obligación o sea la responsable de liderar dicha educación financiera<sup>44</sup>.

Más adelante, en el artículo 9 se señala expresamente el derecho a acceder y recibir información sobre la oferta de productos y servicios financieros, pero este tendría un efecto pasivo, sino no se educa a la población para que asuma sus ventajas, riesgos o responsabilidades cuando toma decisiones sobre ahorros, créditos, pagos o la contratación de un seguro. Para ello se sugería garantizar la información clara y oportuna sobre cambios en los plazos y tasas de interés, así como ser informado sobre los costos fiscales o administrativos reales de los productos y servicios financieros, cada vez que se registre una nueva regulación o una nueva forma de cálculo de las tasas de interés o una nueva segmentación del mercado financiero<sup>45</sup>. Como se señaló antes, éste artículo se refiere más bien al acceso sin restricciones a la información más que a la educación financiera.

### **6.2.3 Costos accesibles**

La hipótesis básica es que el acceso y uso de las TICs puede reducir los costos para el asociado y, de esta forma, aumentar el uso de servicios financieros y avanzar por tanto

---

<sup>44</sup> PARAGRAFO I.- DERECHO A LA EDUCACIÓN FINANCIERA. ARTÍCULO 8.- Acceder a través de las instituciones y entidades afines, de acuerdo con la normativa vigente, a los distintos niveles de educación financiera que le permita al usuario comprender sus derechos y obligaciones en el ámbito financiero; el rol de la Superintendencia de Bancos y Seguros, rol del sistema financiero, la base legal pertinente; el alcance y efectos de los productos y servicios del sistema financiero, que le permita tomar decisiones informadas, y defender sus derechos de tal manera que facilite su participación social activa y responsable.

<sup>45</sup> PARAGRAFO II.- DERECHO A LA INFORMACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

ARTÍCULO 9.- Acceder y recibir directamente información clara, precisa, oportuna, razonable, adecuada, validada, veraz y completa, relacionada con los productos y servicios ofertados por las instituciones del sistema financiero, especialmente en los aspectos financiero, legal, jurídico, operativo, fiscal y comercial, entre otras, incluyendo sus riesgos asociados:

9.1 La información, sobre los productos y servicios financieros, deberá estar al alcance del usuario del sistema financiero antes, durante y después de las respectivas prestaciones y deberá ser elaborada considerando el grado de educación financiera, sea este, usuario directo o indirecto de la institución financiera;

9.3 Conocer en forma expresa, oportuna y suficiente cualquier modificación de los plazos, tasas de interés pactadas, gastos y demás condiciones del contrato, así como la forma de su aplicación, y los efectos de dichos cambios cuando éstos afecten sus derechos;

9.4 Conocer, por cualquier medio accesible de manera previa a la ejecución y en el lugar en el cual se adquirió la obligación, la identificación de la institución a la cual se transferirían los documentos y la transferencia que respalda la operación de la cual el usuario es garante directo o indirecto;

9.5 Conocer oportunamente y de forma detallada todos los costos financieros y gastos asociados al producto o servicio ofertado, de conformidad con la ley y normativa pertinente, información que deberá indicarse de un modo claramente visible que permita al usuario ejercer su derecho a elegir antes de formalizar o perfeccionar la prestación del mismo;

9.6 Ser informado sobre los costos fiscales reales de los productos y servicios financieros;

en la inclusión financiera. De hecho, el aumento de usuarios del sistema produciría a su vez una reducción adicional de costos, por lo que el uso de TICs sería positivo en un doble sentido.

La reforma financiera y la de telecomunicaciones podrían crear sinergias positivas para permitir que los costos de servicios financieros se reduzcan rápidamente, incluso de forma complementaria con la educación financiera, porque permite que las familias conozcan de mejor manera y utilicen los productos que tienen a su disposición, lo que puede mejorar su calidad de vida.

En esta línea, Esther Rodríguez sugiere que las instituciones microfinancieras son capaces de adaptarse e innovar, y han visto el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) como el mejor instrumento para mejorar la calidad, variedad y alcance de los servicios microfinancieros, al mismo tiempo que reducían los costos operativos de las propias instituciones (Rodríguez Fernández, 2016). Es interesante destacar que estas instituciones estarían conformadas en gran medida por las CAC en el Ecuador. Según la misma autora, el uso de las TIC ha permitido afinar algunas funciones de las operaciones de microfinanzas, como el análisis de riesgo, los mecanismos de interpretación y administración de información, y la prestación de los servicios por medio de la creación de nuevos canales de distribución y atención.

Las TICs también pueden reducir el costo operativo al permitir una mejor calificación crediticia de los socios o clientes de las CAC, por ejemplo mediante procesos automatizados y de bajo costo, basados en preguntas cerradas que determinan la integridad, capacidad, personalidad, y habilidad para los negocios de la persona que solicita un crédito. Dicha información generaría un puntaje que las instituciones financieras emplearían para evaluar la capacidad de pago de los solicitantes de un préstamo, más allá de conocer o evaluar los valores de sus activos, patrimonio o capacidad de pago, como se hace bajo el esquema tradicional.

Es interesante destacar que, hasta la fecha, son pocas las entidades que aplican una herramienta del tipo mencionado. En concreto, existe una herramienta informática elaborada por el BID que únicamente aplican bancos: Banco del Pichincha (Ecuador), Caja Nuestra Gente (Perú), Financiera Confianza (Perú), Banco Ciudad de Buenos Aires (Argentina) y BanCrédito (Costa Rica). Sería preciso que este tipo de herramientas se generalizara, especialmente en las entidades que conceden en mayor proporción los microcréditos, como son en Ecuador las CAC. Por ende, también se requeriría de una activa participación del Estado para promocionar y activar este proceso.

Adicionalmente, vale destacar que uno de las principales barreras de acceso a los servicios financieros en Ecuador ha sido el alto costo de los mismos, por ende la mejor eficiencia se traducirá no sólo en un mejor servicio, sino en un menor costo, por ende la corresponsabilidad del operador financiero con el regulador será la clave para la incorporación de innovaciones que contribuyan a una mejor eficiencia de las CAC y de esta forma contribuir de la mejor manera a la inclusión financiera.

Lo que cabría entonces es expandir y consolidar este proceso en las CAC, puesto que como hemos dicho son las entidades más cercanas a los sectores rurales (campesinos) y urbano marginales (artesanos), en los cuales hay un menor porcentaje de la población que cuenta con acceso a los productos y servicios del sistema financiero.

Nótese además que una reducción de los operativos de las CAC redundaría en un menor costo de los servicios financieros para los usuarios finales. La innovación más relevante sobre la que se sustentan las microfinanzas es precisamente haber conseguido extender el perímetro del alcance de los servicios financieros a lugares y personas ubicadas en zonas remotas, lo que ha generado un fuerte impacto social positivo, por lo que los gobiernos y el sistema financiero consideran que es un negocio en el que vale la pena invertir.

La incorporación de las TIC también ha permitido mejorar sustancialmente el análisis de riesgo y contratos de préstamo alternativos para suplir la falta de un colateral, o la ausencia de garantías reales que respalden el crédito. Asimismo, en base a sus recursos y voluntad de pago se estiman las necesidades y capacidades de financiación de los prestatarios. Finalmente, se garantiza la permanencia y la calidad del servicio, por medio de la creación y utilización de nuevos canales de atención al usuario, sustentados en las TIC. En otras palabras, las entidades de microfinanzas, y en este caso las CAC deben atender al cliente a su lugar de actividad, sea en su negocio o en su hogar, y no esperar a que acuda a las oficinas, movimiento que difícilmente se produce en segmentos de población informales y de bajos ingresos.

Recuérdese que las exigencias de Tecnologías de Información – TI suelen constituir fuertes barreras de entrada, dado que requieren de un tamaño mínimo o máximo para la institución, aunque al mismo tiempo pueden ofrecer soluciones a muchos problemas de gobiernos y de control interno. En esta materia se hace evidente la necesidad de un liderazgo importante de los organismos de integración y representación del movimiento cooperativo para que también las CAC pequeñas puedan acceder a soluciones tecnológicas.

#### **6.2.4 Mejorar el uso de Internet**

Esta recomendación tiene al menos dos componentes. Por un lado, la necesidad de disponer de un Internet público en localidades alejadas de los grandes centros urbanos. En la actual sociedad del conocimiento, el acceso a unas TICs adecuadas debe considerarse como parte de los derechos humanos. En diversos niveles (para la UE, la CMSI y organizaciones de la ONU) las TICs son reconocidas como una parte integral en muchos aspectos de la vida de los ciudadanos y la importancia que tiene como herramienta para promover una inclusión económica y social (Agencia Europea para el Desarrollo de la Educación del Alumnado con Necesidades Educativas Especiales, 2013).

El acceso a las TICs que permitan apoyar la inclusión financiera requiere de una tecnología disponible, asequible y accesible a gran escala. Además, es necesario que los materiales sean también adecuados y manejables para todos los ciudadanos, lo que se debe traducir en la generación de las mismas oportunidades inclusivas, es decir sin distinguir o estar condicionados por su situación de referencia geográfica, económica o social.

Por otro lado, las entidades reguladoras deben garantizar a los clientes un suficiente ancho de banda para permitir realizar operaciones con solvencia y un suficiente nivel de seguridad en el manejo de su dinero, especialmente en lo que tiene que ver con transacciones electrónicas o con uso de las TIC. Si bien, con herramientas como el CRM las instituciones financieras brindan un mejor servicio a los clientes, se debe asegurar su dinero al ejercer un mayor control sobre dichas transacciones lo que generaría mejores ganancias para la entidad financiera y para el cliente.

Un objetivo fundamental de esta investigación ha sido encontrar las características propias de las tecnologías de información utilizadas por las instituciones financieras y la manera que la integración de estas permita brindar un mejor servicio y seguridad a los clientes, este último aspecto tiene una relevancia fundamental para los clientes, puesto que de la seguridad dependerá el buen manejo y uso de su dinero.

Adicionalmente, vale insistir en que es imparable este proceso de avance tecnológico, mismo que obliga a todos a asumir la revolución digital, a la que tampoco escapa la expansión de las microfinanzas, ya que se ha visto impulsada por la rápida adopción de la telefonía móvil y el desarrollo de nuevas soluciones TIC, es por eso que en algunas regiones de América Latina y de Ecuador, el índice de bancarización de la población es significativamente inferior a la penetración de los teléfonos móviles, lo que posibilitaría que en el futuro inmediato hay una enorme posibilidad de ofrecer productos y servicios financieros a través de los dispositivos móviles (Ontiveros, Martín Enríquez, & López Sabater, Microfinanzas y TIC - Experiencias innovadoras en Latinoamérica, 2014).

Los beneficios de incorporar el uso de las TIC en la provisión de servicios financieros no sólo favorecería a las entidades financieras, sino especialmente a las personas, (socios o clientes) que a través del acceso a los depósitos, pagos, crédito y seguros, mejoraría la eficiencia y se contaría con un mejor servicio (Ontiveros, Martín Enríquez, & López Sabater, Microfinanzas y TIC - Experiencias innovadoras en Latinoamérica, 2014).

### **6.2.5 Mejorar la infraestructura técnica de las CAC**

Si bien las estadísticas demuestran que el número de clientes que realizan operaciones a través de Internet crecen día a día, la banca online no cuenta con retornos de corto plazo sino de largo plazo, pues se trata de un nuevo producto en maduración, por lo que no se puede calcular en qué tiempo se puede recuperar la inversión. Lo que si queda claro es que este proceso mejora los servicios financieros, contribuye a reducir los tiempos que la gente dedica a estos procesos y puede ayudar a la inclusión financiera especialmente en zonas rurales y remotas.

La propuesta de mejorar la infraestructura de las CAC puede ayudar en este sentido. Para ello el Estado debe apoyar posibilitando los accesos a la infraestructura de información financiera estandarizada en el Ecuador, así como facilitando presupuestariamente la transición de las CAC a esta nueva infraestructura técnica, y la consolidación de estos procesos en el tiempo.

Por otra parte, si bien realizar las finanzas personales por medios electrónicos es una buena opción para abaratar costos, también hay temas de seguridad que deben ser analizados y cuidados, puesto que hay que evitar fraudes, presentes tanto en sistemas financieros internacionales como en los niveles internos. En todo caso se requiere de capacitación e información para cubrirse de la mejor manera de los hackers o intrusos informáticos que pueden alterar las cuentas financieras o robar los recursos de los depositantes en el sistema financiero. Dadas estas consideraciones, muchas de las CAC, especialmente de los segmentos 4 o 5 son las que tienen más temores, ya que disponen

de menores activos<sup>46</sup>, por lo que la inversión en seguridades informáticas les resultarán muy costosas.

### **6.2.6 Facilitar la utilización del celular como herramienta de finanzas personales**

El servicio financiero a través de telefonía celular puede ser muy útil para la realización de pagos, especialmente de cuotas por créditos recibidos, puesto que evitaría que la CAC mantengan un agente permanente para realizar el cobro de las cuotas de un crédito a las unidades productivas o familias deudoras, con los riesgos que implica su traslado físico, así como el transporte del dinero efectivo hasta la IF. Como ejemplo de este esquema de funcionamiento se podría tomar el caso de M-pesa, antes analizado. Pero la implementación rápida de servicios móviles como el descrito puede requerir la elaboración y aplicación de normativas específicas, que requerirían un adecuado análisis de los riesgos y, por tanto, la elaboración de un plan estratégico específico.

### **6.2.7 Reducir las barreras para uso y acceso a productos y servicios financieros**

Los ingresos reducidos se han identificado como un obstáculo para la inclusión financiera, teniendo en cuenta además que las cuentas de bajo saldo son menos interesantes para las entidades financieras. Sin embargo, la titularidad de cuentas es un elemento fundamental para la inclusión financiera, que puede permitir además la utilización de TICs y contribuir a un mayor avance en este objetivo. Para fomentar la tenencia de cuentas, incluso para usuarios que no sean tan atractivos para las entidades

---

<sup>46</sup> En el artículo 447 del Código Orgánico Monetario y Financiero se indica que las cooperativas se ubicarán en los segmentos que la Junta determine. El segmento con mayores activos del Sector Financiero Popular y solidario se define como segmento 1 e incluirá a las entidades con un nivel de activos superior a USD 80'000.000,00 (ochenta millones de dólares de los Estados Unidos de América);

La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera expide la resolución No. 038-2015-F el 13 de febrero de 2015, en la que establece: "...En el ejercicio de las atribuciones que le confiere el Código Orgánico Monetario y Financiero resuelve expedir la siguiente: NORMA PARA LA SEGMENTACIÓN DE LAS ENTIDADES DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO

Artículo 1.- Las entidades del sector financiero popular y solidario de acuerdo al tipo y al saldo de sus activos se ubicarán en los siguientes segmentos: segmento 1 "mayor a 80 millones"; segmento 2 "mayor a 20 millones hasta 80 millones"; segmento 3 "mayor a 5 millones hasta 20 millones"; segmento 4 "mayor a 1 millón hasta 5 millones"; y segmento 5 "hasta 1 millón".

Artículo 2.- Las entidades de los segmentos 3, 4 y 5 definidas en el artículo anterior se segmentarán adicionalmente al vínculo con sus territorios. Se entenderá que las entidades referidas tienen vínculo territorial cuando coloquen al menos el 50% de los recursos en los territorios donde estos fueron captados".

financieras, pueden promoverse desde la legislación figuras como la Cuenta Básica existente en Paraguay desde 2013, es decir, un tipo de cuenta que las entidades financieras deban proveer a cualquier potencial usuario con requisitos mínimos y costos asumibles por la generalidad de la población. Ello requeriría un cambio normativo, probablemente acordado con las entidades del sistema financiero para buscar un equilibrio entre los objetivos de todas las partes implicadas.

### **6.2.8 Facilitar que las CAC utilicen dinero electrónico**

En Ecuador, el dinero electrónico no es más que el valor monetario equivalente al valor expresado en la moneda de curso legal del país que: a) Se almacena e intercambia únicamente a través de dispositivos electrónicos, móviles, electromecánicos, fijos, tarjetas, computadoras inteligentes, y otros productos. b) Es aceptado con poder liberatorio ilimitado y de libre circulación, reconocido como medio de pago por todos los agentes económicos.

Los usuarios son aquellas personas naturales o jurídicas, públicas y privadas, que inscritas en el Sistema de Dinero Electrónico (SDE) posean una cuenta de dinero electrónico para sus operaciones, a través de los monederos electrónicos habilitados en los dispositivos autorizados.

La ejecución del SDE será realizada por los macroagentes, quienes tendrán como tareas difundir el dinero electrónico y emitirlo de acuerdo al pedido de los usuarios. Para regular este proceso, la legislación incorpora a las entidades financieras de los sectores público, privado y popular y solidario que podrán actuar como Macro Agentes del Sistema de Dinero Electrónico, de forma adicional a los servicios que prestan o llegarán a prestar, es decir este proceso no condiciona las actividades que realizan como entidades del sector financiero. La única condición que deben cumplir estas entidades es abrir una Cuenta de Dinero Electrónico en el Banco Central del Ecuador.

Como se trata de un medio de pago que sirve para vender o comprar bienes y servicios, realizar giros de dinero electrónico a cualquier persona o empresa que se encuentra dentro del territorio nacional, y con solo digitar el número de celular del beneficiario, el dinero llegará a cualquier ciudad o sector (urbano o rural) del país. Para cumplir con este objetivo, la Plataforma del Dinero Electrónico (PDE) que dispone el Banco central se basa en módulos especializados; así cuenta con un módulo encargado de recibir los pedidos desde las telefónicas y remitirlas al módulo encargado de la solicitud; el siguiente módulo es el encargado de recibir y contestar las solicitudes por las interfaces web y web services (se trata de otra interfaz de entrada); el tercer módulo se encarga de procesar la transacción; para que finalmente el cuarto módulo se encargue de resolver los pedidos en la base de datos y poder de esta manera manejar las conexiones con la misma. Por el momento, las CAC no manifiestan mayor interés en utilizar esta Plataforma, ya que no obtienen suficiente rentabilidad dado su modelo de negocio, pero sería muy importante que lo hicieran dado que el uso de dinero electrónico facilitaría la difusión de servicios financieros mediante TICs, contribuiría al desarrollo de la economía popular y solidaria al facilitar las transacciones en zonas remotas, y constituiría una herramienta para acompañar los programas del Estado y mejorar el bienestar de los sectores más vulnerables. El Sistema de Dinero Electrónico también permitirá la creación de nuevas redes económicas en el Sector Popular y Solidario, lo que llevaría a ampliar los mercados para sus productos; razones por las cuales se dio prioridad al proyecto de dinero electrónico en el plan estratégico del BCE y por las que debe fomentarse su uso en el contexto de las CAC.

## **CAPITULO 7**

### **Conclusiones**

El principal objetivo del trabajo de investigación presentado en estas páginas ha sido analizar la posibilidad de introducir políticas y medidas regulatorias de incentivo al uso de tecnologías de la información y la comunicación por parte de cooperativas de ahorro y crédito para avanzar en la inclusión financiera en el Ecuador. Para ello la investigación ha pasado por distintos puntos, comenzando por un diagnóstico del estado de situación de la inclusión financiera en el Ecuador. En este diagnóstico se presenta la inclusión financiera como una necesidad emergente que permita no solo mantener la actividad productiva en los países, sino que además estimule el crecimiento económico y la salida de la pobreza, ya que en base al ahorro y el crédito se alcanzarían mayores niveles de bienestar y se posibilita la inversión que aumente la productividad y la competitividad, puesto que al hacer inversiones productivas se amplía la capacidad productiva y se genera mayor valor agregado, especialmente en sectores rurales y urbano marginales, en los cuales se ubica la mayoría de personas que cuentan con menores recursos para desarrollar sus vidas personales y familiares.

La hipótesis central que se maneja en este trabajo, es que las nuevas tecnologías de información y comunicación podrían convertirse en el elemento fundamental para hacer realidad la inclusión financiera en los países en vías de desarrollo, porque no solo agilizan el acceso a productos y servicios financieros, sino que reducen sus costos y eso lleva a una mayor inclusión y crecimiento económico de los sectores más desfavorecidos en nuestras sociedades. De hecho, los niveles de las tasas de interés son un reflejo de los costos de los servicios entregados por el sistema financiero, y éstos no pueden ser bajados o determinados simplemente por normativa puesto que el riesgo que se correría es que se pierdan las líneas de microcrédito o créditos de emergencia a la producción agropecuaria o para compras de materias primas e insumos para las actividades microempresariales, lo que llevaría a una situación todavía peor, en la que

los individuos podrían no tener acceso a ningún tipo de crédito, lo que acentuaría la exclusión y mantendría el abuso de prestamistas informales que empobrece más a amplios segmentos de la población que requieren especialmente de capital de trabajo para el desarrollo de sus actividades productivas.

Una de las alternativas viables encontradas en esta investigación es la acción de las Cooperativas de Ahorro y Crédito (CAC) con respecto a la inclusión financiera. Parecería que en el caso de nuestros países, y en Ecuador en particular, cumplen con un papel fundamental en temas de inclusión, explicada básicamente por tres razones: la primera, es que las CAC se ubican en cantones pequeños o en sectores urbanos marginales de las grandes ciudades, en los cuales apenas si existe una agencia de un banco grande, y por ende estas entidades se encuentran más cerca de los clientes; en segundo lugar conceden créditos especialmente pequeños o microcréditos, que ayudan a financiar el desarrollo de actividades básicas en agricultura, manufactura o construcción en dichas zonas, además de conceder créditos de emergencia familiar, en el caso de un accidente o grave enfermedad que lleve a gastos no previstos a las familias de menores recursos económicos; en tercer lugar, las CAC operan básicamente con los socios, es decir los pequeños ahorros de las familias de estas zonas están custodiados por las CAC, aunque sobre esa base se pueden conceder créditos a vecinos o parientes.

En una segunda parte se presentan los avances realizados en varios países, e inclusive en el Ecuador, tanto en el desarrollo de nuevos productos y servicios financieros que contribuyen a la inclusión financiera, como en el uso de las nuevas herramientas que se utilizan para cumplir con dicho objetivo, incluyendo las TICs que ayudan o ayudarían a consolidar dicho proceso. Adicionalmente se analizan las posibilidades que abren estas tecnologías respecto a los modelos de actuación y nuevos productos financieros que se podrían ofrecer, es decir que la modernización de las CAC se realizaría con la incorporación de nuevas tecnologías, nuevos equipos y nuevos procesos informáticos y electrónicos.

En la tercera parte se investigan las nuevas tendencias en el uso de tecnologías para inclusión financiera en América Latina, con el propósito de evaluar su impacto en la sociedad y estudiar la posibilidad real de aplicarlas en el Ecuador, para de esta manera evitar realizar inversiones costosas y que no tengan los efectos esperados en cuanto a inclusión financiera. Adicionalmente, se analizan las políticas públicas y cambios normativos que se dirigen a profundizar la inclusión financiera en América Latina. Si bien puede haber la buena voluntad para llevar adelante este objetivo básico de política pública, así como la convicción de las instituciones financieras privadas, sin embargo es necesario un marco legal e institucional que la garantice y promocióne, y que además apoye o provea el desarrollo de la infraestructura tecnológica necesaria para hacer realidad las propuestas teóricas o metodológicas para la aplicación de la TICs dirigidas a la inclusión financiera de la población que aún no se ha integrado a este proceso.

La siguiente parte revisa la legislación diseñada para favorecer el uso de los instrumentos y elementos que contribuyen a la inclusión financiera. De hecho, un proceso inclusivo también requiere de un soporte legal, o de una legislación necesaria que apoye dicho proceso. Se deben crear las condiciones para fortalecer el medio ambiente legal para el desarrollo de entidades, productos y servicios financieros inclusivos. Este marco legislativo “adecuado” debe ser pensado, analizado, reflexionado para diseñar las mejores leyes y reglamentos que impulsen la inclusión financiera, sin afectar los intereses de las instituciones y de las finanzas populares, como tampoco de los empresarios grandes, medianos, pequeños y microempresarios.

Si bien es positivo identificar las buenas prácticas y las principales lecciones de políticas públicas en relación a los cambios regulatorios que han contribuido directamente a consolidar el proceso de inclusión financiera en los distintos países de América Latina, también hay que trabajar en esa dirección en Ecuador, toda vez que responde a una misma cultura, tradición y costumbres, especialmente de las personas que cuentan con menores recursos y que justamente han alcanzado el éxito esperado en otros países.

Dadas estas consideraciones es que en esta investigación se presentan las opciones más utilizadas en varios países de América Latina y que habrían contribuido a la inclusión financiera de amplios sectores de la población hasta entonces excluida de este proceso, cuyo pilar fundamental se sustenta en bajar las tasas de interés para lograr mayor acceso a los créditos. Asimismo, facilitar el acceso a todos los servicios financieros requeriría de grandes inversiones, tanto en cajeros automáticos, en la apertura de nuevas sucursales o incluso en el equipamiento de los corresponsales no bancarios; sin embargo al estudiar las TICs y analizar sus opciones de hacer mayor inclusión financiera con el uso de ellas, se observa que existe la posibilidad de reducir substancialmente los costos, lo que haría que el acceso sea más directo, más ágil, e incluso más fácil, dado que lo único que se requeriría es que el cliente o socio cuente con un teléfono celular desde el cual opere o realice las transacciones sin necesitar de una tecnología compleja. Incluso se podría optar por mensajes simples de texto como un mensaje SMS, lo que abre una amplia gama de productos y servicios a costos reducidos.

Es precisamente en el cuarto capítulo de esta investigación que se evalúan las experiencias de varios países respecto a la utilización de las TICs en inclusión financiera, con especial referencia a las CAC, es decir, se analizan las opciones aplicadas en varios países de América Latina, que den cuenta del acceso, uso y resultados de la inclusión financiera. Adicionalmente, se analiza el número de CAC y sus oficinas que funcionan como sucursales, número de cuentas, depósitos y créditos entregados, tarjetas de crédito y débito, entre otros productos y servicios. En los últimos años las entidades que conforman el Sector Social de la Economía de ahorro y crédito son las que mayores logros han obtenido en cuanto a la cobertura de productos y servicios financieros, al total de activos y número de socios que registran, así como en materia de regulación y apoyo gubernamental.

Más adelante se concreta el debate teórico y empírico, así como el análisis comparado realizado, para evaluar lo que en el Ecuador pueden hacer las tecnologías para hacer efectiva la inclusión financiera. Si bien en este documento se ha hablado de micro pagos,

microahorros, microcrédito, microseguros y del uso de tecnologías para su ejecución, sin embargo lo primero de lo que podemos y debemos preocuparnos es que la gente tenga una cuenta en el sistema financiero, porque la auténtica inclusión empieza por una apertura masiva de cuentas. En el caso ecuatoriano todavía se hace muy difícil abrir cuentas en el sistema financiero, porque aún no se han superado temas como la confianza y el propósito de lucro, que tiene el sistema financiero, porque más allá de la ganancia en el corto plazo, está el objetivo del servicio y la inclusión de los sectores más atrasados en el sistema. Por su parte, la Regulación Financiera debe apuntar a la inclusión de aquellos sectores más atrasados de la economía, que no cuentan con garantías para acceder a un crédito, ni con un ingreso fijo para acceder a una cuenta del sistema financiero formal.

En el futuro inmediato queda claro que el manejo de efectivo le costaría cada vez más a la sociedad, entonces el uso de medios electrónicos para realizar sus operaciones bancarias y financieras será la herramienta más utilizada. Si bien este proceso debe empezar por aquellos segmentos de la sociedad que más conocimiento y acceso tienen al manejo de plataformas electrónicas para la realización de sus operaciones financieras, terminará siendo utilizado por todos en el corto y mediano plazo. Para entonces, el crecimiento de las cuentas de estos nuevos productos y servicios financieros tendrá un comportamiento exponencial, dado que todo proceso que sirve para mejorar las condiciones de vida de la población tiene un uso que se explicaría por dicho crecimiento.

Para evaluar los posibles instrumentos de avance en la inclusión financiera se aplicó un método de investigación cualitativo en dos etapas, una primera de análisis de datos de oferta y una segunda de obtención de información directa de los directivos y gestores de las CAC a partir de encuestas, que a su vez se basó en una ronda de entrevistas con expertos para determinar los puntos clave en los que debería basarse el análisis. El desarrollo de esta investigación cualitativa, que puede considerarse como uno de los principales aportes de esta investigación, muestra resultados como la necesidad de capacitación y educación financiera para la gran mayoría de la población o el peso que

tiene la opción de la banca electrónica incluso a corto plazo. Estos resultados, evaluados en relación con el contexto y con las mejores prácticas identificadas en los países del entorno, dan lugar a una serie de recomendaciones de políticas públicas cuyo contenido se adapta a las oportunidades y amenazas identificadas, y que se resumen brevemente en el siguiente listado:

- Llevar a cabo una campaña permanente del Estado para generar confianza en el sistema financiero.
- Promover la educación y capacitación financiera.
- Garantizar unos costos accesibles.
- Mejorar el uso de Internet
- Mejorar la infraestructura técnica de las CAC
- Facilitar la utilización del celular como herramienta de finanzas personales
- Reducir las barreras para uso y acceso a productos y servicios financieros
- Facilitar que las CAC utilicen dinero electrónico

Por último, si bien se ha ido señalando lo que falta por avanzar en determinados temas de inclusión financiera, vale destacar dos aspectos fundamentales que ameritarían una nueva investigación más profunda y de largo plazo.

El primero tiene que ver con el proceso que debe seguirse para que las CAC puedan asumir nuevas tecnologías para hacer inclusión financiera, así como analizar cuáles serían las fuentes de financiamiento para extender este proceso y que la mayoría de socios o clientes puedan incorporar las nuevas TICs en los productos y servicios que requieren.

Un segundo aspecto tiene que ver con el análisis y estudio de la forma como el Estado o las entidades públicas pueden apoyar la inclusión financiera, más allá de generar la legislación adecuada. La creación de un ambiente de seguridad y confianza en las instituciones financieras es fundamental, pero también puede ser pertinente el diseño e implementación de políticas públicas segmentadas hacia la población rural y urbano marginal, que permitan generar ese ecosistema en el que el desarrollo de nuevos

productos y servicios financieros con la ayuda de las TICs empuje la inclusión financiera de forma significativa, justa y sostenible.

# Bibliografía

- Accenture. (2017). *Los clientes de seguros dispuestos a suscribir pólizas con los gigantes de internet*. Obtenido de Accenture LLP: <https://www.accenture.com/es-es/company-clientes-particulares-seguros-dispuestos-suscribir-internet>
- Accounter. (14 de Marzo de 2012). *Su banco en dispositivos móviles*. Obtenido de Accounter.co: <http://www.accounter.co/noticias/53-titulares/11312-su-banco-en-dispositivos-moviles.html>
- AFI. (Julio de 2014). *Enfoques regulatorios para los servicios financieros móviles en Latinoamérica*. Alianza para La Inclusión Financiera.
- Agencia Europea para el Desarrollo de la Educación del Alumnado con Necesidades Educativas Especiales. (2013). *Tecnologías de la Información y la Comunicación para la Inclusión. Avances y oportunidades en los países europeos*. (A. Watkins, Ed.) Ordense, Dinamarca.
- Agenda de Impulso Competitivo. (Abril 2013). *Inclusión Financiera y Medios de Pago Electrónicos*. Mesa de trabajo Ministerios de Desarrollo Social, Economía, Hacienda, Transporte y Telecomunicaciones, Chile.
- Alcivar, S. y. (2013). *La influencia de los agentes no bancarizados "Banco Del Barrio" en la preferencia de los servicios financieros que presta el Banco de Guayaquil en el cantón Portoviejo*.
- Alegsa, L. (23 de Junio de 2016). *Definición de GUI (Interfaz Gráfica de Usuario)*. Obtenido de Alegsa.com.ar: <http://www.alegsa.com.ar/Dic/gui.php>
- Alianza para la Inclusión Financiera. (2013). *Ubicando la inclusión financiera en el mapa mundial*. Informe sobre avances de la Declaración Maya, AFI, Guatemala.
- Alianza para la Inclusión Financiera. (Julio de 2014). *Enfoques regulatorios para los servicios financieros móviles en Latinoamérica*, Alianza para la Inclusión Financiera:

- Alonso, J., Fernández, S., López, C., Sánchez, R., & Tuesta, D. (Agosto de 2013). *Potencial de la Banca Móvil en Perú como mecanismo de Inclusión Financiera. Análisis Económico*. Documento de Trabajo, Madrid. BBVA - Documentos de Trabajo No.13/24.
- América economía.com. (06 de Julio de 2016). *Chile lidera el crecimiento de tarjetas de crédito, débito y transferencias en América Latina*. Obtenido de América economía: <http://www.americaeconomia.com/negocios-industrias/chile-lidera-el-crecimiento-de-tarjetas-de-credito-debito-y-transferencias-en-am>
- Analistas Financieros Internacionales. (2009). *Telefonía Móvil y Desarrollo Financiero en América Latina*. En *Colección Fundación Telefónica*. España: Ariel y Fundación Telefónica.
- Aquino, M. (2014). *El Banco Central de Brasil y el papel del sistema de pagos en la inclusión financiera*. Brasil. Cemla.
- Armijo de Vega, R. y. (2013). *Banca Corresponsal e Inclusión Financiera - Modelos de Negocio en América Latina*. FOMIN, BID; CAF.
- Arregui, R., & otros. (s.f.). *De la definición de la política a la práctica. Haciendo Inclusión financiera.*, B. C. Ecuador 14.
- Arzbach, M., & Durán, A. (Octubre de 2012). *Protección de Depósitos para Bancos y Cooperativas de Ahorro y Crédito en América Latina y el Caribe*. Serie: documentos de la DGRV, No. 5, Confederación Alemana de Cooperativas, San José.
- Asamblea Nacional. (28 de Abril de 2011). *Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria*. Quito, Pichincha, Ecuador: Registro Oficial.
- Asamblea Nacional. (10 de Diciembre de 2012). *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria*. Quito, Ecuador.
- ASFI. (Marzo de 2017). *Reporte de Inclusión Financiera*. Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero. La Paz: Dirección de Estudios y Publicaciones. Obtenido de Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero- Dirección de Estudios y Publicaciones, Bolivia.
- ASOBANCARIA. (Junio de 2013). *Informe de Inclusión Financiera Colombia 2012*. Asociación Bancaria de Entidades Financieras de Colombia - ASOBANCARIA.

- ASOBANCARIA. (10 de Marzo de 2014). *Garantías Mobiliarias: La hora de la verdad*. Superintendencia de Sociedades, Bogotá.
- Asociación de Bancos de Chile. (Julio de 2013). *Chile, líder en Latinoamérica en acceso de consumidores a servicios bancarios*. Santiago: Asociación de Bancos.
- Asociación de Bancos Privados del Ecuador. (2014). *Boletín informativo de la asociación de bancos privados del Ecuador*.
- Bafico, H., & Michelin, G. (16 de Marzo de 2015). *Se encarece el crédito bancario*. Obtenido de El País - Economía y Mercado: <http://www.elpais.com.uy/economia-y-mercado/se-encarece-credito-bancario.html>
- Banco Bilbao Vizcaya Argentaria-BBVA. (2013). *Inclusión Financiera en Perú, Banca Móvil*. Documento de trabajo, Madrid.
- Banco Central de Bolivia. (Septiembre de 2015). *Informe de Estabilidad Financiera Julio 2015*. La Paz: Banco Central de Bolivia.
- Banco Central del Ecuador. (2014). *Estructura básica del hardware para el desarrollo, aplicación y uso del dinero electrónico*. Quito, Ecuador.
- Banco Central del Ecuador. (Enero de 2014). *Sistema de dinero electrónico en beneficio de la economía popular y solidaria*. Quito, Ecuador.
- Banco Central del Ecuador. (s.f.). *De la definición de la Política a la Práctica: Haciendo Inclusión Financiera*.
- Banco Central del Paraguay. (Junio de 2014). *Reporte de Inclusión Financiera 1*. Asunción: Intendencia de Inclusión Financiera – Superintendencia de Bancos . file
- Banco Mundial. (5 de Agosto de 2015). *Perú pone en marcha Estrategia Nacional para Ampliar la Inclusión Financiera*. Obtenido de <http://www.bancomundial.org/es/news/feature/2015/08/05/peru-launches-national-financial-inclusion-strategy-to-expand-financial-inclusion>
- Banco Nacional de Costa Rica. (s.f.). "Transferencias a cajeros automáticos y retiro de efectivo en Cajero Automático sin tarjeta", San José. *Iniciativas inmediatas para la gestión de filas*.

- Banco Pichincha. (s.f.). *Corresponsal no bancario*. Obtenido de Banca Electrónica: <https://www.pichincha.com/portal/Movil/Canales/Corresponsal-no-bancario>
- Bicciato, F., Foschi, L., Bottaro, E., & Ganapini, F. (Febrero de 2002). *Microfinanzas en países pequeños de América Latina: Bolivia, Ecuador y El Salvador*, CEPAL-ECLAC, Serie Desarrollo Productivo 121.
- BID. (20 de Octubre de 2006). *Las Cooperativas de ahorro y crédito y la democracia financiera*, IX Convención Financiera Cooperativa latinoamericana Panamá.
- Buró de Análisis Informativo 18. (2010). *Los Banco Privados Apuestan a los Barrios*.
- Calderón, R., Carbajal, J., & Leiva, K. (Febrero de 2014). *La banca de desarrollo y la creación de productos para la inclusión financiera*. Ed. C. Ugarte, ALIDE.
- Calvo, A., Parejo, J., Rodríguez, L., & Cuervo, A. (Septiembre de 2014). *Manual del sistema financiero español - 25ª edición*. Barcelona, España: Planeta. Obtenido de Economía y Empresa.
- Cano Poveda, M. P. (1998). *La desregulación del sistema financiero ecuatoriano. Periodo 1985 - 1997*.
- Cantalapiedra Arenas, M. (2016). *Diccionario económico*. (U. E. S.L., Editor) .
- Castillo, Y. (2014). *El crédito cooperativo en la República Dominicana*.
- CEMLA. (6 de Septiembre de 2011). *El fondo de protección para las cooperativas de ahorro y préstamo de México*. México, México.
- CENTRO DE ESTUDIOS MONETARIOS LATINOAMERICANOS - CEMLA. (Marzo de 2014). *Establecimientos o Entidades Corresponsales*. México: CEMLA.
- Centro para la Inclusión Financiera. (Julio de 2011). *Oportunidades y obstáculos para la Inclusión Financiera*.
- Claire, P., & Arunjay, K. (2013). *Mobile Financial Services for the Unbanked, State of the Industry 2013*. Londres: Bill y Melinda Gates Foundation, The Master Card Foundation and Omidyar Network.
- COFIA. (Noviembre de 2010). *Marco Normativo de las Cooperativas de Ahorro y Préstamo en México*. ACI AMERICAS.
- Comisión Nacional Bancaria de Valores, México. (2011). "Corresponsales Bancarios El papel de los comercios independientes y las redes de distribución de productos" (C. n. Valores, Ed.) *Modelos de Negocio para la Inclusión Financiera 1*.

- Cooperativas de Las Américas. (03 de marzo de 2014). *Costa Rica: cooperativas de ahorro y crédito ganaron más terreno en mercado financiero en los últimos 13 años*.
- CORDES. (s.f.). Sucretización en el gobierno del presidente León Febres Cordero. Quito, Ecuador: CORDES.
- COSEDE. (2017). *Historia, Objeto y Funciones*. Obtenido de <http://www.cosedec.gov.ec/?p=1952>
- Da Ros, G. (2001). *Iniciativas Comunitarias y Cooperativas en el Ecuador*. Quito: Facultad de Economía de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- De Olloqui, F., Andrade, G., & Herrera, D. (Junio de 2015). "Coyuntura actual y desafíos para los próximos años", en *Inclusión Financiera en América Latina y el Caribe*.
- Deloitte Touche - El Futuro de la Banca Móvil en América Latina. (2011). *El potencial de la banca móvil para los servicios*. Deloitte. Deloitte - Center for Financial Services.
- Dirección Nacional de Inclusión Financiera. (2014). *Reglas básicas para el uso del dinero electrónico*. Presentación de difusión pública, Banco Central del Ecuador, Quito.
- Dirección Nacional de Síntesis Macroeconómica. (2016). *Las CAC en la nueva Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria*. Informe interno, Banco Central del Ecuador, Quito.
- Durán Víquez, R., & Vindas Sánchez, K. (Junio de 1998). *Viabilidad del seguro de depósitos*. Documento de trabajo, Banco Central de Costa Rica, San José.
- Ecuadorinmediato. (26 de 06 de 2006). *Nuevo marco legal para cooperativas de ahorro y crédito en el país a debate*. Obtenido de [ecuadorinmediato.com: http://www.ecuadorinmediato.com/index.php?module=Noticias&func=news\\_user\\_view&id=36539](http://www.ecuadorinmediato.com/index.php?module=Noticias&func=news_user_view&id=36539)
- El Comercio. (9 de Agosto de 2014). *Paso a paso para el uso del dinero electrónico*. Obtenido de El Comercio.com: <http://www.elcomercio.com/actualidad/dinero-electronico-banco-central-ecuador.html>
- El Comercio. (28 de abril de 2014). *Qué 10 barreras limitan que crezca penetración bancaria*. (E. E. Comercio, Editor) Obtenido de El Comercio: <http://archivo.elcomercio.pe/economia/peru/que-10-barreras-limitan-que-crezca-penetracion-bancaria-noticia-1725817>

- El sistema financiero en Venezuela. (s.f.). Obtenido de Equipo7:  
<http://equipo7banca.blogspot.com/p/el-sistema-financiero-en-venezuela.html>
- El Universal. (20 de Marzo de 2014). *Tu Cartera. Opciones para el envío de remesas a México*. Obtenido de El Universal.mx - Secciones - Cartera:  
<http://archivo.eluniversal.com.mx/finanzas-cartera/2014/impreso/opciones-para-el-envo-de-108845.html>
- El Universal. (21 de Julio de 2016). *El uso de las tarjetas de crédito y débito sigue creciendo en Latinoamérica*. Obtenido de El Universal.com / Economía:  
<http://www.eluniversal.com.co/economica/el-uso-de-las-tarjetas-de-credito-y-debito-sigue-creciendo-en-latinoamerica-230990>
- El Universo. (30 de Noviembre de 2009). 24 bancos cerrados con 1.324 juicios pendientes. (E. Universo, Ed.)
- El Universo. (22 de Enero de 2013). Ecuador tiene 16,9 millones de líneas celulares, cifra que supera a su población. (D. E. Universo, Ed.)
- El Universo. (6 de Junio de 2014). *Banca pública da el 16% de los créditos*. Obtenido de El Universo-Noticias-Economía:  
<http://www.eluniverso.com/noticias/2014/06/06/nota/3062541/banca-publica-da-16-creditos>
- Enríquez, F. (2009). Alternativas para la fidelización y captación de socios a través de un Plan de Marketing para superar el bajo crecimiento de socios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la pequeña empresa. *CACPE*.
- Escobar Terán, C. E. (abril de 2015). *Estudio de la implementación de una red de dinero electrónico a través de la plataforma celular en el Ecuador, comparándola con el uso de tarjetas de débito*. Quito, Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Estrella & Tupete, Abogados. (23 de Febrero de 2017). *Las Cooperativas en la República Dominicana*. Obtenido de <http://blog.estrellatupete.com/las-cooperativas-en-la-republica-dominicana/>
- Farro Chumbes, D. A. (Octubre de 2013). *Diseño de un Modelo de Gestión del Conocimiento para las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana*. Lima, Perú.

- Fenacrep. (20 de Mayo de 1981). *Ley General de Cooperativas. Actualizado al 31.10.2005*. Lima, Perú. Obtenido de Decreto Legislativo No. 85
- FOMIN, B. C. (2013). *Banca corresponsal e inclusión financiera. Modelos de negocio en América Latina*. Washington DC: FOMIN.
- FOMIN,BID,CAF. (Septiembre de 2011). *12 nuevas ideas para llegar mejor con finanzas inclusivas*. BID, Washington.
- García M., C. A. (junio de 2015). *Solo se pagan con tarjeta de crédito 12 de cada 100 pesos en compras*. Obtenido de El Tiempo - Economía: <http://images.et.eltiempo.digital/economia/indicadores/uso-tarjeta-de-credito-en-colombia/15871657>
- García, N., Grifoni, A., López, J. C., & Mejía, D. M. (2013). "La educación financiera en América Latina y el Caribe. Situación actual y perspectivas", *Políticas Públicas y Transformación Productiva* (12).
- Gardeva, A., & Rhyne, E. (Julio de 2011). *Oportunidades y obstáculos para la Inclusión Financiera*. Center for Financial Inclusion at Accion International, vol. 12.
- Geneseo Migrant Center Inc. (2013). *Giros postales – "Money Orders"*. Recuperado el 01 de 2016, de Finanza Toolbox Materials: <http://www.migrant.net/migrant/publications/finanza/moneyorders-esp.pdf>
- Ghosh, J. (2012). Los bancos centrales y de desarrollo inclusivo en el contexto de la realidad económica del Ecuador. (B. C. Ecuador, Ed.) *Inclusión Económica y Social: La experiencia Ecuatoriana*.
- Gobierno de Chile. (Abril de 2013). *Inclusión Financiera y Medios de Pago Electrónicos*.
- Gobierno de Chile. (s.f.). *Inclusión Financiera en Chile El desafío de diseñar una política para incluir a los grupos más vulnerables*. Obtenido de Ministerio de Desarrollo Social: [www.proyectocapital.org/es/component/.../7-documentos-taller-n9.html?...241...chile](http://www.proyectocapital.org/es/component/.../7-documentos-taller-n9.html?...241...chile)
- Gobierno del Ecuador. (29 de Diciembre de 2009). *Reglamento de Cooperativas de Ahorro y Crédito - Decreto No.194*. Quito, Ecuador.
- Guerrero, R., Espinosa, S., & Focke, K. (2012). *Aproximación a una Visión Integral de la Inclusión Financiera. Aspectos conceptuales y Casos Prácticos*. (B. C. Ecuador, Ed.), Inclusión Financiera. Aproximaciones Teóricas y Prácticas.

- Hayem, M. L. (12 de Marzo de 2014). *Resultados estudio banca corresponsal e inclusion financiera: marcos regulatorios y modelos de negocio en américa latina*, BID, Brasilia, Brasil.
- Herman, E., Torresano, D., & Trávez, C. (Octubre de 2015). *Matrices de transición y análisis de cosechas de operaciones. Una aproximación al análisis macroprudencial de riesgo crediticio del Sector Financiero Popular y Solidario ecuatoriano*, SEPS 17.
- Hermi Zaar, M. (25 de Septiembre de 2007). "El cooperativismo agrario en Brasil" (U. d. Barcelona, Ed.) *Revista bibliográfica de geografía y ciencias sociales*.
- Hoyo, C., & Tuesta, D. (Julio de 2014). *Una mirada a la Inclusión Financiera en Paraguay*. Observatorio Económico Inclusión Financiera. Asunción: BBVA.
- INEI, M. d. (Marzo 2010). *Las cooperativas en el Perú. Estadísticas económicas y financieras*. Lima.
- Infante, B. (2004). *Banca por Internet: Una nueva forma de hacer negocios*.
- Inga Falcón, P. (Julio 2012). *Inclusión financiera a través de servicios financieros móviles* (Vols. 17, Cuadernos de Investigación). Perú: Universidad San Martín de Porres Instituto del Perú.
- Instituto Nacional de Cooperativismo. (2014). *Marco regulatorio para cooperativas del sector de ahorro y crédito*. (I. N. Cooperativismo, Ed.) Quito, Ecuador.
- International Finance Corporation. (2017). *Agriculture and Climate Risk Enterprise (ACRE) - Kilimo Salama - Kenya, Rwanda, Tanzania*. (W. B. Group, Ed.)
- Jácome Estrella, H., & Cordovéz, J. (Agosto 2003). *Microfinanzas en la economía ecuatoriana: Una alternativa para el desarrollo*. Quito, Ecuador: Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales.
- Junta Bancaria Del Ecuador. (19 de Agosto de 2010). *Código de derechos del usuario del sistema financiero*. Quito, Ecuador.
- Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (6 de Noviembre de 2014). Resolución No.005-2014-M. Quito, Ecuador.
- JUNTA MONETARIA GUATEMALA. (16 de Julio de 2010). Reglamento para la Realización de Operaciones y Prestación de Servicios por medio de Agentes Bancarios. Guatemala, Guatemala.

- La República. (12 de Marzo de 2014). *En el Perú, hay 21.1 millones de tarjetas de crédito y débito*. Obtenido de La República-Economía: <http://larepublica.pe/12-03-2014/en-el-peru-hay-211-millones-de-tarjetas-de-credito-y-debito>
- Lanjouw, P. (Diciembre de 1995). *Cuestiones Económicas* (27), 94.
- Leitón, P. (26 de Mayo de 2016). *Suben depósitos en colones en el sistema financiero*. Obtenido de La Nación / Economía: [http://www.nacion.com/economia/indicadores/Suben-depositos-colones-sistema-financiero\\_0\\_1563043707.html](http://www.nacion.com/economia/indicadores/Suben-depositos-colones-sistema-financiero_0_1563043707.html)
- León, J. (2016). *Dinero electrónico: si o no*. Obtenido de El Comercio - Opinión: <http://www.elcomercio.com/opinion/dinero-electronico-2.html>
- Ley de Cooperativas, Ley No.1031*. (7 de Septiembre de 1966). Quito, Ecuador.
- Leyva, J. (26 de Noviembre de 2015). *Innovación tecnológica permitirá reducir costo de servicios financieros: Aportela*.
- LIDERES. (7 de Junio de 2015). "Las cooperativas crecen y se adaptan a nuevas regulaciones", *Revista Líderes*.
- Linares, V. (18 de octubre de 2016). *Cooperativas pagan entre 7 y 8% por depósitos de ahorro*. Obtenido de [elsalvador.com: http://am-elsalv.agilecontents.com/articulo/negocios/cooperativas-pagan-entre-por-depositos-ahorro-128938](http://am-elsalv.agilecontents.com/articulo/negocios/cooperativas-pagan-entre-por-depositos-ahorro-128938)
- Marulanda Consultores. (Marzo de 2011). *Estudio Microfinanzas en México*. DAI México. México: CAF Banco de Desarrollo de América Latina.
- Mejía, D. (Octubre de 2010). *Estrategia nacional de educación económica y financiera en Colombia*. Bogotá, Colombia: Banco de la República.
- Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. (6 de Septiembre de 2016). *Desafíos del modelo cooperativo en el escenario económico actual*, Ministerio de Economía, Fomento y Turismo de Chile.
- Ministerio de Inclusión Económica y Social. (s.f.). *Ley de la Economía Popular y Solidaria*. Quito: MIES.
- Ministerios de Desarrollo Social, Economía, Hacienda; Transporte y Telecomunicaciones. (2013). *Inclusión Financiera y Medios de Pago Electrónicos*. Santiago: Gobierno de Chile.

- Miño Grijalba, W. (Febrero 2013). *Historia del Cooperativismo en el Ecuador. Serie Historia de la Política Económica del Ecuador*. Quito: Ministerio Coordinador de Política Económica (MCPE).
- Mobile Money for the Unbanked. (2014). State of the Industry. *Mobile Money for the Unbanked Mobil Financial Services for the Unbanked*. GSMA.
- Moncayo, J., & Reis, M. (2015). Un análisis inicial del Dinero Electrónico en Ecuador y su impacto en la inclusión financiera. (B. C. Ecuador, Ed.) *Cuestiones Económicas*, 25.
- Morales Ch., S. (25 de Agosto de 2014). *Aumentan depósitos a plazo de las cooperativas de ahorro y crédito*. Obtenido de La Nación: [http://www.nacion.com/economia/finanzas/Aumentan-depositos-cooperativas-ahorro-credito\\_0\\_1435056491.html](http://www.nacion.com/economia/finanzas/Aumentan-depositos-cooperativas-ahorro-credito_0_1435056491.html)
- Muciño, M. E. (3 de Junio de 2015). *Cooperativas de ahorro y crédito en México (Saving and credit cooperatives in Mexico)*. Boletín de la Asociación Internacional de Derecho Cooperativo.
- Muñoz Leiva, F. (2008). "La adopción de una innovación basada en la Web", en *Análisis y modelización de los mecanismos generadores de confianza.*, Departamento de Comercialización e Investigación de Mercados, Ed.) Granada.
- Naranjo Chiriboga, M. (2003). La dolarización de la economía del Ecuador: tres años después. (B. C. Ecuador, Ed.) *Cuestiones Económicas*, 19(1/3).
- Navajas, S. (Diciembre de 2005). *El grupo bid y la microempresa (1990-2004) resultados de 15 años de trabajo*. Washington: BID.
- Ontiveros, E., Martín Enríquez, A., & López Sabater, V. (23 de Octubre de 2014). *Microfinanzas y TIC - Experiencias innovadoras en Latinoamérica*, Fundación Telefónica España.
- Ontiveros, E., Martín, A., Navarro, M., & Rodríguez, E. (Enero de 2012). *Las TIC y el sector financiero del futuro*. (Ariel, Ed.) Madrid, España.
- Ortiz Luzuriaga Maria Tamara, Hernández Ludeña Karen Carolina y Sánchez Wendy. (2016). "Finanzas digitales mediante el uso de smartphone" (Vols. enero-marzo 2016). *R. C. Economía*, Ed. Universidad de Guayaquil.

- Ortiz, R. (25 de Diciembre de 2015). *Cooperativas de ahorro y credito cierran 2015 con us450 milones en prestamos*. Obtenido de [elsalvador.com-negocios](http://www.elsalvador.com-negocios): <http://www.elsalvador.com/noticias/negocios/170072/cooperativas-de-ahorro-y-credito-cierran-2015-con-450-millones-en-prestamos/>
- Páez, P. (2004). "Liberalización financiera, crisis y destrucción de la moneda nacional en ecuador" (B. C. Ecuador, Ed.) *Cuestiones Económicas*, 20(1/3), 13.
- Página Siete. (20 de Febrero de 2015). *Bancos tienen tasa más baja en crédito productivo que la oficial*. Obtenido de <http://www.paginasiete.bo/economia/2015/2/20/bancos-tienen-tasa-baja-credito-productivo-oficial-47833.html>
- Palma García, J. (02 de 04 de 2008). *Revista del Colegio de Abogados de Manabí*.
- Pénicaud, C., & Katakam, A. (2014). *El Estado de la Industria 2013. Servicios financieros móviles para No Bancarizados*, GSMA.
- Pitarque, J. C. (2002). Liberalización, Política Monetaria y Dolarización: la experiencia ecuatoriana. (B. C. Ecuador, Ed.) *Cuestiones Económicas*, 18(1/3).
- Portafolio. (21 de Abril de 2015). *Las cooperativas de ahorro y crédito siguen creciendo*. Obtenido de <http://www.portafolio.co/economia/finanzas/cooperativas-ahorro-credito-siguen-creciendo-28274>
- Presidencia de la República del Ecuador. (1966). *Reglamento General a la Ley de Cooperativas*. Quito, Pichincha, Ecuador: Decreto Supremo No. 6842. RO/ 123 de 20 de Septiembre de 1966. .
- Programa Nacional de Finanzas Populares. (2012). *Ecuador: Economía y finanzas Popyulares y Solidarias para el Buen Vivir*. Ecuador: Programa Nacional de Finanzas Populares, Emprendimiento y Economía Solidaria.
- Rabines Ripalda, M. (2007). *Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Perú*, ed. FENACREP.
- Ramos Medina, E. D. (14 de Julio de 2004). *Herramientas tecnológicas en los servicios financieros*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/herramientas-tecnologicas-servicios-financieros/>
- Rayo Muñoz, M. (Marzo de 2014). "Inclusión Financiera a través de las tecnologías". Guatemala: Cuarto Congreso Regional de Tecnología Bancaria y Financiera, CORETIC, Guatemala.

- Red Argentina de Infotelecomunicaciones de la Economía Solidaria. (07 de Marzo de 2013). "República Dominicana: crecimiento cooperativo", *Cooperativismo en Movimiento*.
- Redl, S., Weber, M., & Oliphant, M. (1995). *An Introduction to GSM*, Artech House, March 1995, ISBN 978-0-89006-785-7
- Reglamento a la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero. (4 de Julio de 1994). *Decreto Ejecutivo 1852*,. (R. O. 475, Ed.) Quito, Ecuador.
- Reglamento de la Ley de Cooperativas, Art. 198*. (Marzo 1986). Quito, Ecuador: Corporación de Estudios y Publicaciones.
- Ringer, R. (2013). Método Delphi-Prever tendencias futuras. (M. d.-M. CIIT, Ed.)
- Roa, M. J. (julio-septiembre de 2013). Inclusión Financiera en América Latina y el Caribe: Acceso, Uso y Calidad. *Boletín del CEMLA*.
- Rodríguez Fernández, E. (11 de Febrero de 2016). *Las TIC como vehículo de las microfinanzas*. Inter-American Development Bank.
- Rubinstein, I. (10 de Septiembre de 2014). *Seguros a la medida: clave de la inclusión financiera*. Forbes México.
- Sánchez, C. (19 de 06 de 2012). *Corresponsales no bancarios, jugadores clave de la inclusión financiera*. Recuperado el 12 de 2015, de 5 Días Mejor para todos: <http://www.5dias.com.py/16847-corresponsales-no-bancarios-jugadores-clave-de-la-inclusin-financiera>
- Secretaría de Gobernación. (2015). *ACUERDO por el que se aprueba el Programa de Fomento a la Economía Social 2015-2018*. México, México.
- SEPS. (Julio de 2014). *Un aporte a la discusión sobre profundización financiera en el Ecuador desde las cooperativas de ahorro y crédito*. (S. d. Solidaria, Ed.) Intendencia de Estadísticas, Estudios y Normas.
- SFC y BdO. (2014). *Reporte de Inclusión Financiera 2013*. Bogotá: Superintendencia Financiera de Colombia - Banca de Oportunidades.
- SFC y BdO. (2015). *Reportes de inclusión financiera 2014*. Bogotá: Superintendencia Financiera de Colombia - Banca de Oportunidades.

- Suárez Bustamante, N. (11 de Febrero de 2012). *Qué es el método Delphi?* Obtenido de eoi.es: <http://www.eoi.es/blogs/nataliasuarez-bustamante/2012/02/11/%C2%BFque-es-el-metodo-delphi/>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP y el Ministerio de Educación. (junio de 2017). (S. y. Superintendencia de Banca, Ed.) Lima, Perú.
- Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras - Chile. (21 de Octubre de 2010). *Antecedentes y requisitos que deben cumplir las sociedades cooperativas de ahorro y crédito para quedar sometidas al control y fiscalización de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras*. SBIF Chile.
- Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria. (2014). *Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria*. Quito, Ecuador: Intendencia de Estadísticas, Estudios y Normas de la EPS y SFPS, Dirección Nacional de Normas.
- Tagami Kasano, C. (28 de Febrero de 2016). "Las COOPAC: un sistema sostenido y en crecimiento", *Panorama Cooperativo*, 7(37).
- Tigo. (s.f.). *Al día con tus cuotas y servicios estes donde estes*. Obtenido de Tigo Billetera electronica: [https://www.tigo.com.py/tigo-money#ques\\_es](https://www.tigo.com.py/tigo-money#ques_es)
- Tuesta, D. (enero de 2015). "Inclusión financiera y sus determinantes: el caso argentino", Madrid, Documento de Trabajo.
- Universidad Latina de América. (s.f.). Cajeros Automáticos. *Revista Jurídica IUS*.
- Vaca, J. (Diciembre de 2012). *Reflexiones conceptuales y propuestas sobre microfinanzas y su relación con finanzas populares y solidarias*, Red financiera rural.
- Vallejos Higa, J. (Octubre de 2013). *Las cooperativas de ahorro y crédito en Perú, los limitantes del crecimiento, caso de las Cooperativas*, Encuentro de Economistas BCRP, Perú.
- Vañó, M. J. (Agosto de 2004). "Transparencia y nuevas tecnologías en las cooperativas de crédito", *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*(49), 117-141.
- Ventura, B. (28 de 09 de 2013). *Tecno Xplora*. Recuperado el Diciembre de 2015, de Próxima batalla: el móvil como tarjeta de crédito y tarjeta de embarque: [http://www.tecnoplora.com/apps/proxima-batalla-movil-como-tarjeta-credito-tarjeta-embarque\\_2013092600156.html](http://www.tecnoplora.com/apps/proxima-batalla-movil-como-tarjeta-credito-tarjeta-embarque_2013092600156.html)

Vision Fund Ecuador. (2017). *Banco Vision Fund Ecuador*. Recuperado el 17 de mayo de 2017, de <https://www.visionfund.ec/productos/microcredito/banca-comunal/>

# ANEXOS

## Anexo 1

### Número de CAC encuestadas por Provincia

Provincia	Número de CAC
Pichincha	27
Azuay	13
Tungurahua	10
Chimborazo	9
Loja	8
Manabí	7
Imbabura	6
Cotopaxi	5
Los Ríos	5
Bolívar	3
Carchi	3
Guayas	3
El Oro	2
Orellana	2
Pastaza	2
Zamora Chín	2
Esmeraldas	1
Napo	1
Sucumbíos	1

## Anexo 2

### Número de CAC encuestadas por ciudad

Los administradores de las CAC que respondieron a la encuesta están ubicados en 47 ciudades, mismas que se encuentran distribuidas en todas las regiones del territorio continental ecuatoriano.

<b>CIUDAD</b>	<b>CAC</b>
AMBATO	18
ATUNTAQUI	1
AZOGUES	2
BABAHOYO	1
BIBLIAN	1
CALCETA	1
CAYAMBE	1
CHIMBO	1
CHONE	1
COTOGCHOA	1
CUENCA	13
EL CARMEN	1
GUALACEO	1
GUALAQUIZA	1
GUARANDA	3
GUAYAQUIL	7
IBARRA	8
JOYA DE LOS SACHAS	1
LA MANA	1
LATACUNGA	6
LOJA	8
MACHALA	4
MONTALVO	1
ORELLANA	1
OTAVALO	1
PALLATANGA	1
PELILEO	1
PILLARO	2
PORTOVIEJO	2
PUYO	2
QUEVEDO	1
QUININDE	1
QUITO	27
RIOBAMBA	6

SALCEDO	1
SALITRE	1
SAN MIGUEL	1
SAN MIGUEL DE LOS BANCOS	1
SANGOLQUI	3
SANTA ANA	1
TENA	1
TULCAN	3
TUMBACO	1
URCUQUI	1
VENTANAS	1
ZAMORA	3

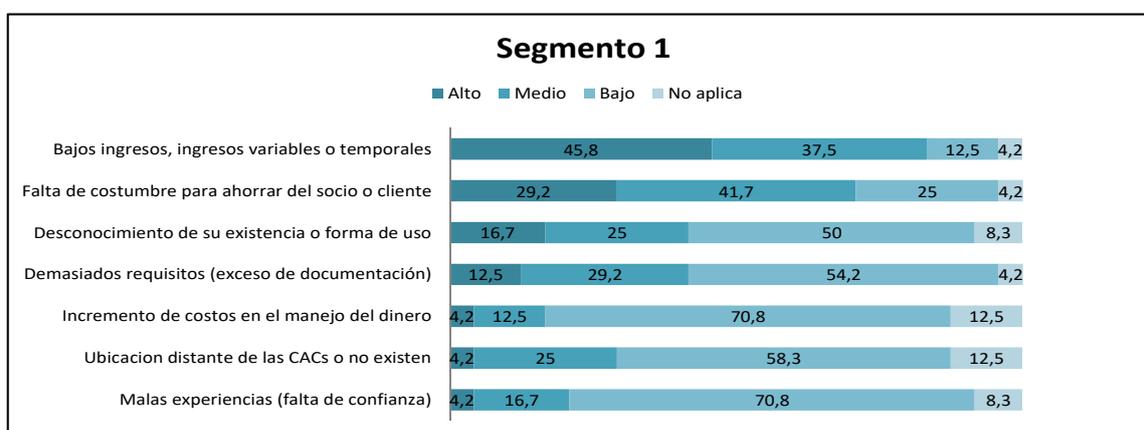
**Fuente:** Módulo TIC's aplicado a las cooperativas de ahorro y crédito. BCE

## Anexo 3

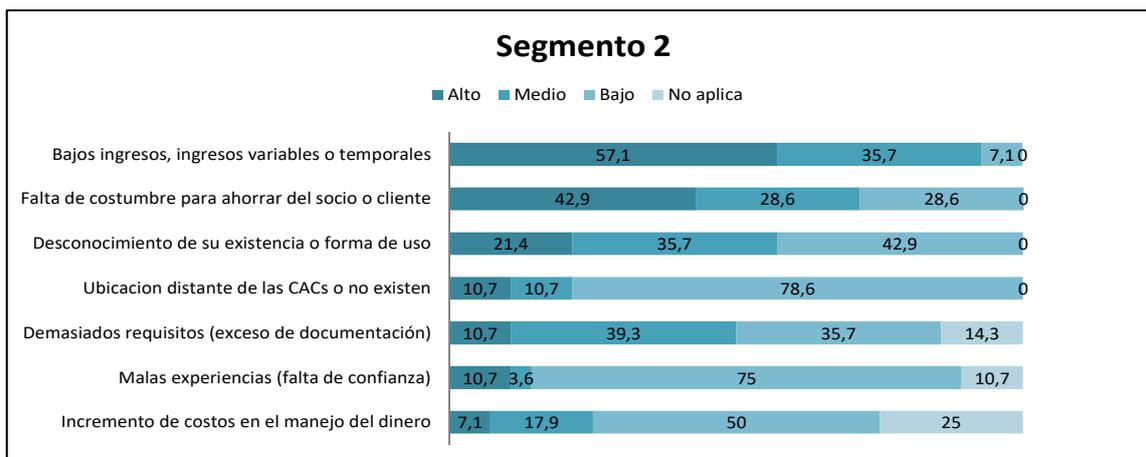
### Respuestas a preguntas por segmentos de las CAC

1.- ¿Cuáles cree son las barreras para acceso y uso de servicios y productos financieros que ofrecen las CAC?

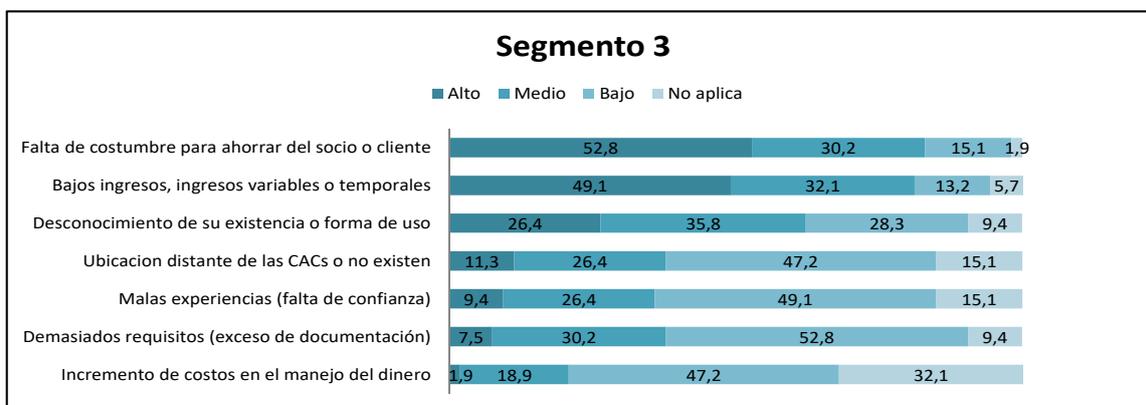
Segmento 1				
	Alto	Medio	Bajo	No aplica
Malas experiencias (falta de confianza)	4,2	16,7	70,8	8,3
Ubicacion distante de las CACs o no existen	4,2	25	58,3	12,5
Incremento de costos en el manejo del dinero	4,2	12,5	70,8	12,5
Demasiados requisitos (exceso de documentación)	12,5	29,2	54,2	4,2
Desconocimiento de su existencia o forma de uso	16,7	25	50	8,3
Falta de costumbre para ahorrar del socio o cliente	29,2	41,7	25	4,2
Bajos ingresos, ingresos variables o temporales	45,8	37,5	12,5	4,2



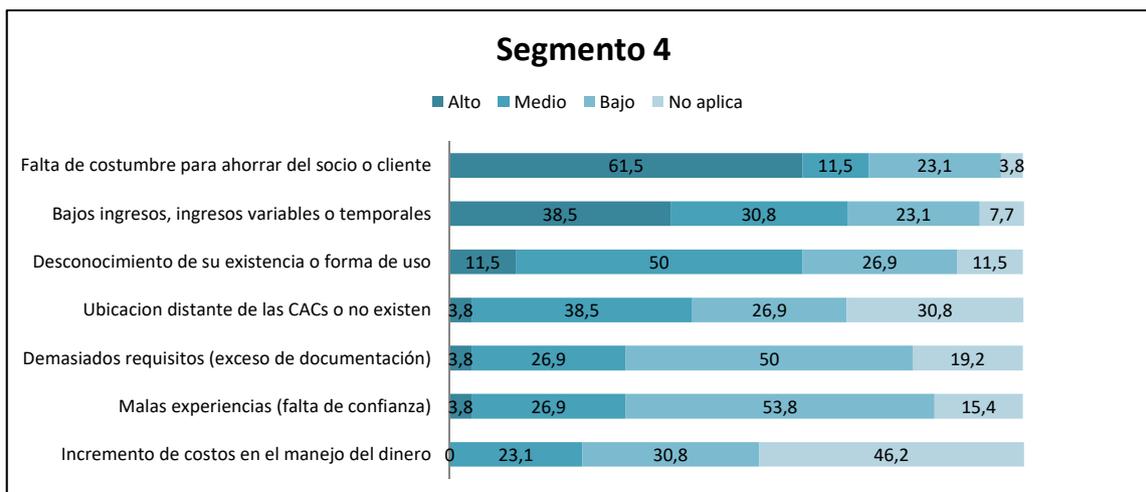
Segmento 2				
	Alto	Medio	Bajo	No aplica
Incremento de costos en el manejo del dinero	7,1	17,9	50	25
Malas experiencias (falta de confianza)	10,7	3,6	75	10,7
Demasiados requisitos (exceso de documentación)	10,7	39,3	35,7	14,3
Ubicacion distante de las CACs o no existen	10,7	10,7	78,6	0
Desconocimiento de su existencia o forma de uso	21,4	35,7	42,9	0
Falta de costumbre para ahorrar del socio o cliente	42,9	28,6	28,6	0
Bajos ingresos, ingresos variables o temporales	57,1	35,7	7,1	0



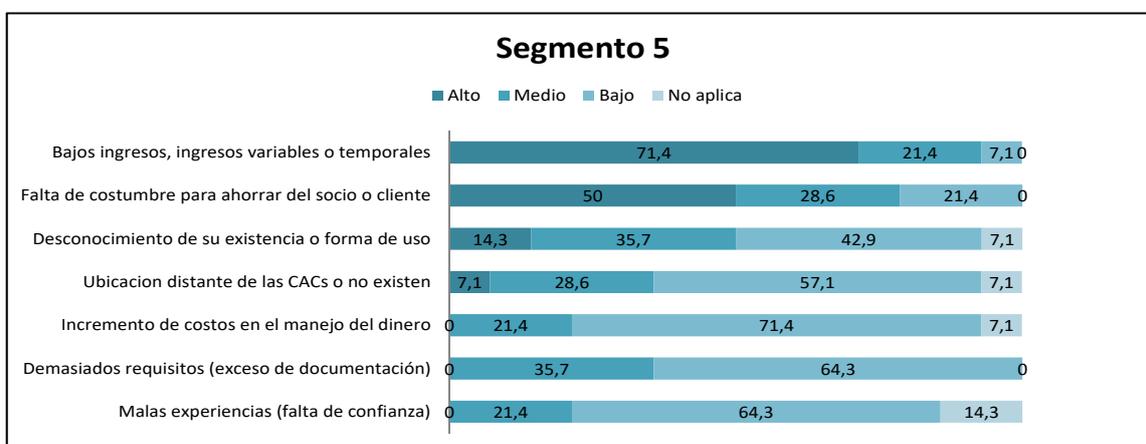
Segmento 3				
	Alto	Medio	Bajo	No aplica
Incremento de costos en el manejo del dinero	1,9	18,9	47,2	32,1
Demasiados requisitos (exceso de documentación)	7,5	30,2	52,8	9,4
Malas experiencias (falta de confianza)	9,4	26,4	49,1	15,1
Ubicación distante de las CACs o no existen	11,3	26,4	47,2	15,1
Desconocimiento de su existencia o forma de uso	26,4	35,8	28,3	9,4
Bajos ingresos, ingresos variables o temporales	49,1	32,1	13,2	5,7
Falta de costumbre para ahorrar del socio o cliente	52,8	30,2	15,1	1,9



Segmento 4				
	Alto	Medio	Bajo	No aplica
Incremento de costos en el manejo del dinero	0	23,1	30,8	46,2
Malas experiencias (falta de confianza)	3,8	26,9	53,8	15,4
Demasiados requisitos (exceso de documentación)	3,8	26,9	50	19,2
Ubicación distante de las CACs o no existen	3,8	38,5	26,9	30,8
Desconocimiento de su existencia o forma de uso	11,5	50	26,9	11,5
Bajos ingresos, ingresos variables o temporales	38,5	30,8	23,1	7,7
Falta de costumbre para ahorrar del socio o cliente	61,5	11,5	23,1	3,8

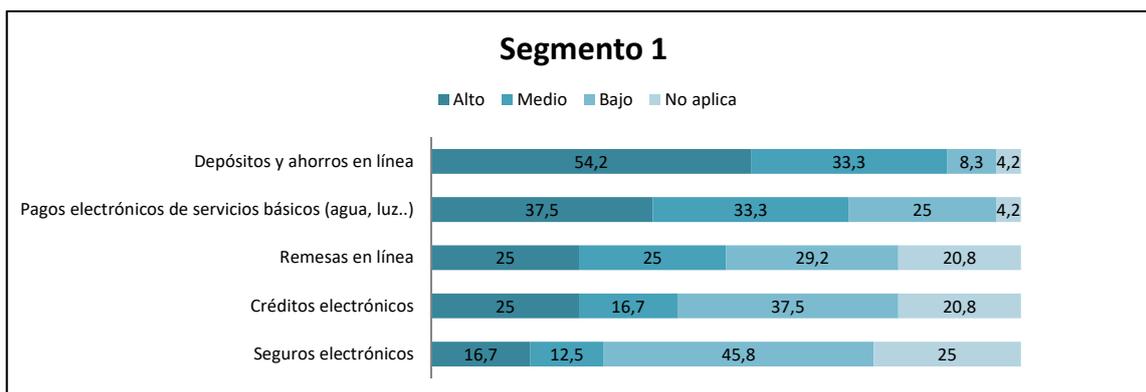


Segmento 5				
	Alto	Medio	Bajo	No aplica
Malas experiencias (falta de confianza)	0	21,4	64,3	14,3
Demasiados requisitos (exceso de documentación)	0	35,7	64,3	0
Incremento de costos en el manejo del dinero	0	21,4	71,4	7,1
Ubicacion distante de las CACs o no existen	7,1	28,6	57,1	7,1
Desconocimiento de su existencia o forma de uso	14,3	35,7	42,9	7,1
Falta de costumbre para ahorrar del socio o cliente	50	28,6	21,4	0
Bajos ingresos, ingresos variables o temporales	71,4	21,4	7,1	0

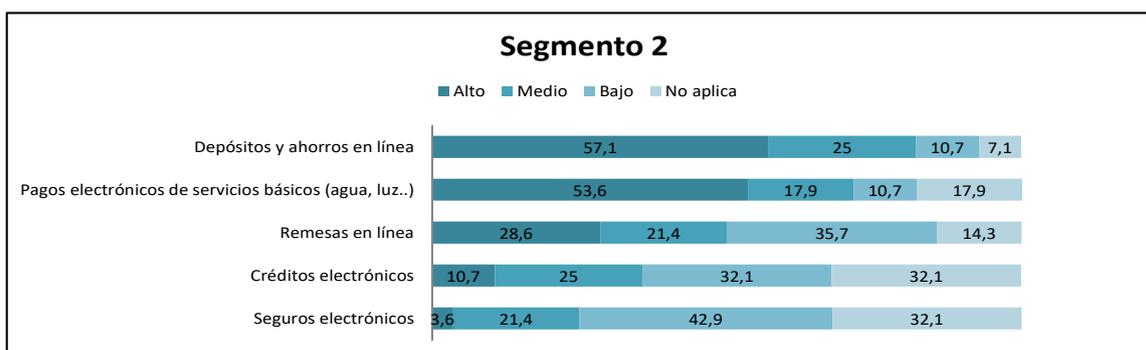


**2.- ¿Qué productos y servicios que ofrece su CAC podrían, gracias a las TICs, ser más eficaces para mejorar la inclusión financiera de sus clientes?**

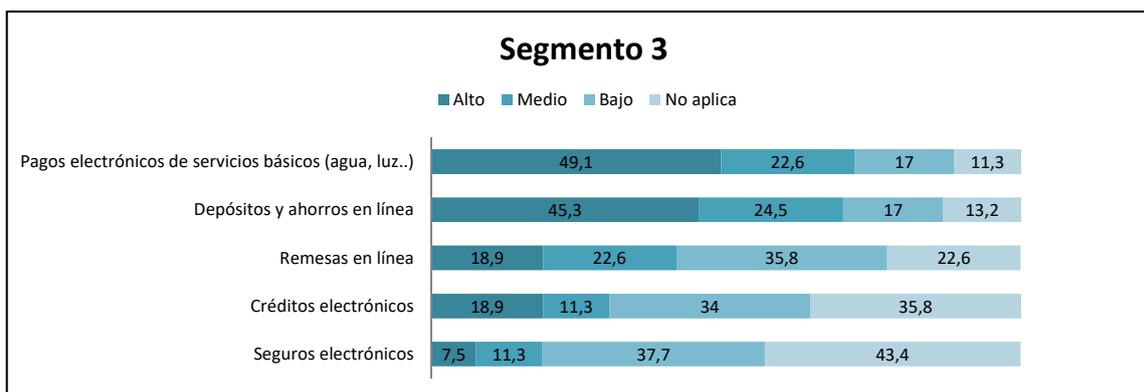
<b>Segmento 1</b>				
	<b>Alto</b>	<b>Medio</b>	<b>Bajo</b>	<b>No aplica</b>
Seguros electrónicos	16,7	12,5	45,8	25
Créditos electrónicos	25	16,7	37,5	20,8
Remesas en línea	25	25	29,2	20,8
Pagos electrónicos de servicios básicos (agua, luz..)	37,5	33,3	25	4,2
Depósitos y ahorros en línea	54,2	33,3	8,3	4,2



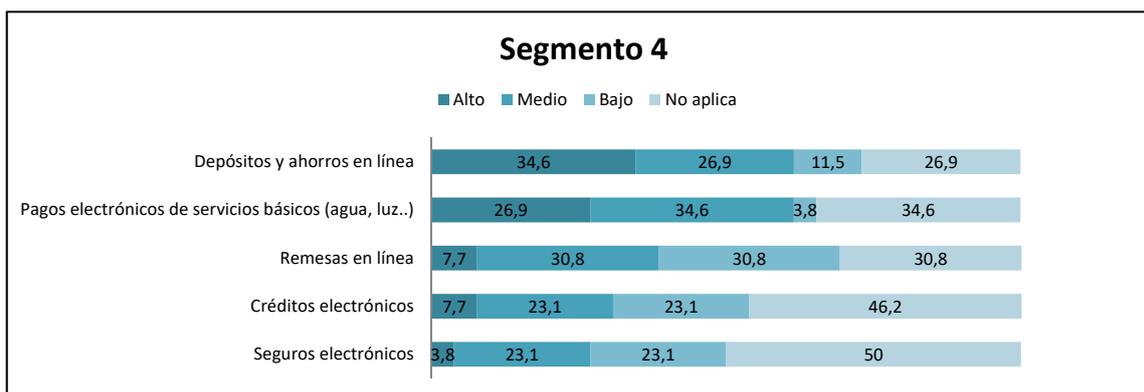
<b>Segmento 2</b>				
	<b>Alto</b>	<b>Medio</b>	<b>Bajo</b>	<b>No aplica</b>
Seguros electrónicos	3,6	21,4	42,9	32,1
Créditos electrónicos	10,7	25	32,1	32,1
Remesas en línea	28,6	21,4	35,7	14,3
Pagos electrónicos de servicios básicos (agua, luz..)	53,6	17,9	10,7	17,9
Depósitos y ahorros en línea	57,1	25	10,7	7,1



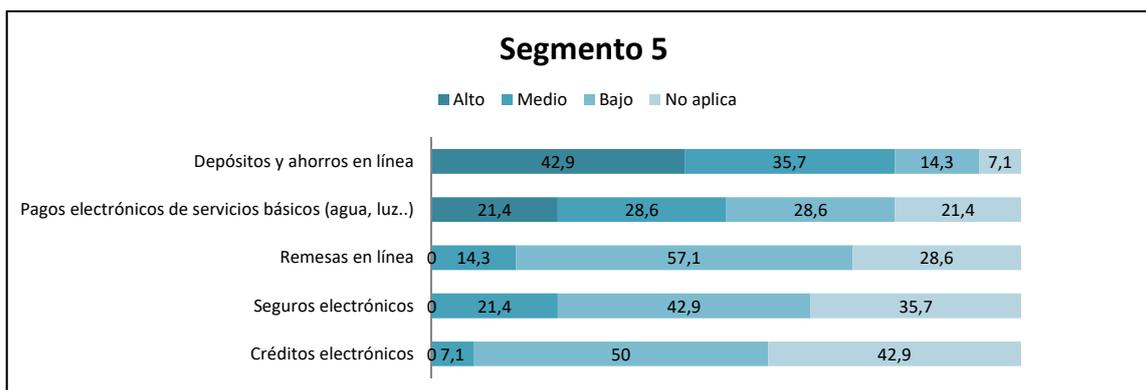
<b>Segmento 3</b>				
	<b>Alto</b>	<b>Medio</b>	<b>Bajo</b>	<b>No aplica</b>
Seguros electrónicos	7,5	11,3	37,7	43,4
Créditos electrónicos	18,9	11,3	34	35,8
Remesas en línea	18,9	22,6	35,8	22,6
Depósitos y ahorros en línea	45,3	24,5	17	13,2
Pagos electrónicos de servicios básicos (agua, luz..)	49,1	22,6	17	11,3



<b>Segmento 4</b>				
	<b>Alto</b>	<b>Medio</b>	<b>Bajo</b>	<b>No aplica</b>
Seguros electrónicos	3,8	23,1	23,1	50
Créditos electrónicos	7,7	23,1	23,1	46,2
Remesas en línea	7,7	30,8	30,8	30,8
Pagos electrónicos de servicios básicos (agua, luz..)	26,9	34,6	3,8	34,6
Depósitos y ahorros en línea	34,6	26,9	11,5	26,9

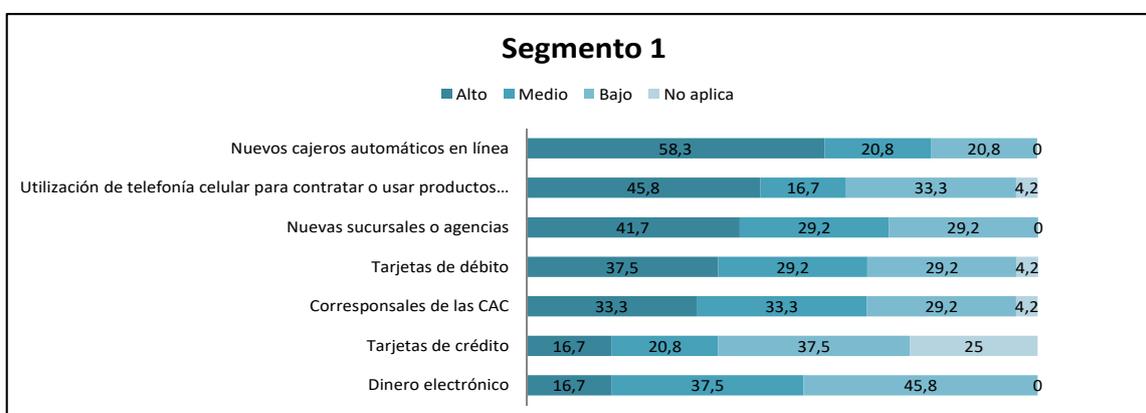


Segmento 5				
	Alto	Medio	Bajo	No aplica
Créditos electrónicos	0	7,1	50	42,9
Seguros electrónicos	0	21,4	42,9	35,7
Remesas en línea	0	14,3	57,1	28,6
Pagos electrónicos de servicios básicos (agua, luz..)	21,4	28,6	28,6	21,4
Depósitos y ahorros en línea	42,9	35,7	14,3	7,1

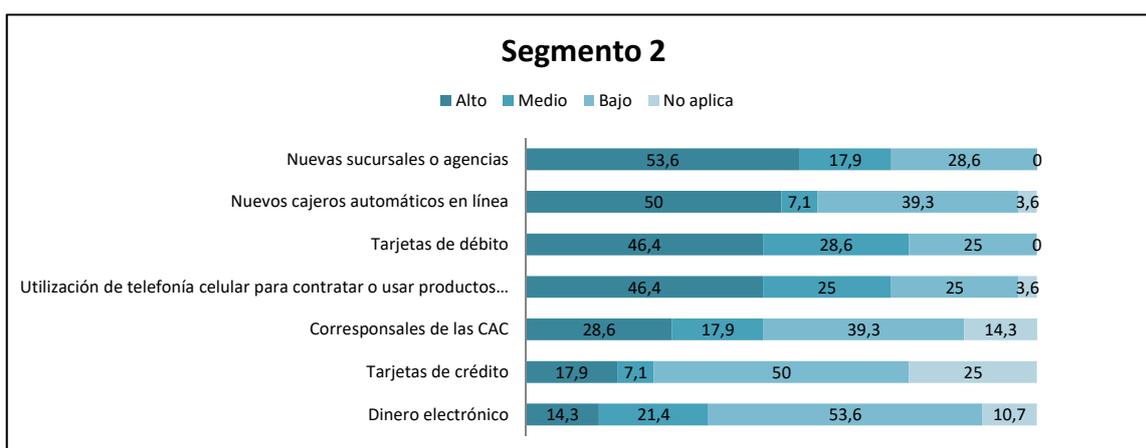


### 3. ¿Qué tipo de infraestructura, tecnologías o productos podrían ser más eficaces para mejorar la inclusión financiera en su CAC?

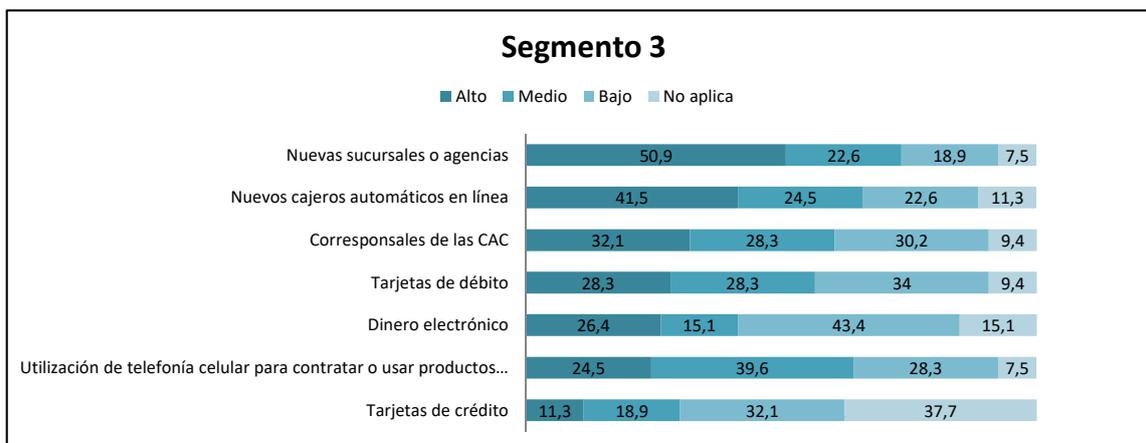
Segmento 1				
	Alto	Medio	Bajo	No aplica
Dinero electrónico	16,7	37,5	45,8	0
Tarjetas de crédito	16,7	20,8	37,5	25
Corresponsales de las CAC	33,3	33,3	29,2	4,2
Tarjetas de débito	37,5	29,2	29,2	4,2
Nuevas sucursales o agencias	41,7	29,2	29,2	0
Utilización de telefonía celular para contratar o usar productos...	45,8	16,7	33,3	4,2
Nuevos cajeros automáticos en línea	58,3	20,8	20,8	0



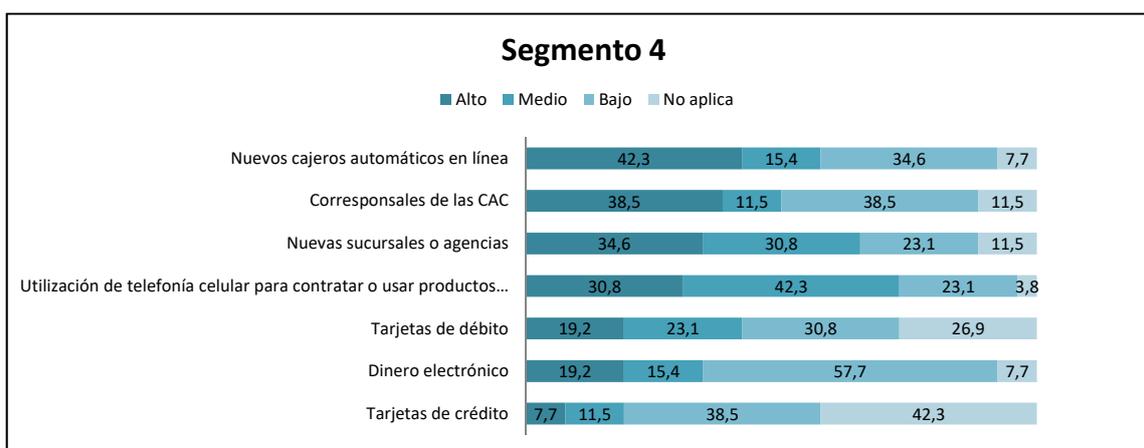
<b>Segmento 2</b>				
	<b>Alto</b>	<b>Medio</b>	<b>Bajo</b>	<b>No aplica</b>
Dinero electrónico	14,3	21,4	53,6	10,7
Tarjetas de crédito	17,9	7,1	50	25
Corresponsales de las CAC	28,6	17,9	39,3	14,3
Utilización de telefonía celular para contratar o usar productos...	46,4	25	25	3,6
Tarjetas de débito	46,4	28,6	25	0
Nuevos cajeros automáticos en línea	50	7,1	39,3	3,6
Nuevas sucursales o agencias	53,6	17,9	28,6	0



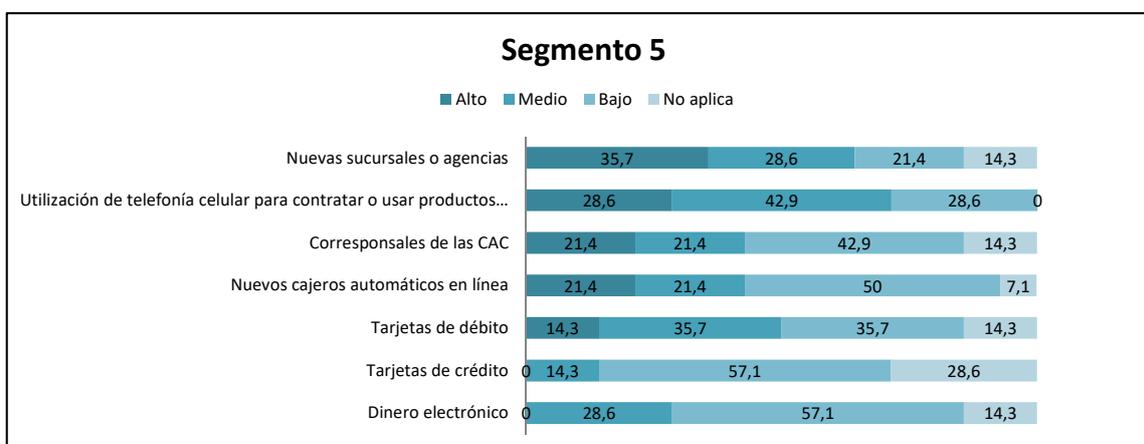
<b>Segmento 3</b>				
	<b>Alto</b>	<b>Medio</b>	<b>Bajo</b>	<b>No aplica</b>
Tarjetas de crédito	11,3	18,9	32,1	37,7
Utilización de telefonía celular para contratar o usar productos...	24,5	39,6	28,3	7,5
Dinero electrónico	26,4	15,1	43,4	15,1
Tarjetas de débito	28,3	28,3	34	9,4
Corresponsales de las CAC	32,1	28,3	30,2	9,4
Nuevos cajeros automáticos en línea	41,5	24,5	22,6	11,3
Nuevas sucursales o agencias	50,9	22,6	18,9	7,5



Segmento 4				
	Alto	Medio	Bajo	No aplica
Tarjetas de crédito	7,7	11,5	38,5	42,3
Dinero electrónico	19,2	15,4	57,7	7,7
Tarjetas de débito	19,2	23,1	30,8	26,9
Utilización de telefonía celular para contratar o usar productos...	30,8	42,3	23,1	3,8
Nuevas sucursales o agencias	34,6	30,8	23,1	11,5
Corresponsales de las CAC	38,5	11,5	38,5	11,5
Nuevos cajeros automáticos en línea	42,3	15,4	34,6	7,7

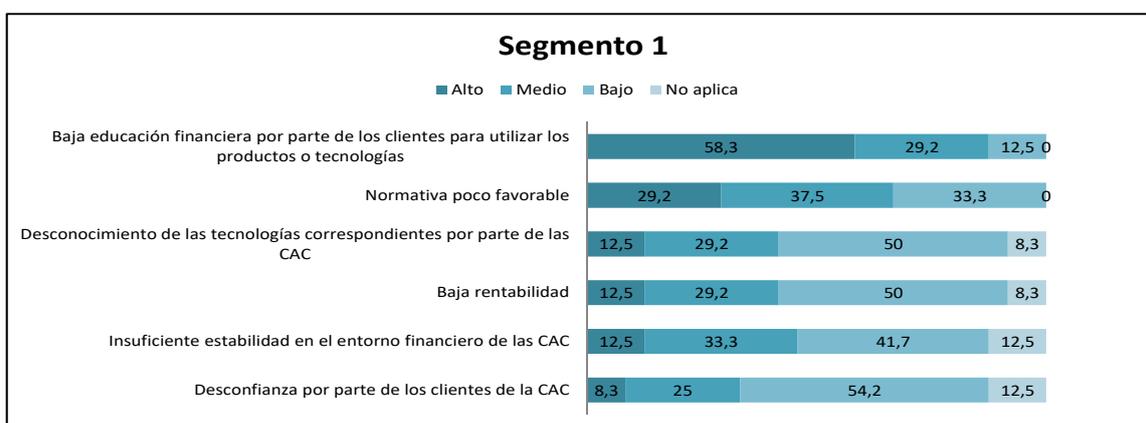


Segmento 5				
	Alto	Medio	Bajo	No aplica
Dinero electrónico	0	28,6	57,1	14,3
Tarjetas de crédito	0	14,3	57,1	28,6
Tarjetas de débito	14,3	35,7	35,7	14,3
Nuevos cajeros automáticos en línea	21,4	21,4	50	7,1
Corresponsales de las CAC	21,4	21,4	42,9	14,3
Utilización de telefonía celular para contratar o usar productos...	28,6	42,9	28,6	0
Nuevas sucursales o agencias	35,7	28,6	21,4	14,3



**4.- ¿Cuáles son los principales obstáculos que impiden que su CAC haga un mayor uso de infraestructura, tecnologías o productos mencionados en la pregunta anterior?**

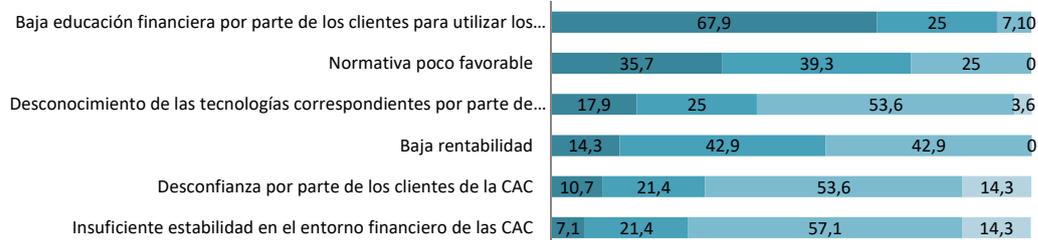
<b>Segmento 1</b>				
	<b>Alto</b>	<b>Medio</b>	<b>Bajo</b>	<b>No aplica</b>
Desconfianza por parte de los clientes de la CAC	8,3	25	54,2	12,5
Insuficiente estabilidad en el entorno financiero de la CAC	12,5	33,3	41,7	12,5
Baja rentabilidad	12,5	29,2	50	8,3
Desconocimiento de las tecnologías correspondientes por parte de los clientes de la CAC	12,5	29,2	50	8,3
Normativa poco favorable	29,2	37,5	33,3	0
Baja educación financiera por parte de los clientes para utilizar los productos o tecnologías	58,3	29,2	12,5	0



<b>Segmento 2</b>				
	<b>Alto</b>	<b>Medio</b>	<b>Bajo</b>	<b>No aplica</b>
Insuficiente estabilidad en el entorno financiero de la CAC	7,1	21,4	57,1	14,3
Desconfianza por parte de los clientes de la CAC	10,7	21,4	53,6	14,3
Baja rentabilidad	14,3	42,9	42,9	0
Desconocimiento de las tecnologías correspondientes por parte de los clientes de la CAC	17,9	25	53,6	3,6
Normativa poco favorable	35,7	39,3	25	0
Baja educación financiera por parte de los clientes para utilizar los productos o tecnologías	67,9	25	7,1	0

## Segmento 2

■ Alto ■ Medio ■ Bajo ■ No aplica

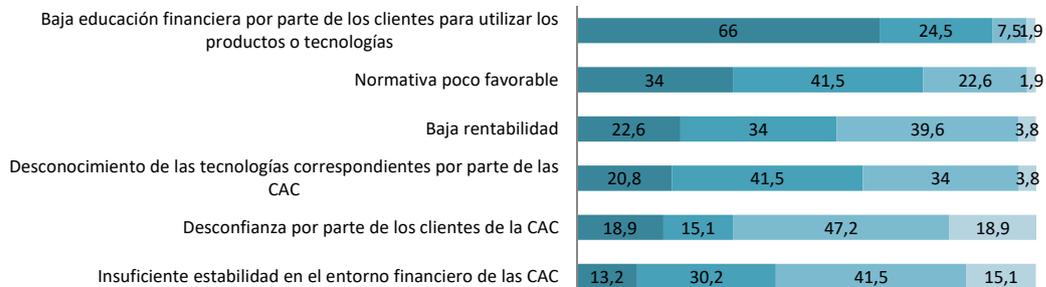


## Segmento 3

	Alto	Medio	Bajo	No aplica
Insuficiente estabilidad en el entorno financiero de l	13,2	30,2	41,5	15,1
Desconfianza por parte de los clientes de la CAC	18,9	15,1	47,2	18,9
Desconocimiento de las tecnologías correspondiente	20,8	41,5	34	3,8
Baja rentabilidad	22,6	34	39,6	3,8
Normativa poco favorable	34	41,5	22,6	1,9
Baja educación financiera por parte de los clientes pa	66	24,5	7,5	1,9

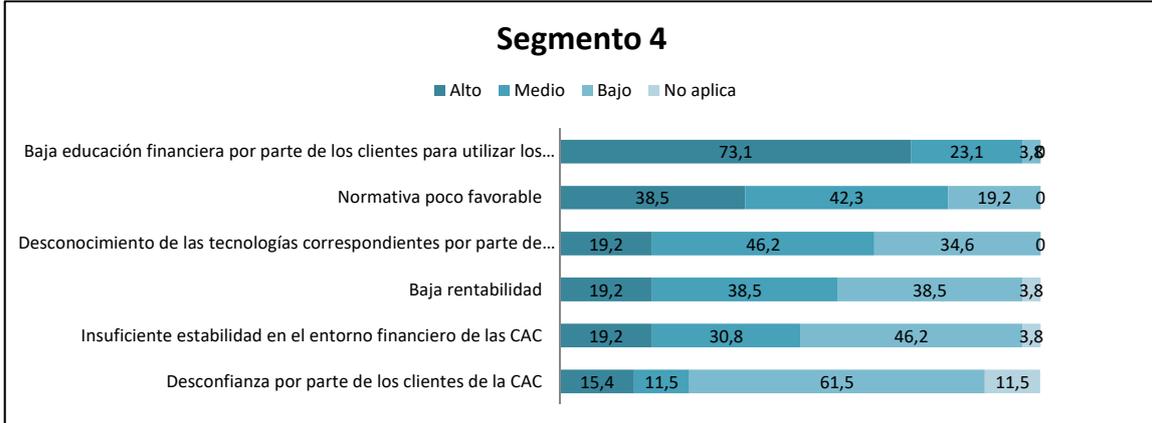
## Segmento 3

■ Alto ■ Medio ■ Bajo ■ No aplica



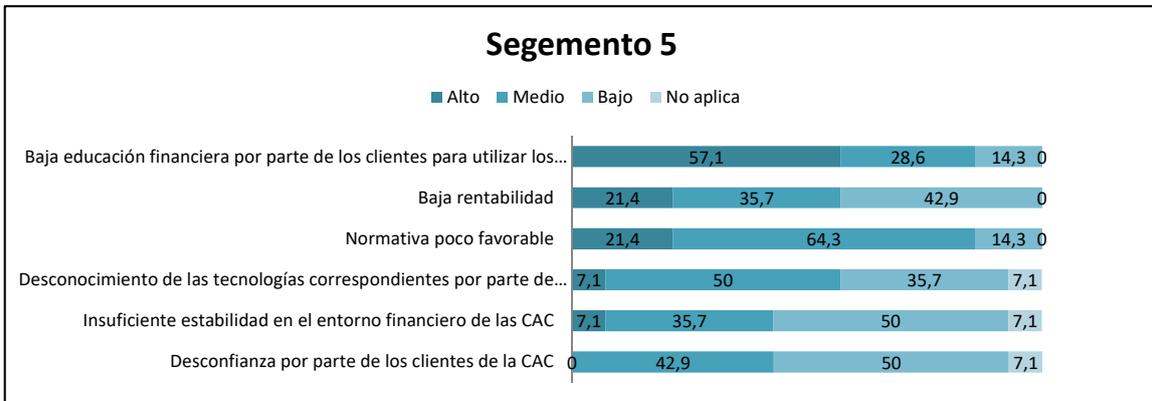
## Segmento 4

	Alto	Medio	Bajo	No aplica
Desconfianza por parte de los clientes de la CAC	15,4	11,5	61,5	11,5
Insuficiente estabilidad en el entorno financiero de l	19,2	30,8	46,2	3,8
Baja rentabilidad	19,2	38,5	38,5	3,8
Desconocimiento de las tecnologías correspondiente	19,2	46,2	34,6	0
Normativa poco favorable	38,5	42,3	19,2	0
Baja educación financiera por parte de los clientes pa	73,1	23,1	3,8	0



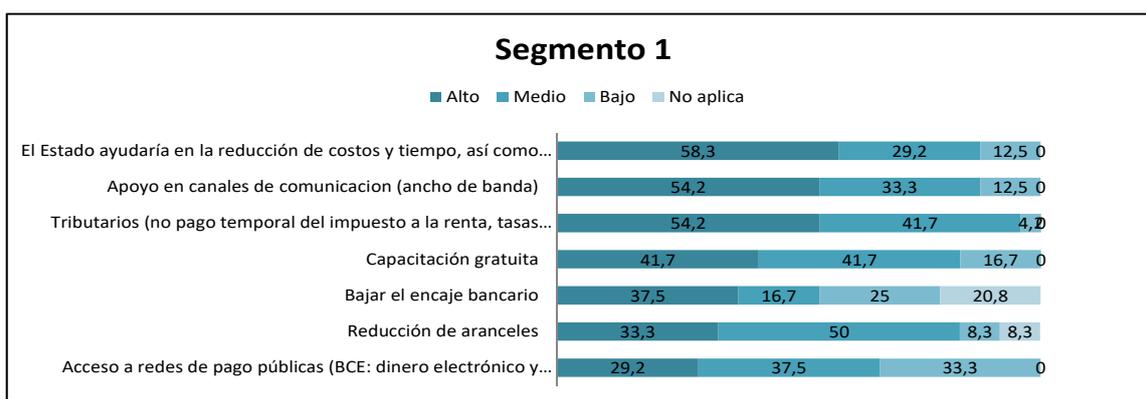
### Segmento 5

	Alto	Medio	Bajo	No aplica
Desconfianza por parte de los clientes de la CAC	0	42,9	50	7,1
Insuficiente estabilidad en el entorno financiero de la CAC	7,1	35,7	50	7,1
Desconocimiento de las tecnologías correspondientes por parte de los clientes	7,1	50	35,7	7,1
Normativa poco favorable	21,4	64,3	14,3	0
Baja rentabilidad	21,4	35,7	42,9	0
Baja educación financiera por parte de los clientes para utilizar los...	57,1	28,6	14,3	0

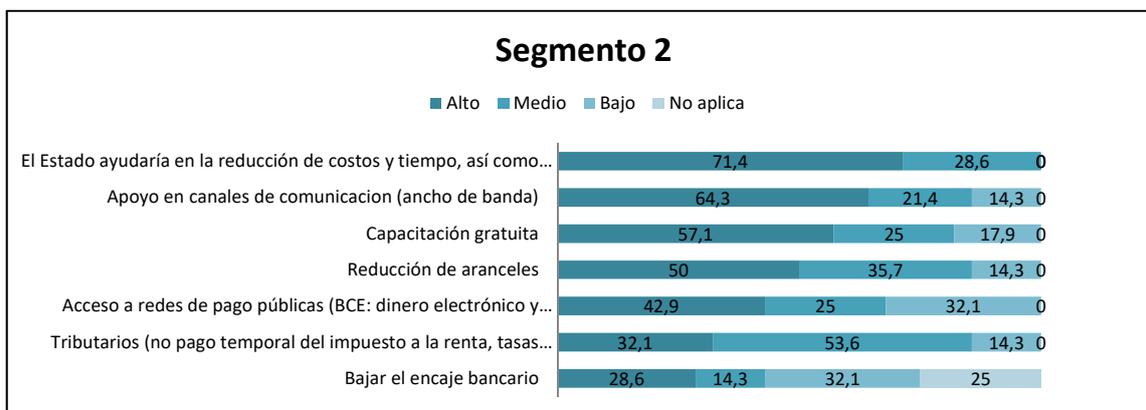


**5. ¿Qué tipo de incentivos considera mejores para que las CAC ofrezcan productos y servicios modernos e inviertan en estas tecnologías que contribuyen a la inclusión financiera?**

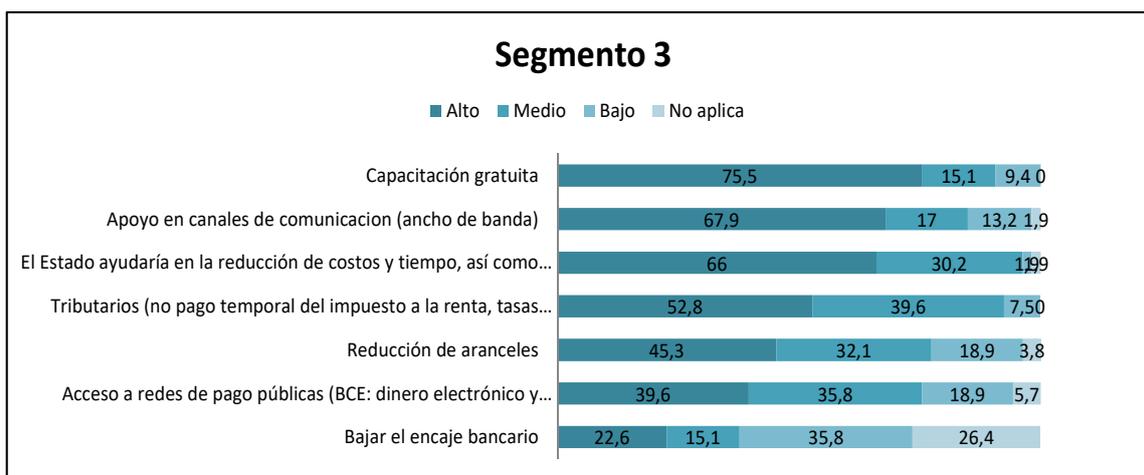
Segmento 1				
	Alto	Medio	Bajo	No aplica
Acceso a redes de pago públicas (BCE: dinero electró	29,2	37,5	33,3	0
Reducción de aranceles	33,3	50	8,3	8,3
Bajar el encaje bancario	37,5	16,7	25	20,8
Capacitación gratuita	41,7	41,7	16,7	0
Tributarios (no pago temporal del impuesto a la renta	54,2	41,7	4,2	0
Apoyo en canales de comunicacion (ancho de banda)	54,2	33,3	12,5	0
El Estado ayudaría en la reducción de costos y tiempo	58,3	29,2	12,5	0



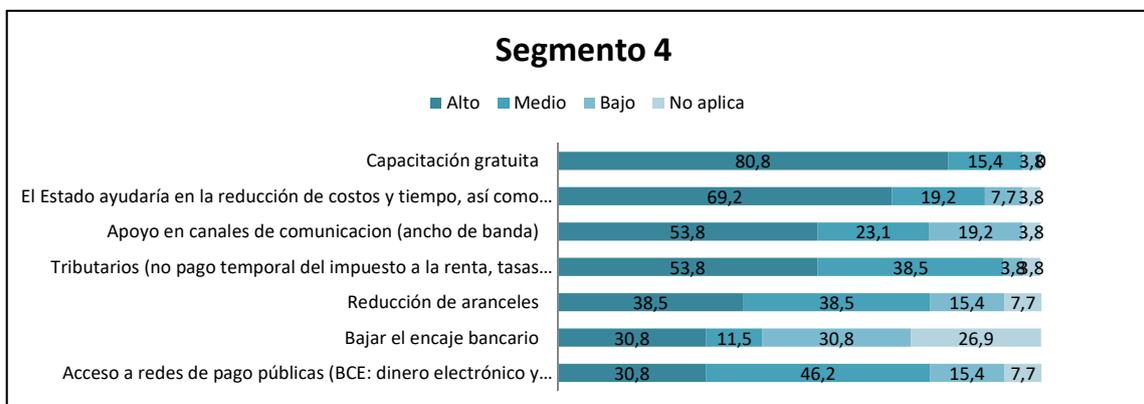
Segmento 2				
	Alto	Medio	Bajo	No aplica
Bajar el encaje bancario	28,6	14,3	32,1	25
Tributarios (no pago temporal del impuesto a la renta	32,1	53,6	14,3	0
Acceso a redes de pago públicas (BCE: dinero electró	42,9	25	32,1	0
Reducción de aranceles	50	35,7	14,3	0
Capacitación gratuita	57,1	25	17,9	0
Apoyo en canales de comunicacion (ancho de banda)	64,3	21,4	14,3	0
El Estado ayudaría en la reducción de costos y tiempo	71,4	28,6	0	0



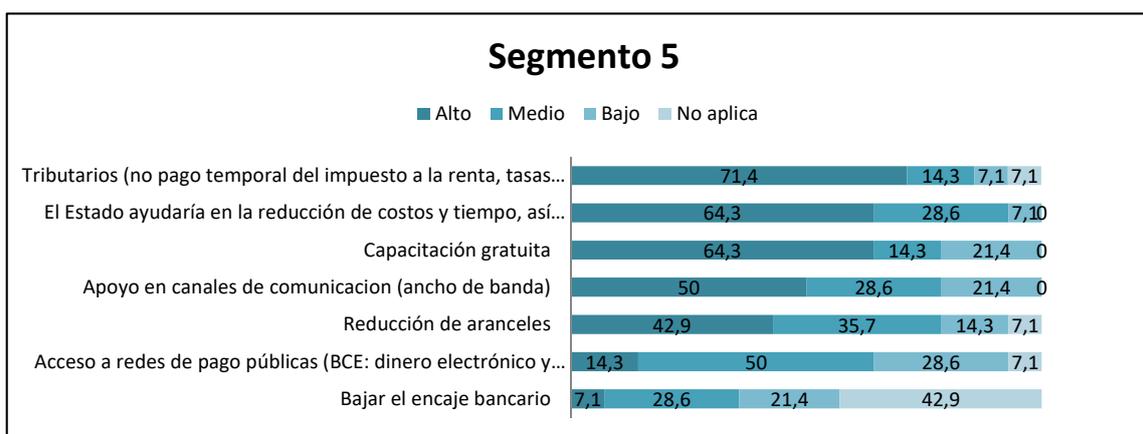
Segmento 3				
	Alto	Medio	Bajo	No aplica
Bajar el encaje bancario	22,6	15,1	35,8	26,4
Acceso a redes de pago públicas (BCE: dinero electró	39,6	35,8	18,9	5,7
Reducción de aranceles	45,3	32,1	18,9	3,8
Tributarios (no pago temporal del impuesto a la renta	52,8	39,6	7,5	0
El Estado ayudaría en la reducción de costos y tiempo	66	30,2	1,9	1,9
Apoyo en canales de comunicacion (ancho de banda)	67,9	17	13,2	1,9
Capacitación gratuita	75,5	15,1	9,4	0



Segmento 4				
	Alto	Medio	Bajo	No aplica
Acceso a redes de pago públicas (BCE: dinero electró	30,8	46,2	15,4	7,7
Bajar el encaje bancario	30,8	11,5	30,8	26,9
Reducción de aranceles	38,5	38,5	15,4	7,7
Tributarios (no pago temporal del impuesto a la renta	53,8	38,5	3,8	3,8
Apoyo en canales de comunicacion (ancho de banda)	53,8	23,1	19,2	3,8
El Estado ayudaría en la reducción de costos y tiempo	69,2	19,2	7,7	3,8
Capacitación gratuita	80,8	15,4	3,8	0

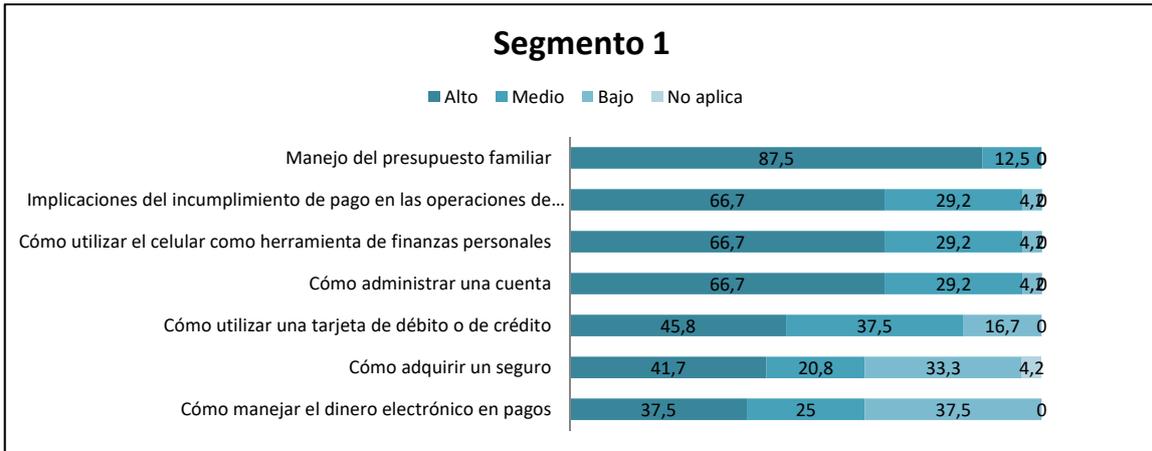


Segmento 5				
	Alto	Medio	Bajo	No aplica
Bajar el encaje bancario	7,1	28,6	21,4	42,9
Acceso a redes de pago públicas (BCE: dinero electró	14,3	50	28,6	7,1
Reducción de aranceles	42,9	35,7	14,3	7,1
Apoyo en canales de comunicacion (ancho de banda)	50	28,6	21,4	0
Capacitación gratuita	64,3	14,3	21,4	0
El Estado ayudaría en la reducción de costos y tiempo	64,3	28,6	7,1	0
Tributarios (no pago temporal del impuesto a la renta	71,4	14,3	7,1	7,1



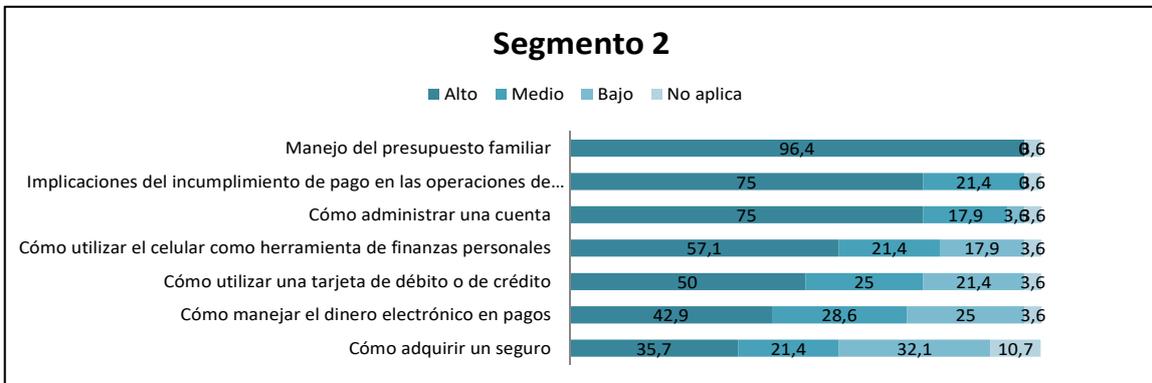
**6.- ¿En qué temas cree usted que es importante que mejore la educación financiera de los socios o clientes para que haya mayor inclusión financiera?**

Segmento 1				
	Alto	Medio	Bajo	No aplica
Cómo manejar el dinero electrónico en pagos	37,5	25	37,5	0
Cómo adquirir un seguro	41,7	20,8	33,3	4,2
Cómo utilizar una tarjeta de débito o de crédito	45,8	37,5	16,7	0
Cómo administrar una cuenta	66,7	29,2	4,2	0
Cómo utilizar el celular como herramienta de finanzas	66,7	29,2	4,2	0
Implicaciones del incumplimiento de pago en las operaciones	66,7	29,2	4,2	0
Manejo del presupuesto familiar	87,5	12,5	0	0



### Segmento 2

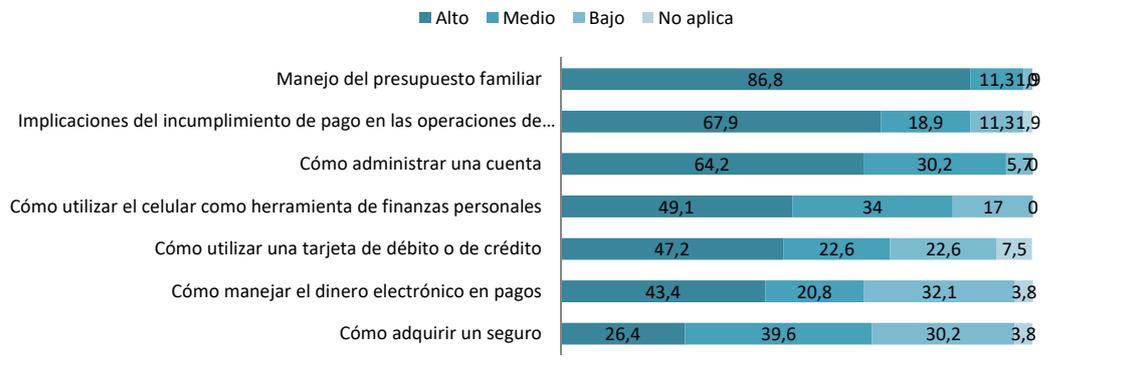
	Alto	Medio	Bajo	No aplica
Cómo adquirir un seguro	35,7	21,4	32,1	10,7
Cómo manejar el dinero electrónico en pagos	42,9	28,6	25	3,6
Cómo utilizar una tarjeta de débito o de crédito	50	25	21,4	3,6
Cómo utilizar el celular como herramienta de finanzas personales	57,1	21,4	17,9	3,6
Cómo administrar una cuenta	75	17,9	3,6	3,6
Implicaciones del incumplimiento de pago en las operaciones de...	75	21,4	0	3,6
Manejo del presupuesto familiar	96,4	0	0	3,6



### Segmento 3

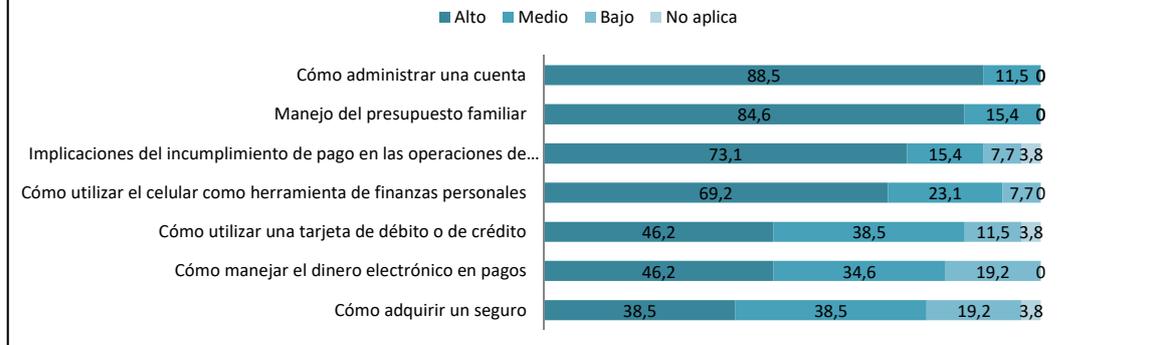
	Alto	Medio	Bajo	No aplica
Cómo adquirir un seguro	26,4	39,6	30,2	3,8
Cómo manejar el dinero electrónico en pagos	43,4	20,8	32,1	3,8
Cómo utilizar una tarjeta de débito o de crédito	47,2	22,6	22,6	7,5
Cómo utilizar el celular como herramienta de finanzas personales	49,1	34	17	0
Cómo administrar una cuenta	64,2	30,2	5,7	0
Implicaciones del incumplimiento de pago en las operaciones de...	67,9	18,9	11,3	1,9
Manejo del presupuesto familiar	86,8	11,3	1,9	0

### Segmento 3

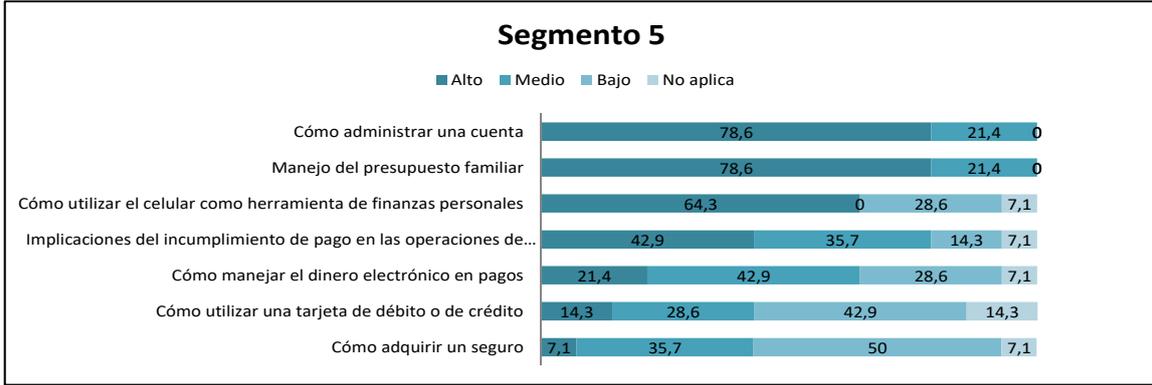


Segmento 4				
	Alto	Medio	Bajo	No aplica
Cómo adquirir un seguro	38,5	38,5	19,2	3,8
Cómo manejar el dinero electrónico en pagos	46,2	34,6	19,2	0
Cómo utilizar una tarjeta de débito o de crédito	46,2	38,5	11,5	3,8
Cómo utilizar el celular como herramienta de finanzas personales	69,2	23,1	7,7	0
Implicaciones del incumplimiento de pago en las operaciones de...	73,1	15,4	7,7	3,8
Manejo del presupuesto familiar	84,6	15,4	0	0
Cómo administrar una cuenta	88,5	11,5	0	0

### Segmento 4

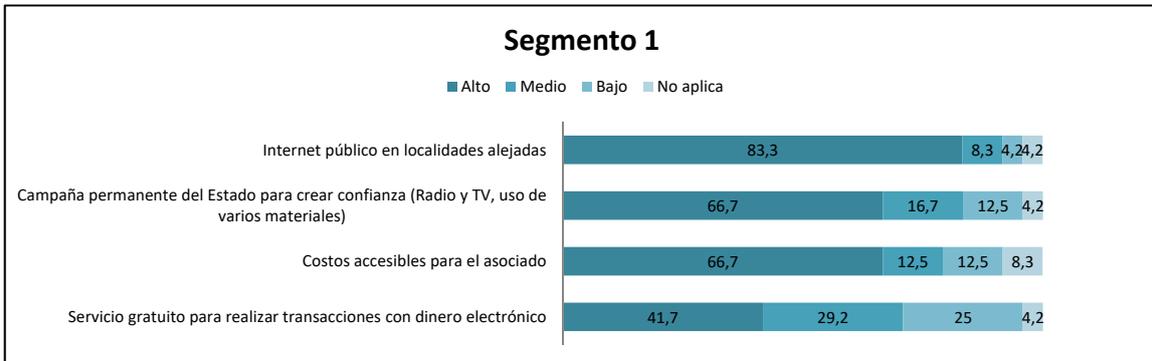


Segmento 5				
	Alto	Medio	Bajo	No aplica
Cómo adquirir un seguro	7,1	35,7	50	7,1
Cómo utilizar una tarjeta de débito o de crédito	14,3	28,6	42,9	14,3
Cómo manejar el dinero electrónico en pagos	21,4	42,9	28,6	7,1
Implicaciones del incumplimiento de pago en las operaciones de...	42,9	35,7	14,3	7,1
Cómo utilizar el celular como herramienta de finanzas personales	64,3	0	28,6	7,1
Manejo del presupuesto familiar	78,6	21,4	0	0
Cómo administrar una cuenta	78,6	21,4	0	0

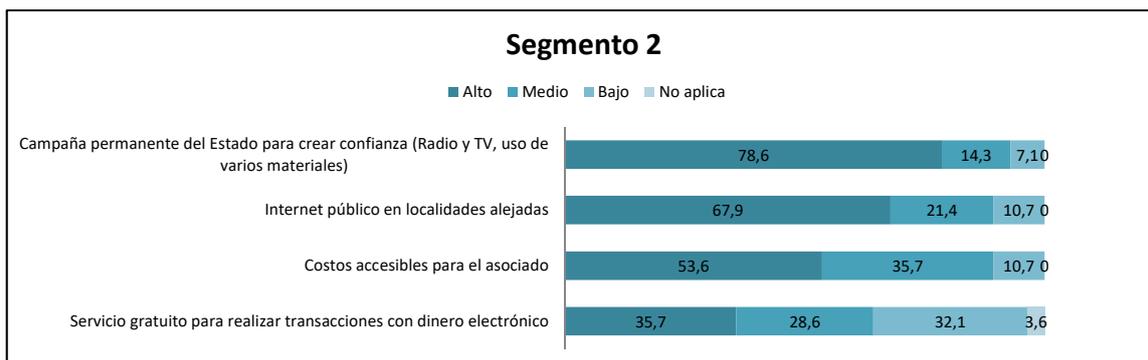


**7.- ¿Qué cambios cree usted serían necesarios para que las cooperativas estuvieran dispuestas a aperturar nuevas oficinas en sectores rurales y urbano marginales donde ahora no existen entidades financieras?**

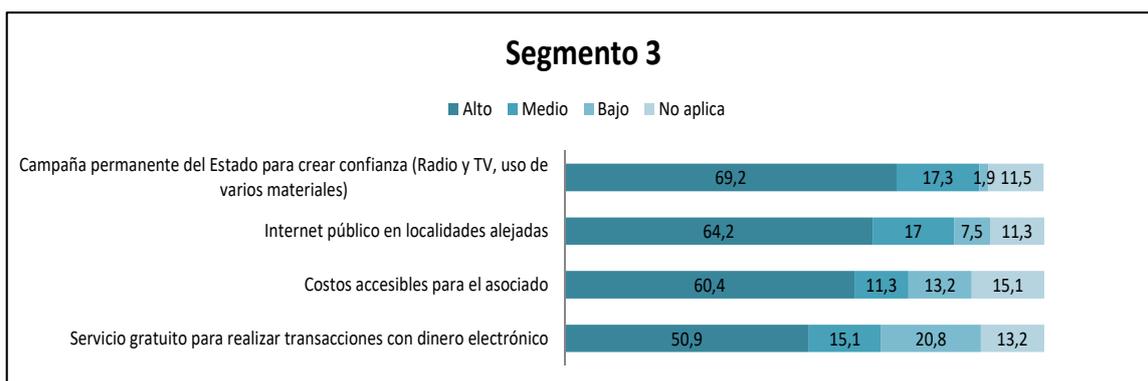
Segmento 1				
	Alto	Medio	Bajo	No aplica
Servicio gratuito para realizar transacciones con dine	41,7	29,2	25	4,2
Costos accesibles para el asociado	66,7	12,5	12,5	8,3
Campaña permanente del Estado para crear confianz	66,7	16,7	12,5	4,2
Internet público en localidades alejadas	83,3	8,3	4,2	4,2



Segmento 2				
	Alto	Medio	Bajo	No aplica
Servicio gratuito para realizar transacciones con dine	35,7	28,6	32,1	3,6
Costos accesibles para el asociado	53,6	35,7	10,7	0
Internet público en localidades alejadas	67,9	21,4	10,7	0
Campaña permanente del Estado para crear confianz	78,6	14,3	7,1	0



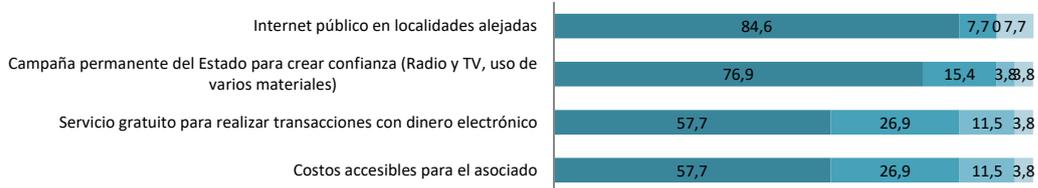
Segmento 3				
	Alto	Medio	Bajo	No aplica
Servicio gratuito para realizar transacciones con dine	50,9	15,1	20,8	13,2
Costos accesibles para el asociado	60,4	11,3	13,2	15,1
Internet público en localidades alejadas	64,2	17	7,5	11,3
Campaña permanente del Estado para crear confianz	69,2	17,3	1,9	11,5



Segmento 4				
	Alto	Medio	Bajo	No aplica
Costos accesibles para el asociado	57,7	26,9	11,5	3,8
Servicio gratuito para realizar transacciones con dine	57,7	26,9	11,5	3,8
Campaña permanente del Estado para crear confianz	76,9	15,4	3,8	3,8
Internet público en localidades alejadas	84,6	7,7	0	7,7

### Segmento 4

■ Alto ■ Medio ■ Bajo ■ No aplica



### Segmento 5

	Alto	Medio	Bajo	No aplica
Servicio gratuito para realizar transacciones con dine	28,6	28,6	42,9	0
Costos accesibles para el asociado	64,3	7,1	28,6	0
Internet público en localidades alejadas	71,4	7,1	14,3	7,1
Campaña permanente del Estado para crear confianz	71,4	21,4	7,1	0

### Segmento 5

■ Alto ■ Medio ■ Bajo ■ No aplica

