



Promoviendo el Acceso a los Servicios Financieros:

**¿Qué nos Dicen los Datos sobre Bancarización en
América Latina?**

**Estudio Basado en la Encuesta de FELABAN sobre
Bancarización**

Federación Latinoamericana de Bancos

- FELABAN -

PRESENTACION

Como resultado del ejercicio de planeación estratégica celebrado por el Comité Directivo el día 02 de febrero de 2007, en la ciudad de Caracas, se acordó como tema prioritario de la agenda de trabajo de dicho comité, orientar las acciones de FELABAN en el tema relativo a bancarización, microfinanzas y remesas.

Fue por ello que, en primer término, se definió la realización de un trabajo que permitiera conocer la información, estudios y literatura existente sobre la materia. En consecuencia, a mediados del presente año, FELABAN publicó el informe que contiene esa recopilación, el cual se titula "Qué Sabemos sobre Bancarización en América Latina?: Un Inventario de Fuentes de Datos y de Literatura", el cual ha sido ampliamente distribuido. Asimismo, como resultado del análisis de esta información, el Comité Directivo de FELABAN decidió la realización de una encuesta entre las Asociaciones Bancarias miembros, para conocer la situación actual de la bancarización en América Latina, aspirando a que, no obstante la escasez de información disponible en nuestros países, en alguna medida se pueda comenzar a responder a las falencias de cubrimiento que presentan estudios ya realizados. El documento que entregamos hoy a las autoridades, a la comunidad financiera internacional y a los estudiosos, contiene el análisis de los resultados de esa encuesta y de los datos disponibles que nos muestra la misma.

Si bien existen varios trabajos de carácter académico en relación con el tema, así como valiosos esfuerzos en la recopilación de datos y sistematización de los mismos por parte de diferentes organismos, la encuesta realizada tiene el aporte especial por provenir de las Asociaciones Bancarias de la región que, en representación de sus asociados, pueden exponer fuentes directas de datos, así como las vivencias y experiencias que, si bien podría tener en algunos casos cierta dosis de subjetividad, le imprime al documento el aporte fundamental de sintetizar información cualitativa de muchas instituciones financieras, la interacción con sus respectivos clientes, reguladores, el entorno normativo y la realidad económica y política de cada país.

La Federación Latinoamericana de Bancos esta conciente que el crecimiento económico requiere de un sólido y sano sistema financiero, sin embargo para alcanzar un desarrollo económico sostenible en el tiempo, que logre reducir los niveles de pobreza de la región, se necesita incorporar crecientes niveles de personas y empresas al sistema financiero formal; por esta razón estamos convencidos de que todo aporte para estimular la bancarización en Latinoamérica, empezando por su adecuado diagnóstico y concientización, son elementos que apuntan al alcance de nuestros objetivos en el marco de nuestra Misión y Visión.

FELABAN quiere manifestar su agradecimiento a la Asociaciones Bancarias de la región, así como a la Asociación Latinoamericana de Burós de Crédito, ALACRED, por la colaboración recibida de su parte para llevar a feliz término este compromiso y, por

supuesto, a la Corporación Andina de Fomento, CAF, cuyo apoyo ha sido fundamental para el desarrollo de esta iniciativa.

Sin lugar a dudas este trabajo abona a nuestros objetivos y garantiza la objetividad y profundidad, al ser realizado por una profesional de la valía académica de Liliana Rojas Suárez.

FERNANDO POZO CRESPO

Presidente

Federación Latinoamericana de Bancos - FELABAN

Promoviendo el Acceso a los Servicios Financieros: ¿Qué nos Dicen los Datos sobre Bancarización en América Latina?

Estudio Basado en la Encuesta de FELABAN sobre Bancarización

Liliana Rojas-Suarez¹

I. Introducción

Las ventajas de incrementar la provisión de servicios financieros han sido ampliamente documentadas. Por ejemplo, estudios teóricos y empíricos han demostrado la importancia crucial de una mayor *profundización financiera* –definida como el ratio de agregados financieros (tales como crédito o depósitos) a PBI– sobre el crecimiento económico. Dichos resultados han derivado en recomendaciones de política económica, incluyendo propuestas en el ámbito de regulación y supervisión, que conllevan a una mayor profundización financiera.

Asimismo, estudios teóricos demuestran la importante relación que existe entre *acceso a servicios financieros* –definido como el porcentaje de la población que puede utilizar libremente los servicios financieros– y la reducción de la pobreza y la desigualdad. Sin embargo, en contraste con el indicador de profundización financiera, los estudios empíricos sobre acceso son mucho más escasos y no permiten derivar resultados concluyentes acerca de las causas y consecuencias de un bajo acceso a servicios financieros. Como se señala en el estudio de Beck et al, 2005, (entre otros), una de las principales razones es que los datos sobre acceso son insuficientes e inadecuados.

Entender el problema de la falta de acceso a servicios financieros es particularmente importante en América Latina, pues a pesar de las muchas reformas que se han realizado en la región, los niveles de pobreza se mantienen altísimos y Latino América es la región con mayor desigualdad de ingresos en el mundo.

En América Latina, los bancos constituyen la fuente más importante de provisión de servicios financieros. Aunque las actividades de otros intermediarios financieros no bancarios, especialmente aquellos orientados hacia el microcrédito, han venido aumentando recientemente en forma importante, su participación en el sistema financiero es aún realmente pequeña². Es por ello que es esencial estudiar y entender el proceso de provisión de servicios financieros mediante la banca latinoamericana. El problema es

¹ La autora es Senior Fellow del Center for Global Development

² Por ejemplo, tal como se reporta en el estudio de Navajas y Tejerina (2006), a pesar de ser pocos los bancos de América Latina que tienen oficinas especializadas en microfinanzas, el valor del portafolio bancario dedicado a la microfinanzas es significativamente mayor que el de las instituciones microfinancieras no bancarias.

que, al igual que en otras áreas del mundo en vías de desarrollo, los datos sobre bancarización, en general, y acceso, en particular, son extremadamente limitados.

El propósito de este trabajo es avanzar en el conocimiento del proceso de bancarización en la región mediante la utilización de una nueva base de datos creada por FELABAN. Esta base de datos se generó mediante una encuesta realizada por dicha institución a las Asociaciones Bancarias de los países de la región.

La encuesta de FELABAN tiene dos características muy importantes que la hacen extremadamente útil. La primera es que la encuesta cubre una serie de temas simultáneamente, desde información numérica sobre el acceso de la población a servicios financieros provistos por la banca hasta identificación de problemas institucionales y regulatorios que enfrentan los sistemas bancarios en la provisión de estos servicios. Entre otras informaciones, la encuesta también incluye la identificación de las áreas en las que la calidad de la atención bancaria a los clientes puede mejorar.

La segunda característica de esta encuesta que la hace única entre otras, es que, al ser respondida por las Asociaciones Bancarias, los datos son representativos de la banca local en general³. En breve, la encuesta de FELABAN se distingue de otras por ser: (a) específica a América Latina; (b) de cobertura amplia; y (c) representativa de cada sistema bancario de la región.⁴

La encuesta fue respondida por casi todas las Asociaciones Bancarias de la región e incluye los siguientes 17 países: Argentina, Bolivia, Brasil, Colombia, Costa Rica, Chile, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Perú, República Dominicana, Uruguay y Venezuela. Debido a los grandes requisitos de información contenidos en la encuesta, no siempre todos los países contestaron todas las preguntas de la encuesta. En la preparación de este estudio, cuando se consideró apropiado, se utilizaron fuentes alternativas para complementar la encuesta de FELABAN. Además, cuando fue posible, se compararon los resultados de la encuesta con resultados de otros estudios elaborados por organismos internacionales.

El resto de este documento reporta y analiza la información de la encuesta de FELABAN y está organizado de la siguiente manera. La sección II presenta datos disponibles de acceso de la población a servicios financieros provistos por la banca latinoamericana. Esta sección utiliza los datos de la encuesta de FELABAN y otras fuentes para construir un *indicador de acceso* que permite comparaciones entre países. Este indicador también se compara con ratios de crédito/PBI y depósitos/PBI para analizar si existe una relación entre *acceso financiero* y *profundización financiera*. Además, la sección presenta información reciente sobre la provisión de servicios bancarios mediante canales

³ La encuesta refleja información sobre bancos comerciales (tanto privados como públicos).

⁴ El Banco Mundial mediante los trabajos de Beck et al (2005 y 2006) ha hecho esfuerzos muy importantes de recolectar información mediante encuestas a bancos y reguladores. Estas encuestas, son a nivel global y, por lo tanto, no se enfocan en América Latina, en particular. Sin embargo, como se verá más adelante, estas encuestas son muy útiles y se utilizarán en el presente documento tanto con fines comparativos como para complementar información cuando sea necesario.

alternativos: sucursales, ATMs y Puntos de Venta (POS). La sección III identifica, mediante los resultados de la encuesta de FELABAN, los obstáculos más importantes que enfrentan los bancos y sus clientes en el proceso de bancarización. Estos obstáculos incluyen: (a) problemas de pobreza e informalidad; (b) deficiencias en las actividades bancarias; (c) problemas institucionales y (d) obstáculos regulatorios. La severidad con que algunos de estos obstáculos afectan a las PYMEs y a las microempresas se discute en esta sección. Además, las relaciones entre los obstáculos a la bancarización y el indicador de acceso presentado en la sección II también se discuten en esta sección. Por último, la sección IV presenta comentarios finales.

II. ¿Qué tan Bancarizados están los Países de la Región?

Como se mencionó en la introducción, los indicadores de bancarización son muchos y muy variados. Por un lado, se encuentran los indicadores conocidos como de “profundización financiera”, que consisten en los ratios tradicionales de agregados financieros (como crédito y depósitos) como porcentaje del Producto Bruto Interno (PBI). Estos ratios han sido muy estudiados por su probada relación con el crecimiento económico y porque los datos son relativamente fáciles de conseguir.

Por otro lado, se encuentran los indicadores de “acceso” propiamente dicho, que tratan de medir el porcentaje de la población que, de hecho, utiliza los servicios financieros. La forma ideal de conseguir esta información es a través de encuestas de hogares, un proceso que no sólo es altamente costoso, sino que además toma mucho tiempo en realizar y cuyos resultados pueden volverse rápidamente obsoletos en países cuyos gobiernos y sistemas bancarios hayan iniciado programas decididos para aumentar el acceso a servicios financiero de la población. En ausencia de estas encuestas de hogares, la encuesta de FELABAN permite derivar algunos indicadores de acceso que complementan los estimados existentes. Cabe resaltar que estos indicadores no están disponibles para todos los países de la región. En algunos casos (especificados mediante pie de página en los cuadros) se complementó la información de las encuestas con información adicional proveniente de fuentes oficiales o de estudios realizados por organismos internacionales.

Esta sección presenta dos tipos de indicadores de acceso derivados de la encuesta de FELABAN: (a) acceso mediante la existencia de canales de provisión de servicios financieros (sucursales, ATMs y puntos de venta (POS)) y (b) acceso mediante el estimado de la población que utiliza algún tipo de servicio financiero (cuentas corrientes, cuentas de ahorro, préstamos o uso de tarjetas de crédito bancarias). Ambos indicadores se comparan con otros indicadores existentes en la literatura. Finalmente, dichos indicadores se comparan con el indicador de “profundización financiera” con el fin de explorar si mayor “acceso” está asociado a mayor “profundización”.

1. Canales de Provisión de Servicios Bancarios

Los bancos proveen servicios financieros mediante una variedad de mecanismos, incluyendo sucursales bancarias, ATMs, puntos de venta (POS), banca por Internet, banca telefónica, banca celular y corresponsales no bancarios. Aunque la gran mayoría de los países aún no cuentan con información agregada sobre la cobertura bancaria mediante la utilización de banca por Internet, telefónica y celular, existe información sobre sucursales, ATMs y, en algunos casos, POS.

El cuadro 1 presenta los resultados de la encuesta de FELABAN con respecto a la cobertura de servicios financieros mediante sucursales bancarias y ATMs por cada 100,000 habitantes. Estos números se comparan con datos recolectados para el período 2003-2004 por un estudio del Banco Mundial (Beck et al (2005)) mediante una encuesta a reguladores.⁵

Cuadro 1
Número de sucursales bancarias y ATMs por cada 100,000 habitantes

| | No de Sucursales | | No de ATMs | |
|--------------------------------------|-----------------------|---------------------------|-----------------------|---------------------------|
| | Encuesta Felaban 2007 | Encuesta Banco Mundial 1/ | Encuesta Felaban 2007 | Encuesta Banco Mundial 1/ |
| | Datos 2007 | Datos 2003-04 | Datos 2007 | Datos 2003-04 |
| | | | | |
| Argentina | 9.70 | 10.01 | 19.47 | 14.91 |
| Bolivia | 3.65 | 1.53 | 6.90 | 4.80 |
| Brasil | 9.43 | 9.38 2/ | 32.00 2/ | 25.18 2/ |
| Colombia | 8.57 | 8.74 | 15.64 | 11.87 3/ |
| Costa Rica | 9.99 4/ | 9.59 | 9.03 | n.c. |
| Chile | 10.58 | 9.39 | 31.09 | 24.03 |
| Ecuador | 7.84 | 9.30 | 8.07 | 6.32 |
| El Salvador | 4.83 | 4.62 | 13.32 | 11.07 |
| Guatemala | 10.83 | 10.12 | 9.09 | n.c. |
| Honduras | 8.75 5/ | 7.36 5/ | 8.47 | 3.56 |
| México | 8.09 | 7.63 | 24.95 | 16.63 |
| Nicaragua | 2.84 | 2.85 | n.i. | 2.61 |
| Panamá | 15.83 | 12.87 | 22.25 | 16.19 |
| Perú | 4.81 | 4.17 | 8.90 | 5.85 |
| República Dominicana | 7.38 | 6.00 | 17.31 | 15.08 |
| Uruguay | 9.28 | 6.39 | 11.59 | n.c. |
| Venezuela | 11.16 | 10.24 6/ | 16.64 | 16.60 |
| Promedios América Latina | 8.45 | 7.66 | 14.98 | 12.48 |
| Promedio países en desarrollo | | 6.75 | | 11.48 |
| Promedio países desarrollados | | 30.60 | | 64.30 |

n.c.= no comparable; n.i.= no hay informacion

1/ Beck et al 2005

2/ Febraban

3/ Asociación Bancaria y de Entidades Financieras

4/ SUGEF, se incluyen sucursales y agencias

5/ Comisión Nacional de Bancos y Seguros, se incluyen sucursales y agencias, valores para jun-2007 y sep-2004.

6/ Asociación Bancaria de Venezuela

⁵ En algunos casos, los datos no son comparables debido, posiblemente, a la utilización de diferentes definiciones. Este estudio ha tratado de lograr el mayor grado de comparabilidad posible. Los casos en los que no fue posible obtener datos comparables, se denominan como: n.c. (no comparable)

Los datos revelan tres resultados importantes. El primero es que aún queda un largo camino por recorrer en Latinoamérica con respecto a la bancarización mediante sucursales y ATMs. Los promedios latinoamericanos en el 2007 con respecto a la cobertura bancaria mediante sucursales y ATMs no alcanza ni un tercio de los indicadores correspondientes para el promedio de los países industriales en el 2004. El segundo resultado es que existen diferencias muy importantes entre los países de la región y esas diferencias se han acentuado. Por ejemplo, Brasil y Chile no sólo destacan como los dos países con mayor número de ATMs por cada 100,000 habitantes tanto en el 2004 como en el 2007, sino que la brecha en la utilización de estos canales en estos dos países con respecto a otros países, tales como Bolivia, Perú y El Salvador, se viene agrandando.

En tercer lugar, es claro que la mayoría de los países de la región prefieren expandir la provisión de servicios financieros mediante ATMs que mediante sucursales. Destacan varios ejemplos. En Colombia, en tanto que el incremento de sucursales sólo muestra un ligero aumento entre el 2004 y el 2007, el incremento mediante ATMs fue de 65 por ciento en el mismo período. La situación es similar en México y Brasil, en donde el incremento por ATMs por cada 100,000 habitantes ha aumentado en 52 por ciento y 30 por ciento respectivamente entre el 2004 y el 2007⁶. Con menor dramatismo, este resultado es similar en casi todos los países de la región (la excepción es Venezuela en donde la proporción de ATMs por cada 100,000 habitantes se ha mantenido prácticamente constante en los últimos cuatro años).

Una información adicional importante es la que respecta a la provisión de servicios financieros en la banca privada versus la banca pública. En una serie de países, la atención a las poblaciones rurales está altamente cubierta por la banca pública. Por ejemplo, en Colombia, aproximadamente el 50 por ciento de sucursales bancarias establecidas en zonas rurales pertenecen al Banco Agrario. El cuadro 2 muestra la enorme variedad que existe entre los países de la región con respecto a la composición de sucursales bancos privados y públicos. En un extremo se encuentra Bolivia, donde no existe banca pública comercial. En el otro extremo, en Costa Rica las sucursales de la banca pública constituyen más del 60 por ciento del total de sucursales bancarias. En Argentina, Brasil y Perú, esta participación se encuentra entre el 30 y 40 por ciento aproximadamente⁷. La desagregación de sucursales en público/privado para la región es información novedosa que se deriva de la encuesta.

⁶ En Honduras, el número de ATMs por 100,000 habitantes duplicó entre el 2004 y el 2007, pero a partir de cifras iniciales extremadamente bajas.

⁷ En Brasil, la alta participación de sucursales de banca pública como porcentaje del total de sucursales bancarias (43 por ciento) es consistente con el modelo de expansión de servicios bancarios de la banca privada basado más en ATMs y medios electrónicos que en sucursales.

Cuadro 2
Composición de sucursales por banca pública y privada

| | Número de sucursales bancarias en el país por 100,000 habitantes | | Sucursales de banca pública como % del total de sucursales bancarias |
|---------------------------------|--|---------------|--|
| | Banca Privada | Banca Pública | |
| Argentina | 6.12 | 3.58 | 36.90 |
| Bolivia | 3.65 | 0.00 | 0.00 |
| Brasil 1/ | 5.38 | 4.06 | 43.01 |
| Colombia | 7.01 | 1.56 | 18.17 |
| Costa Rica 2/ | 3.84 | 6.16 | 61.61 |
| Chile | 8.69 | 1.89 | 17.89 |
| Ecuador | 6.68 | 1.15 | 14.71 |
| El Salvador | 4.34 | 0.49 | 10.17 |
| Guatemala | 10.42 | 0.41 | 3.77 |
| Honduras 3/ | 8.39 | 0.36 | 4.10 |
| Panamá | 12.66 | 3.17 | 20.00 |
| Perú | 3.34 | 1.47 | 30.47 |
| Promedios América Latina | 6.71 | 2.02 | 21.73 |

1/ Banco Central de Brasil

2/ SUGEF, sucursales más agencias

3/ Comisión Nacional de Bancos y Seguros, sucursales más agencias

Sin dejar de reconocer los avances de la región, es evidente que en la mayoría de países el esfuerzo necesario para proveer servicios financieros mediante sucursales y ATMs es aún muy grande y que claramente existe mucho espacio para el desarrollo de la banca privada. En la sección III se discutirán los obstáculos identificados en la encuesta de FELABAN que limitan la expansión de estos canales de provisión de servicios.

Otros dos canales de provisión de servicios que están obteniendo creciente importancia en la región son los “puntos de venta” (POS) y la banca por Internet. El Cuadro 3 utiliza los resultados de la encuesta para mostrar la utilización de estos mecanismos de bancarización en aquellos países que tienen disponibilidad a estos datos a nivel nacional.

Cuadro 3
Provisión de Servicios Financieros a Través de Puntos de venta (POS) y uso de internet

| | No de POS por cada 100,000 hab. | No personas que utiliza Internet banking (como porcentaje de la población adulta) 1/ |
|----------------------|---------------------------------|--|
| Brasil | 1,018.13 | 20.30 |
| Colombia | 163.70 | |
| Costa Rica | 232.21 | 10.49 |
| Chile | 243.90 | 10.58 |
| El Salvador | 172.41 | |
| Guatemala | 234.31 | |
| México | 297.11 | 9.67 |
| Panamá | 267.00 | |
| República Dominicana | 262.10 | |

1/ Datos de Población del World Development Indicators

El resultado más interesante es que con excepción de Brasil (en el extremo superior), la utilización relativa de POS y de Internet banking no difiere mucho entre los países de la muestra⁸. La realidad es que Brasil se destaca entre todos los países de la región en la utilización de estos canales de provisión de servicios. Este resultado no es sorprendente dado que Brasil es líder en América Latina en el uso de tecnología con fines de bancarización. Un estudio del Fondo Monetario Internacional (2002) muestra que el porcentaje de bancos brasileños utilizando banca por Internet es similar al porcentaje de muchos países industriales, incluyendo el Reino Unido y Estados Unidos.

Aunque la encuesta no proporcionó suficiente información cuantitativa, es importante destacar que el uso de *corresponsales no bancarios*--o sea la extensión de servicios financieros por parte de bancos a través de entidades no bancarias-- se está extendiendo cada vez más en la región, destacando Brasil, Colombia, México y Perú.

2. Utilización de Servicios Bancarios

Como se mencionó anteriormente, la medición ideal de la utilización de servicios bancarios se lograría mediante encuestas de hogares y empresas cuyo diseño fuera uniforme y especializado en temas financieros de forma tal que permita comparaciones entre los países de la región⁹. Sin embargo, la elaboración y aplicación de estas encuestas, aunque necesario, es un proyecto de largo plazo, en el cual se han embarcado varios organismos multilaterales. En el corto y mediano plazo, la encuesta de FELABAN permite obtener aproximados, si bien imperfectos, del acceso de la población a los servicios financieros. Los cuadros 4 y 5 presentan indicadores para individuos para una muestra de países de la región.

El cuadro 4 contesta la siguiente pregunta: Dada la información disponible reciente, ¿qué porcentaje de la población adulta tiene acceso a algún servicio bancario, sea este en la forma de cuentas bancarias, préstamos o disponibilidad de tarjetas de crédito? La información disponible mediante la encuesta de FELABAN abarca seis países: Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Honduras y Perú. Además, datos obtenidos de una encuesta reportada en Kumar et al (2005) permite incluir datos para Brasil. Aunque el número de países es limitado, es importante destacar que, en mi entendimiento, no existe otro estudio reciente que presente este tipo de información para por lo menos un tercio de los países de América Latina. Otros estudios han recolectado datos sobre el *número de depósitos o préstamos* o el *valor* de dichos agregados¹⁰, más no el *número de personas*

⁸ Aunque Colombia y el El Salvador tienen más camino que recorrer que el resto de países de la muestra en cuanto a la expansión de POS.

⁹ En una revisión de los datos financieros incluidos en las encuestas de hogares de América Latina, Tejerina (2007) documenta dos problemas importantes. El primero es que sólo un tercio de los países de la región han realizado encuestas de hogares en las que se incluyen información detallada sobre acceso al crédito. El segundo es que de las más de 300 encuestas realizadas desde 1990, sólo 39 encuestas se pueden identificar de "alta calidad" con respecto a la provisión de datos sobre acceso al crédito. De estas 39 encuestas, 23 provienen de sólo dos países: El Salvador y Perú.

¹⁰ Ver por ejemplo, Beck et al (2005) sobre datos de una encuesta a reguladores a nivel global.

con acceso. Además, Claessens (2005) reporta datos de acceso a servicios financieros provenientes de encuestas de hogares en 4 países de la región (Guatemala, Nicaragua, Panamá y Perú), pero dichas encuestas corresponden a los años 1990s. Tejerina y Westley (2007) maximizan la utilización de información financiera mediante encuestas de hogares, pero nuevamente, la información corresponde a encuestas de fines de los 1990s o comienzos de los 2000s. Los datos de encuestas de hogares además no se refieren exclusivamente a la provisión de servicios mediante el sistema bancario, sino que incluyen otras instituciones financieras¹¹.

Cuadro 4
Utilización de Servicios Bancarios por Individuos
(como porcentaje de la población adulta)

| | No. de personas con cuentas Corriente | No. de personas con cuentas de Ahorro | No. de personas con tarjeta de crédito bancaria | No. de personas con préstamos hipotecarios | No. de personas con créditos al consumo | No de personas con microcréditos |
|--------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---|--|---|----------------------------------|
| Brasil 1/ | | 43.00 2/ | 20.00 | 1.21 | 6.87 | |
| Colombia | 4.41 | 42.71 | 10.43 | 1.72 | 8.60 | 1.70 |
| Costa Rica | 3.60 | 40.38 | | 1.25 | 4.30 | 0.13 |
| Ecuador | 6.99 3/ | 35.84 3/ | 23.06 | 0.51 | 6.48 | 2.84 |
| El Salvador | | | 10.59 | 3.45 | 16.61 | 0.68 |
| Honduras | | | 5.71 | | | |
| Perú | 3.13 | 24.64 | | 0.28 | 12.88 | 1.95 |

1/ Kumar et al 2005

2/ Incluye número de personas con cuenta corriente

3/ Se tomo en consideración solo al número de titulares de las cuentas y no de titulares más firmantes

La información del cuadro 4 reafirma el aún muy bajo nivel de bancarización en la región y es consistente con los números muy bajos del cuadro 1 (sobre la cobertura bancaria mediante sucursales y ATMs). En particular, el acceso de la población adulta a servicios básicos, como tener una cuenta bancaria, está en un máximo de 43 por ciento entre los cinco países de la muestra¹². Esto contrasta significativamente con los países industriales en donde el acceso de la población es muy cercano al 100 por ciento. El cuadro 4 también confirma la gran disparidad que existe entre los países de la región. Por ejemplo, entre los países con información, la proporción de adultos con acceso a cuentas de ahorro es sólo de 25 por ciento en Perú comparado con más de 40 por ciento en Colombia y Costa Rica.

Los números son aún más bajos cuando se analiza el porcentaje de la población adulta con acceso al crédito bancario. Entre los países de la muestra, El Salvador destaca por reportar el más alto porcentaje de la población adulta con acceso a créditos de consumo; pero aún este valor (17 por ciento) es extremadamente bajo. Aún más graves son los

¹¹ Una contribución importante, en cuanto a información reciente y de mayor cobertura en la región, es el estudio del Economist Intelligence Unit (2007) para las microfinanzas. Dicho estudio, sin embargo no distingue entre la provisión de servicios financieros mediante bancos y otras instituciones financieras

¹² Como se verá más adelante, el estimado de la población adulta de Chile con acceso a servicios bancarios se encuentra alrededor del 60 por ciento. Ese dato, sin embargo, no se deriva directamente de la encuesta.

datos referentes al acceso de la población adulta al crédito hipotecario, que en ninguno de los países de la muestra llega al 4 por ciento.¹³

Con el fin de complementar los resultados de la encuesta y poder incluir un mayor número de países en el análisis, el cuadro 5 presenta dos estimadores alternativos de la utilización de servicios bancarios por individuos. El primer indicador es el de Honohan (2007). Este estimador (calculado para más de 160 países) se construye combinando la información disponible en otros trabajos y se presenta en la columna (A) del cuadro 5¹⁴.

Cuadro 5
Estimadores alternativos de la utilización de Servicios
Bancarios por Individuos
(como porcentaje de la población adulta)

| | Indicador de Honohan 2006 1/ (A) | Cálculo de "Rango de Acceso" 2/ (B) | Indicador de Acceso (C) |
|----------------------|----------------------------------|-------------------------------------|-------------------------|
| Argentina | 28 | | 28.00 |
| Bolivia | 30 | 7.02 - 10.68 | 8.85 |
| Brasil | 43 | | 43.00 |
| Colombia | 41 | | 42.71 |
| Costa Rica | 29 | | 40.38 |
| Chile | 60 | 50.17 - 76.34 | 60.00 |
| Ecuador | 35 | | 35.80 |
| El Salvador | 26 | 30.23 - 46 3/ | 38.12 |
| Guatemala | 32 | 28.99 - 44.11 | 32.00 |
| Honduras | 25 | 29.14 - 44.34 | 36.74 |
| México | 25 | | 25.00 |
| Nicaragua | 4/ | 10.37 - 15.79 5/ | 13.08 |
| Panamá | 46 | 29.28 - 45 | 46.00 |
| Perú | 26 | | 24.60 |
| República Dominicana | 29 | | 29.00 |
| Uruguay | 42 | | 42.00 |
| Venezuela | 28 | 39.23 - 59.7 | 49.47 |

1/ Honohan 2007

2/ Cálculos de la autora

3/ Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador

4/ Las estimaciones de Honohan para Nicaragua no se incluyen por basarse en encuestas de hogares muy antiguas (1998)

5/ Superintendencia de Bancos y de otras Instituciones Financieras de Nicaragua

El segundo indicador es un cálculo de la autora para los países en los que no se obtuvo respuesta *directa* mediante la encuesta de FELABAN. El cálculo se basa en dos

¹³ La información sobre porcentaje de la población adulta con acceso al microcrédito no se puede analizar de la misma forma que los créditos al consumo e hipotecario, pues este tipo de crédito sólo es relevante para los segmentos de menor ingreso de la población.

¹⁴ La metodología específica para la construcción de estos estimadores se encuentra en Honohan (2007). Es importante destacar dos características del estimador: (a) el objetivo del estimador es calcular el porcentaje de personas adultas con acceso a *cualquier* forma de acceso financiero, no sólo bancos; esa característica hace que el indicador tienda a sobreestimar la bancarización; y (b) los datos utilizados son mucho menos recientes que los datos en la encuesta de FELABAN; esta característica hace que el indicador tienda a subestimar la bancarización. Las limitaciones de este estimador son reconocidas por el mismo autor.

observaciones basadas en la encuesta: (a) el mayor acceso de la población a los servicios bancarios se realiza mediante cuentas de ahorro; (b) la información sobre el *número* de cuentas de ahorro está disponible para la mayoría de países de la región.

En el cálculo de este estimador se siguieron tres pasos. En el primer paso se seleccionó el grupo de países que cuenta con información tanto sobre *número de personas* con cuentas de ahorro así como sobre *número de cuentas* de ahorro (Brasil, Colombia, Costa Rica y Perú¹⁵). Para cada uno de estos países, se calculó el ratio de número de personas con cuentas de ahorro como porcentaje del número de cuentas de ahorro. En todos los casos, este ratio es significativamente menor a 100 por ciento pues existe en cada país un número importante de personas que mantiene más de una cuenta de ahorros. En el segundo paso se tomó el número más bajo y el número más alto de los ratios calculados con el propósito de obtener un *rango* de la relación: número de personas/número de cuentas en la región. El rango calculado fue de 50 a 77 por ciento. En el tercer paso, se aplicó este rango a los países de la región con información sobre número de cuentas de ahorro, pero sin información sobre el número de personas con cuentas de ahorro. Estas estimaciones se presentan en la columna (B) del cuadro 5 para Bolivia, Chile, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Panamá y Venezuela¹⁶. A pesar de las limitaciones de este estimador y de su falta de precisión (el rango es bastante amplio), es interesante destacar que sólo los cálculos para Bolivia y Venezuela difieren significativamente del indicador de Honohan¹⁷ y que en ambos casos hay buenas razones para confiar más en el cálculo basado en la encuesta de FELABAN.¹⁸

Una comparación entre el indicador de Honohan y los datos sobre número de personas con cuentas de ahorro (como porcentaje de la población adulta) para los países en el cuadro 4 revela la enorme similitud entre ambas estimaciones para Brasil, Colombia,

¹⁵ Ecuador no se incluye en este cálculo debido a la forma de contabilización del número de cuentas bancarias en este país. En particular, en Ecuador se considera al número de cuentas como el número de titulares de las cuentas, mientras que el número de personas tenedoras de cuentas es igual al número de titulares más firmantes. Estas definiciones particulares a Ecuador impiden que se realice el cálculo de la participación de las personas tenedoras de cuentas sobre el total de cuentas en poder de las personas en la forma convencional que se utilizó para el resto de países.

¹⁶ En los casos de El Salvador y Nicaragua, la encuesta no contenía información. Sin embargo, pudimos encontrar información disponible en las Superintendencias Bancarias de estos países.

¹⁷ En el caso de Bolivia el valor superior del rango estimado (10.68) es menor en casi 20 puntos porcentuales del indicador de Honohan. En Venezuela, el valor inferior del rango estimado (39.2) es mayor en casi 10 puntos porcentuales del indicador de Honohan.

¹⁸ En el caso de Bolivia, el indicador de Honohan refleja en buena medida la razón valor monetario de depósitos/PBI (profundización financiera) que difiere en forma muy importante del indicador de acceso de la población a servicios bancarios. Por ejemplo, los datos de la Superintendencia de Bancos y Entidades Financiera de Bolivia indican que para Julio del 2007 el valor de depósitos como porcentaje del PBI alcanzaba el 34 por ciento, en tanto que el número de cuentas bancarias (incluyendo depósitos, ahorro y plazo) sólo llegaba al 17 por ciento de la población adulta. Este último ratio, por supuesto, sobreestima el porcentaje de *personas* con cuentas bancarias, pues hay personas que tienen más de una cuenta de cualquier tipo. En el caso de Venezuela, en los dos últimos años ha habido una expansión muy importante en el número de cuentas bancarias. Por ejemplo, una declaración de Armando León, Director del Banco Central de Venezuela el 26 de Julio de 2007, el número de cuentas de ahorro se ha incrementado en más de dos millones. Esta expansión reciente no está considerada en el indicador de Honohan.

Ecuador y Perú; sólo hay discrepancias importantes entre ambos indicadores para el caso de Costa Rica.

Los resultados de las columnas A y B del cuadro 5 refuerzan las conclusiones del cuadro 4 respecto a los bajos niveles de acceso de los países de la región a los servicios bancarios y a la diversidad entre países.

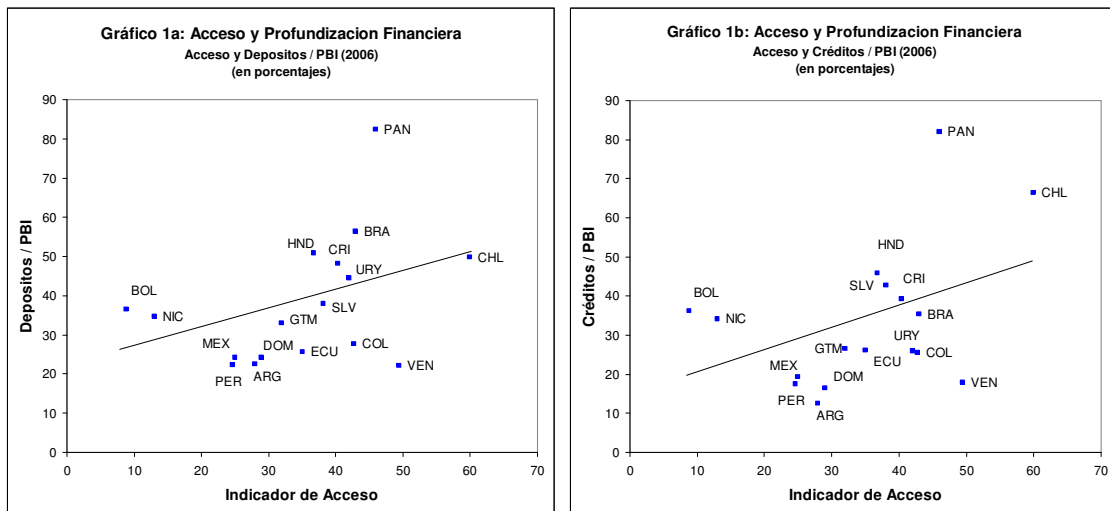
Combinando los datos del cuadro 4 y los estimadores de las columnas A y B del cuadro 5 se puede construir un *indicador de acceso*, mediante el cual se pueden clasificar los países. Este estimador se presenta en la columna (C) del cuadro 5. La idea es simple: el indicador de acceso toma los valores resultantes de la encuesta (u otra fuente en el caso de Brasil) para aquellos países en los que hay información directa (Brasil, Colombia, Costa Rica, Ecuador y Perú). El indicador de acceso toma los valores de Honohan en dos casos: (a) cuando no hay ninguna otra fuente de información alternativa (Argentina, México, República Dominicana y Uruguay) y (b) cuando el indicador de Honohan se encuentra dentro (o extremadamente cerca) del rango estimado en la columna B del cuadro 5 (Chile, Guatemala y Panamá). Finalmente, el indicador de acceso toma el *valor promedio* del rango de acceso calculado en la columna B del cuadro 5 en aquellos países para los cuales se tiene información sobre número de cuentas bancarias (de la encuesta o de otra fuente), pero en los cuales el indicador de Honohan se encuentra fuera del rango estimado en la columna B del cuadro 5 (Bolivia, El Salvador, Honduras, Nicaragua y Venezuela).

Utilizando el indicador de acceso de la columna (C) podemos dividir los países para los cuales se pudo obtener información mediante la encuesta u otras fuentes (directa o indirectamente) en tres grupos: (a) los de muy bajo acceso, definidos como aquellos donde solo alrededor de un tercio o menos de la población tienen acceso a los servicios bancarios; (b) los de bajo a mediano acceso, en donde el acceso se encuentra alrededor del 40 por ciento de la población y (c) los de mediano acceso, en donde el acceso se encuentra entre el 50 y 60 por ciento de la población. Ninguno de los países califica como de “alto acceso”. En el primer grupo se encuentran Argentina, Bolivia, Ecuador, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Perú y República Dominicana. En el segundo grupo se encuentran Brasil, Colombia, Costa Rica, El Salvador, Panamá, Uruguay y Venezuela. En el tercer grupo solo se encuentra Chile.

3. Acceso y Profundización Financiera

El acceso de la población a los servicios financieros y el grado de profundización financiera (valor de depósitos o de crédito como porcentaje del PBI) pueden en algunos casos diferir en forma significativa; el caso de Bolivia así lo testifica (ver pie de página 18). En otros casos, sin embargo, ambos indicadores se relacionan significativamente. Por ejemplo, Chile y Panamá, dos de los países con las razones de depósitos/PBI y crédito/PBI más altos en América Latina, también presentan los indicadores de acceso más altos de la región. Los gráficos 1 y 2 presentan la relación entre dos indicadores de acceso y los indicadores tradicionales de profundización financiera.

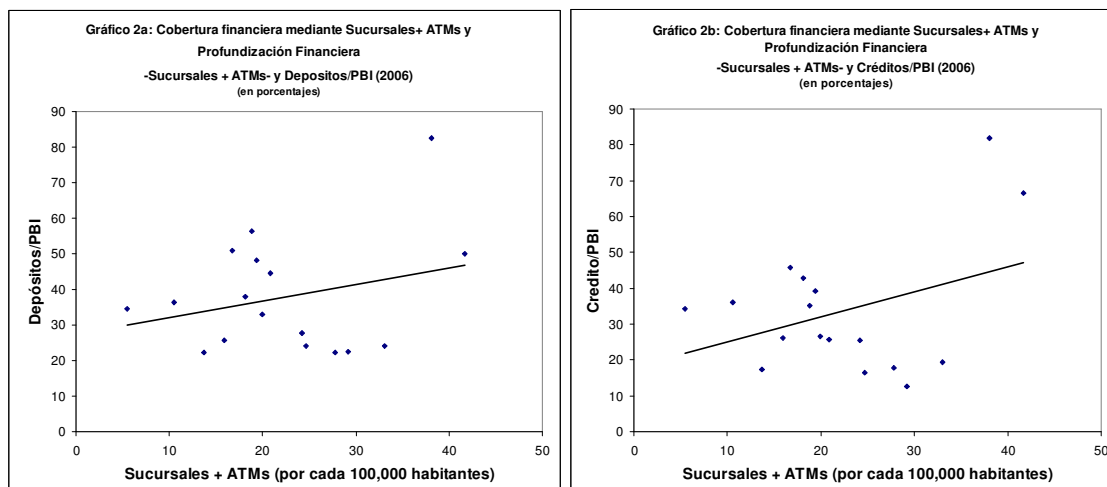
El gráfico 1a muestra la relación entre el indicador del porcentaje de la población adulta con acceso a los servicios bancarios (presentado en la columna C del cuadro 5) y el valor monetario de depósitos como porcentaje del PBI. El gráfico 1b muestra la relación entre el indicador de acceso y el valor del crédito como porcentaje del PBI.



En ambos casos, existe una clara relación positiva. Sin ánimo de establecer causalidad, este resultado indica que, en promedio, los países de Latinoamérica más exitosos en sus avances en profundización financiera, también lo son en incorporar una mayor proporción de la población al uso de servicios bancarios. Los casos de Chile y Panamá, mencionados anteriormente, son buenos ejemplos.

Es importante destacar, que estudios recientes han concluido que la estabilidad macroeconómica es esencial para la profundización financiera. Por ejemplo, un trabajo de Rojas-Suarez (2006) discute el efecto adverso que tiene una alta volatilidad en las tasas de interés sobre los indicadores de profundización financiera. Es de esperar, entonces, que la estabilidad macroeconómica sea también un requisito para un mayor acceso de la población a los servicios financieros.

Un resultado similar a los obtenidos en los gráficos 1a y 1b se obtiene cuando el acceso se mide no por número de personas, sino mediante mecanismos para bancarizar. De esta forma, se obtiene también una relación significativamente positiva entre la suma de sucursales y ATMs por cada 100,000 habitantes y los indicadores tradicionales de profundización financiera. Los gráficos 2a y 2b presentan estas relaciones.



En base a la discusión de esta sección se desprenden dos resultados importantes. El primero es que para la región en su conjunto, el acceso a los servicios financieros es muy bajo; con brechas importantísimas en relación a los países industriales. El segundo resultado es que la diversidad entre los países en cuanto acceso es enorme. ¿Qué podemos concluir de este último resultado? Básicamente que el tema de acceso a servicios bancarios es extremadamente complejo, que depende mucho de las características de cada país que determinan los factores de oferta y demanda por servicios financieros. Los números de acceso (como porcentaje de la población adulta) no reflejan exclusivamente factores de oferta o de demanda, sino una combinación de ambos. Es por ello que es posible tener situaciones (y países) en los que una demanda muy alta por servicios financieros se enfrente a una oferta *obstaculizada* por ciertos factores. Por otro lado, también es posible encontrar situaciones (y países) en los que la demanda por servicios bancarios esté *obstaculizada* por otro tipo de factores. La siguiente sección discute la diversidad de factores que limitan la demanda y oferta por servicios bancarios.

III. Los Obstáculos que Enfrentan los Bancos y sus Clientes en el Proceso de Bancarización

1. Un Problema Central para el Acceso y los Costos de la Bancarización: La Pobreza y la Informalidad

El problema de acceso a servicios financieros no es generalizado a todas las capas de ingreso ni a todo tipo de empresas. En particular, los individuos de altos ingresos y las empresas grandes de los países de la región no tienen ningún problema de acceso. Más aún, muchas empresas grandes, especialmente las exportadoras y las proveedoras de servicios públicos (teléfono, electricidad) se financian tanto local como internacionalmente y a costos que no presentan ningún tipo de obstáculo.

Como se muestra en el cuadro 6, para una muestra de cuatro países para los cuales contamos con información de la encuesta de FELABAN (Colombia, Chile, El Salvador y Honduras), la participación de las empresas grandes en el valor total de préstamos bancarios fluctúa entre el 60 y 70 por ciento. La participación disminuye conforme disminuye el tamaño de la empresa. El problema de acceso al crédito empresarial en América Latina es un problema de las PYMEs y de la microempresa.

Cuadro 6

Composición de préstamos empresariales por tamaño de empresas para una muestra de países (en porcentajes)

| | Valor de Préstamos empresariales / Total de Activos del Sistema Bancario | Participación del valor de préstamos por tamaño de empresa en el valor total de préstamos empresariales | | | |
|--------------------|--|---|-------------------|-------------------|----------------|
| | | Empresas Grandes | Empresas Medianas | Empresas Pequeñas | Micro empresas |
| Colombia | 43.36 | 65.39 | 26.49 | | 8.12 |
| Chile 1/ | 46.28 | 64.41 | 26.59 | 7.18 | 1.83 |
| El Salvador | 41.29 | 69.68 | 20.17 | 7.34 | 2.81 |
| Honduras | 46.55 | 62.00 | 18.00 | 14.00 | 6.00 |

1/ En Chile la clasificación de préstamos a empresas incluye microdeudores, deudores pequeños, deudores medianos, deudores grandes y megadeudores. En el cuadro se considero a los megadeudores para el calculo de la participación de las empresas grandes. Además, para el cálculo de las empresas medianas se agrupó a los deudores grandes y medianos.

A diferencia de las empresas grandes, el financiamiento a las PYMEs y las microempresas tiene dos características distintivas. La primera es que los costos de monitoreo *como porcentaje del valor del préstamo* son mucho más altos que para las empresas grandes. Esto se debe a dos factores: (a) como es bien sabido, los bancos tienen ciertos *costos fijos* por proyecto que no dependen del tamaño del préstamo; y (b) los costos *variables* de monitoreo de empresas de menor tamaño son mayores que los de monitorear empresas grandes; esto es especialmente cierto en el caso de las microempresas, en donde el costo bancario en tiempo y personal utilizado en *visitas al empresario* es esencial para garantizar continuamente la capacidad de pago del deudor. Como se discutirá más adelante, en una serie de países de la región deficiencias en registros de propiedad y en la información de burós de créditos, agravan este último tipo de costos.

La segunda característica, es que el riesgo crediticio es mayor en las empresas pequeñas que en las grandes. Hay cuatro factores que lo explican: (a) las PYMEs y las microempresas son sectores extremadamente heterogéneos; en el caso de las microempresas, esto resta utilidad a algunas técnicas de evaluación de riesgo como las de credit scoring; (b) una proporción importante de las PYMEs y las microempresas en América Latina operan en el sector informal y no mantienen documentación adecuada sobre sus balances, los cuales tienden a tener muy poca transparencia; (c) relacionado al punto anterior, muchas de estas empresas tienen un nivel muy bajo de *cultura financiera*, lo cual disminuye su capacidad de realizar evaluaciones adecuadas sobre la rentabilidad de proyectos; (d) en una alta proporción de casos, estas empresas no están

suficientemente diversificadas en sus fuentes de ingreso y muchas veces dependen exclusivamente de una sola empresa que compra de sus productos y (e) este tipo de empresas no cuenta con colateral adecuado (muchas veces relacionado a problemas de carácter institucional que se discutirán más adelante.¹⁹

Estas dos características: mayores costos en el análisis de solicitud de crédito y en el monitoreo y mayor riesgo crediticio hacen que *con el fin de seguir “buenas prácticas bancarias”*, los bancos deben cobrar costos más altos para extender crédito a las PYMEs y a las microempresas, que a las empresas grandes²⁰.

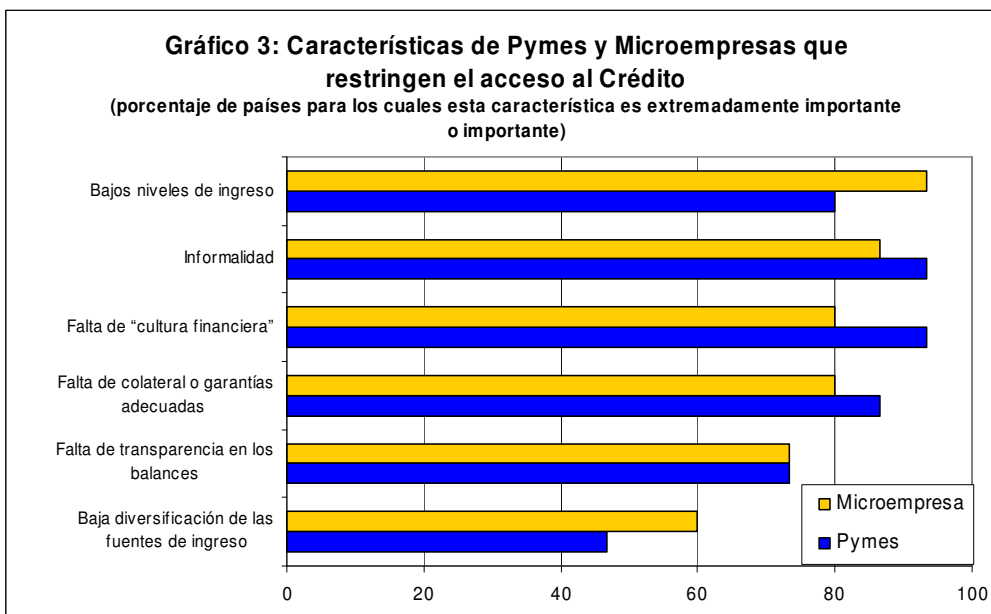
Este punto, es muy importante de enfatizar, pues no entenderlo puede llevar a regulaciones que disminuyen la solvencia bancaria y/o tienen el efecto contraproducente de obstaculizar el crédito a la pequeña y micro empresa. Por ejemplo, como se discutirá más adelante, controles a las tasas de interés es un grave error de política económica en países que, a la vez quieren incentivar el acceso al crédito de las PYMEs y la microempresa. Como la experiencia mundial demuestra, este tipo de controles deriva en los siguientes resultados. El primero es que los bancos buscan compensar costos mediante el cobro de comisiones. El segundo es que, si las comisiones están reguladas y además hay controles en las tasas de interés, los bancos pierden el incentivo a prestar a estos segmentos empresariales.

Es por ello que entender los factores detrás de los costos, incluyendo las comisiones, que cobran los bancos en la región para extender créditos a las PYMEs y a las microempresas es de extrema importancia para el diseño de la agenda de bancarización en los países. Dicho análisis está fuera del alcance de este estudio pues requiere información muy detallada a nivel de país que no se puede capturar en una encuesta regional. De esta forma el tema de costos y comisiones requiere estudios específicos caso por caso.

La encuesta de FELABAN pidió a las Asociaciones Bancarias que identificaran que características propias de las PYMEs y las microempresas eran consideradas como los obstáculos más importantes para acceder al crédito bancario. Consistente con la discusión anterior, los tres factores más importantes citados por la gran mayoría de los países fueron: bajos niveles de ingreso, informalidad y falta de cultura financiera. Es decir, factores de naturaleza *social* ocupan un lugar predominante en los problemas de acceso de las empresas. Como se indica en el gráfico 3, entre el 80 y el 90 por ciento de los países señalaron estos tres factores como los mayores problemas de las PYMEs y las microempresas

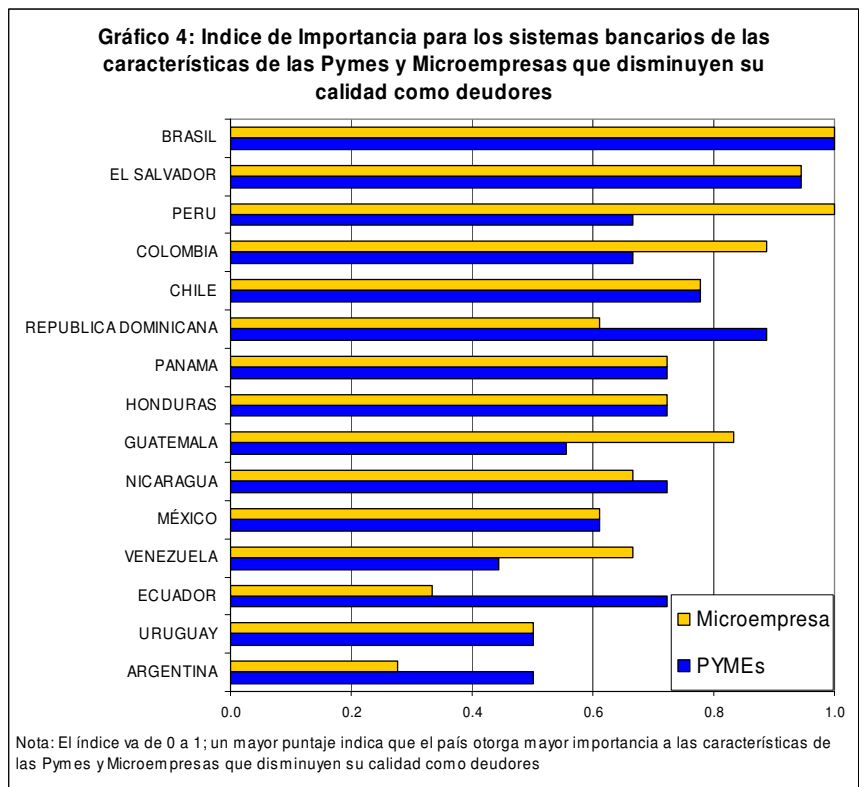
¹⁹ Las empresas orientadas al segmento de consumo tienen mayor diversificación.

²⁰ Una mayor discusión de estos temas, se encuentra en CLAAF (2004).



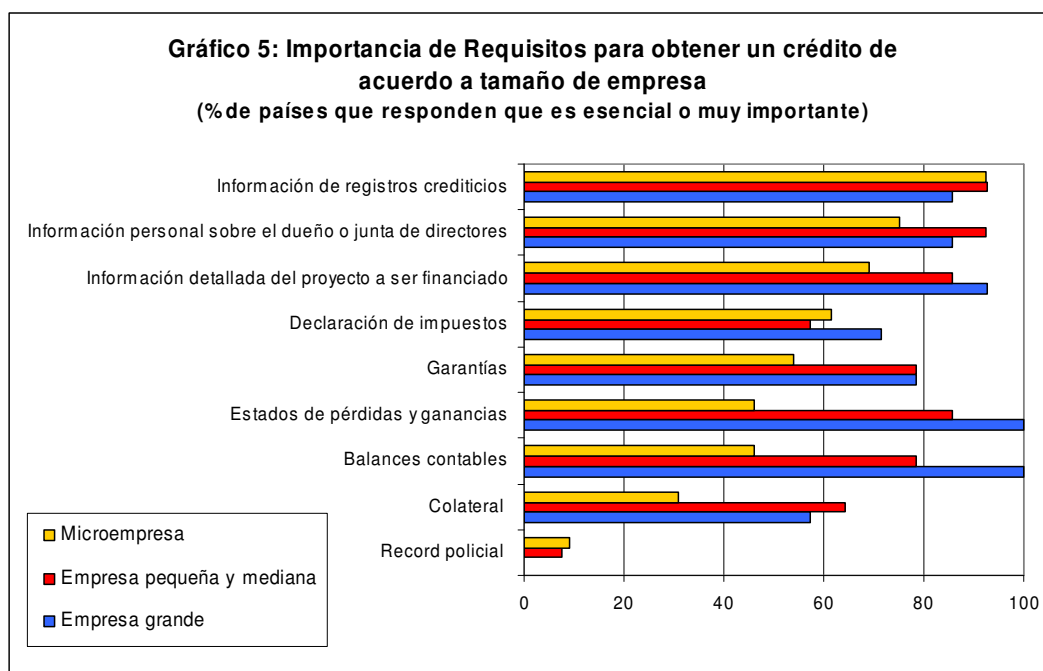
En cuanto a la categorización por países, el gráfico 4 presenta un índice que mide la importancia que le atribuyen los sistemas bancarios a aquellas características de las PYMEs y microempresas que disminuyen su calidad como deudores. Además de los tres factores sociales arriba mencionados, el índice incluyó: falta de colateral o garantías adecuados, falta de transparencia en los balances de las empresas y baja diversificación de las fuentes de ingresos de estas empresas. El índice va de cero a 1. Cuanto mayor el valor, mayor es la importancia que le da la banca a estas seis características de las PYMEs y microempresas que obstaculizan su acceso al crédito.

Entre los países de la muestra, Brasil destaca por otorgar la máxima importancia posible a las características de las PYMEs y las microempresas que disminuyen su calidad como deudores (el índice toma un valor de 1). Es decir, en Brasil los 6 factores que componen el índice se consideran como obstáculos esenciales tanto para las PYMEs como las microempresas. En Perú, el índice también toma el valor de 1, pero solo para el caso de las microempresas. Un resultado muy interesante, pero que requiere estudios particulares por país para entenderlo a plenitud, es que en algunos países el índice toma valores más altos para las microempresas (Perú, Colombia, Guatemala y Venezuela) y que en otros el índice es más alto para las PYMEs (República Dominicana, Nicaragua, Ecuador y Argentina).



Con excepción de Argentina y Uruguay, el índice toma un valor mayor a 0.6 en todo el resto de países, sea para las PYMEs o las microempresas o ambas. Aún en Chile, el país de la región con mayor acceso financiero, el índice toma un valor cercano a 0.8 tanto para las PYMEs como las microempresas. Esto es consistente con que en la región los porcentajes de la población con muy bajos ingresos son muy altos.

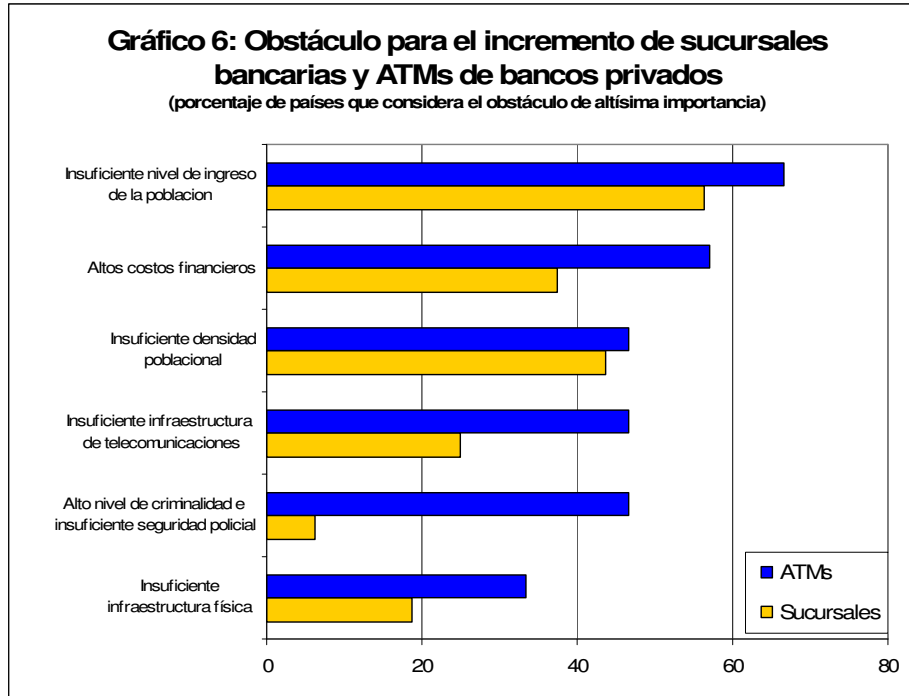
La encuesta también obtuvo información sobre la importancia que le da la banca a diferentes requisitos para obtener créditos. Esta información se pudo clasificar de acuerdo con el tamaño de la empresa. Los resultados de la encuesta a nivel regional se presentan en el gráfico 5 y son consistentes con los resultados presentados en el gráfico 3.



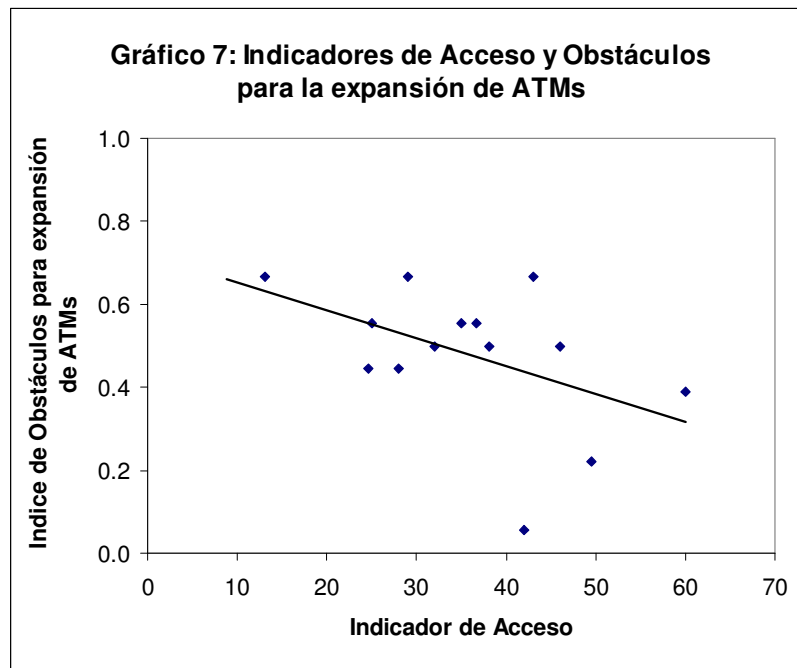
Debido a que las empresas grandes no tienen problemas de informalidad, ni falta de cultura financiera, los requisitos más importantes para evaluar las solicitudes de crédito de este tipo de empresas son los balances contables y los estados de pérdidas y ganancias. En esto están de acuerdo todos los países. En contraste, estos dos requisitos se consideran de menor importancia para la microempresa en la gran mayoría de los países. En vez de basar las decisiones de créditos en evaluar balances—que no son confiables o simplemente son inexistentes para muchas PYMEs y microempresas—los bancos en América Latina le dan mucha importancia a la información que pueden obtener sobre el deudor tanto a través de registros de crédito como mediante la recolección directa de información que realizan ellos mismos. Es por ello, que los requisitos de información sobre el deudor ocupan los dos primeros lugares de importancia en las barras del gráfico 5 referentes a la microempresa y las PYMEs.

La crucial relevancia de los factores sociales en las decisiones de bancarización se refuerza en el gráfico 6, en donde los países catalogaron la relativa importancia de los obstáculos que enfrentan para incrementar el número de sucursales bancarias y ATMs. Como se muestra en dicho gráfico, el insuficiente ingreso de la población es citado por la mayoría de los países de la región como el obstáculo más importante tanto para la expansión de sucursales como la expansión de ATMs. Este factor supera inclusive los obstáculos de costo (altos costos financieros) y los de falta de infraestructura (física y de telecomunicaciones) que son problemas característicos de la región. El Anexo A.1 complementa la información del gráfico 6, construyendo un índice que permite clasificar a los países acorde con la importancia de los obstáculos para la expansión de ATMs. En este anexo, se eligió clasificar a los países de acuerdo con la importancia de los obstáculos a la expansión de ATMs y no de sucursales porque, como se discutió en la

sección II, hay evidencia de que la banca privada favorece la expansión de canales de oferta de servicios mediante ATMs.



¿Son los obstáculos para la expansión de ATMs importantes para el acceso de la población a los servicios financieros? El gráfico 7 da una respuesta afirmativa. En este gráfico se muestra la relación entre el indicador de acceso (presentado en el cuadro 5) y el índice de obstáculos a la expansión de ATMs (presentado en el gráfico A.1). La relación es claramente negativa y conduce a una conclusión importante: Tanto para la población en general, como para las PYMEs y la microempresa, los factores sociales conducentes a bajos niveles de ingreso son obstáculos de primera importancia que obstaculizan la bancarización. Aunque resolver este tipo de problemas es un desafío de mediano y largo plazo, las agendas de bancarización de los países (tanto públicas como privadas) necesitan incluir estos aspectos para ser exitosas.



2. Los Obstáculos Provenientes de Ineficiencias en la Actividad Bancaria

Como ya se mencionó, los obstáculos a la bancarización son múltiples. Además de la identificación de problemas sociales discutidos en la sub-sección anterior y de los obstáculos institucionales y de regulación que se analizarán en las sub-secciones siguientes, la encuesta de FELABAN permitió identificar los problemas en la propia conducción del negocio bancario que frenan el proceso de bancarización. La encuesta permite el análisis de dos temas: (a) deficiencias en los canales y mecanismos de evaluación de riesgo de los bancos de la región y (b) necesidades de mejoras en la atención de los bancos a los clientes.

Con respecto a las deficiencias en la evaluación de riesgo crediticio, el cuadro 7 responde a las siguientes preguntas: (a) ¿Qué porcentaje de bancos privados en cada país cuenta con unidades especializadas para otorgar crédito a las PYMEs y a la microempresa?; y (b) ¿Qué porcentaje de bancos cuenta con la tecnología de *credit scoring* para evaluar los créditos a las PYMEs? Como se mencionó en la sub-sección anterior, en el contexto de altos niveles de informalidad y alta heterogeneidad, la utilización de la técnica de *credit scoring* es de menor utilidad en el caso de las microempresas.

Cuadro 7

Disponibilidad de Infraestructura y Tecnología Financiera para prestar a Pymes y Microempresas

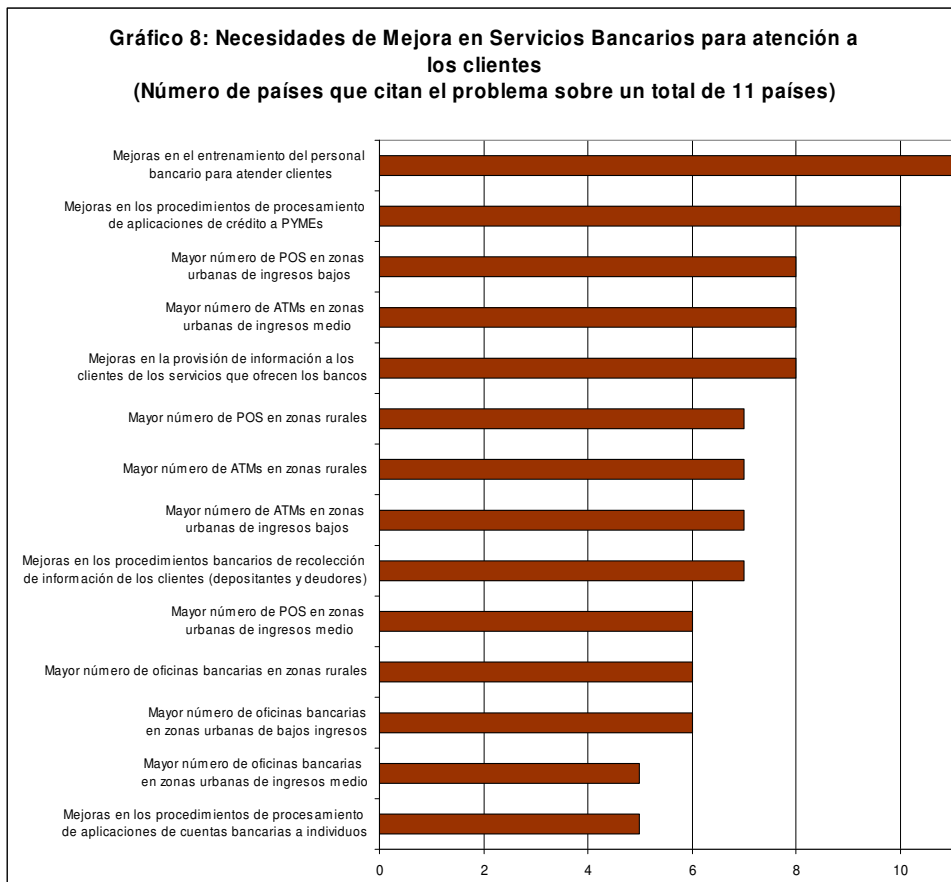
(No de Países de acuerdo a disponibilidad de infraestructura y tecnología financiera)

| Porcentaje de bancos privados que cuentan con: | Mas del 70% | Entre el 50% y el 70% | Entre el 30% y el 50% | Entre el 10% y el 30% | Menos del 10% | Total |
|---|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|--------------------------|
| Unidades u oficinas especializadas en otorgar crédito a las pequeñas y medianas empresas | 7 54% de la muestra | 2 15% de la muestra | 2 15% de la muestra | 1 8% de la muestra | 1 8% de la muestra | 13 100% de la muestra |
| Unidades u oficinas especializadas en otorgar crédito a las microempresas | 5 38% de la muestra | 1 8% de la muestra | 1 8% de la muestra | 4 31% de la muestra | 2 15% de la muestra | |
| Tecnología de “credit scoring” para realizar préstamos a las pequeñas y medianas empresas | 4 31% de la muestra | 3 23% de la muestra | 0 0% de la muestra | 3 23% de la muestra | 3 23% de la muestra | |

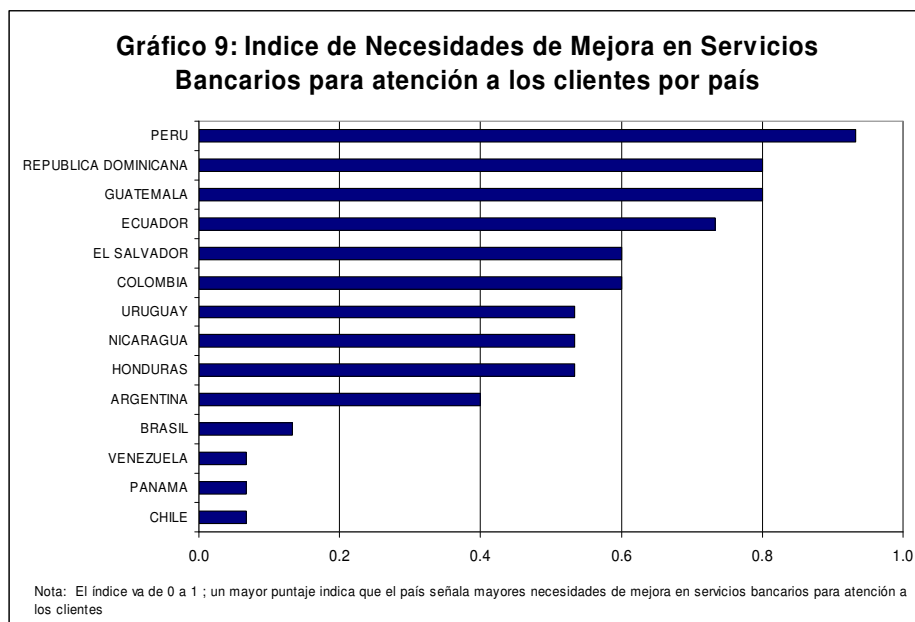
Los resultados de este cuadro muestran que en la región existen aún importantes deficiencias para la evaluación eficiente del crédito empresarial. En primer lugar, sólo en la mitad de los países, más del 70 por ciento de los bancos cuentan con oficinas especializadas en otorgar créditos a las PYMEs. Este porcentaje baja a 35 por ciento de los países cuando se refiere a unidades especializadas en microcréditos. Más aún, en casi la mitad de los países, menos de un tercio de los bancos tienen unidades especializadas en el microcrédito. Este resultado, no es sorprendente (ni tan negativo como parece) pues el negocio del microcrédito, dentro de la actividad bancaria, es relativamente nuevo en la región, y más bien viene creciendo en forma importante. Lo adecuado es volver a evaluar esta información en unos años más.

El uso de tecnología de “credit scoring” para evaluación de riesgo crediticio de las PYMEs es también sumamente insuficiente en la región. Al igual que en el caso de las unidades especializadas, en la mitad de los países de la región, menos de un tercio de los bancos utilizan la metodología de credit scoring para evaluar este tipo de préstamos. Este resultado es consistente con otras encuestas anteriores realizadas por FELABAN et al (2004 y 2007).

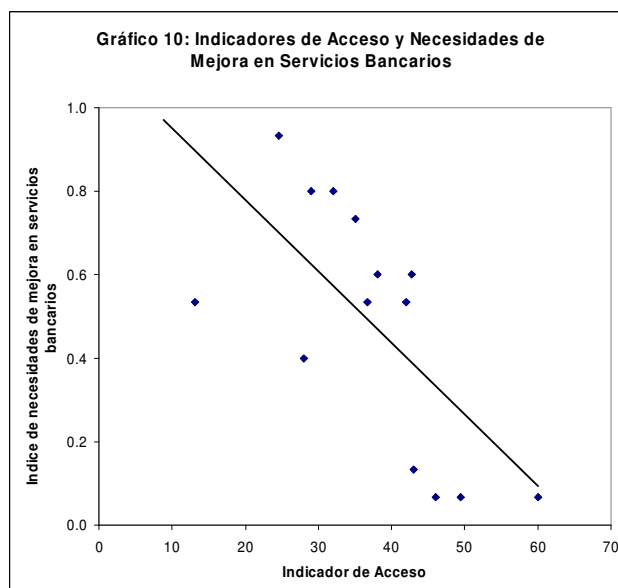
Con respecto a las necesidades de mejora de atención bancaria a los clientes, el gráfico 8 muestra dichas necesidades en orden de importancia para la región en su conjunto. Todos los países para los cuales se obtuvo información mediante la encuesta concuerdan en la necesidad de mejoras en el entrenamiento del personal bancario con fines de atender a los clientes. Consistente con los resultados del cuadro 7, la necesidad de mejorar los procedimientos de procesamiento de solicitudes de crédito de las PYMEs ocupa el segundo lugar. También consistente con la preferencia de los bancos de expandir sus servicios mediante ATMs y otros canales, en vez de sucursales, la necesidad de incrementar sucursales tanto en zonas rurales como urbanas se encuentran entre las últimas posiciones de importancia.



El gráfico 9 ordena a los países de la muestra de acuerdo con las necesidades de mejoras reportadas. El índice va de cero a 1. Cuanto más alto el índice, mayor el número de mejoras que se consideran necesarias en el sistema bancario del país con fines de brindar una mejor atención a los clientes. Perú, seguido por República Dominicana y Guatemala reportan las mayores necesidades de mejoras de atención de los bancos. En el otro extremo, Chile, Panamá y Venezuela reportan las menores necesidades de mejoras de atención bancaria.

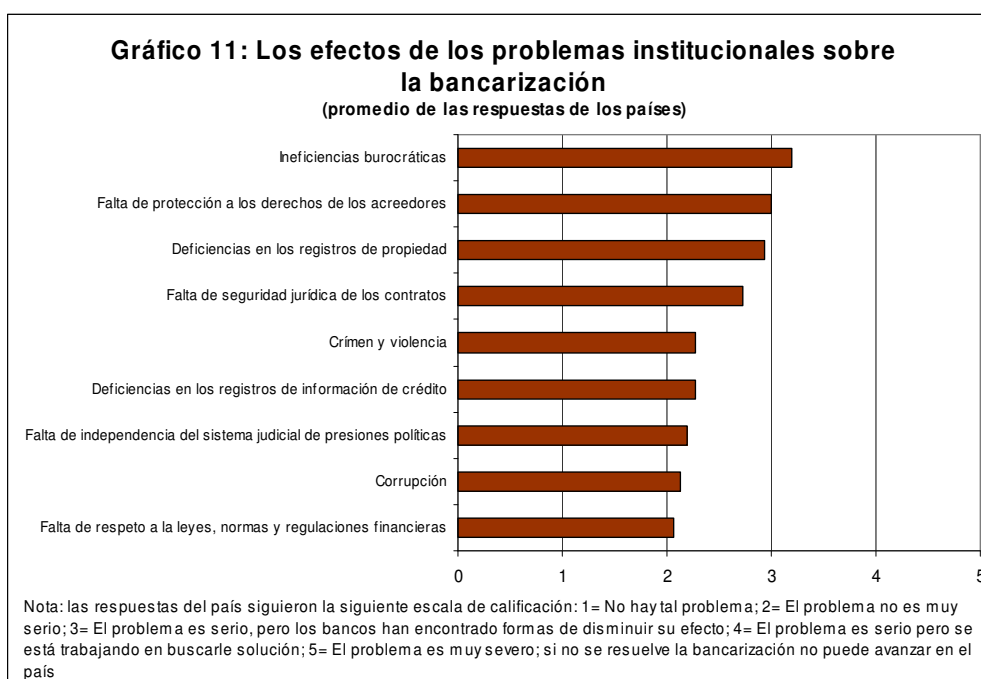


Aunque claramente las respuestas en la encuesta sobre este tipo de temas tienen un importante elemento de subjetividad, es importante explorar hasta que punto dicha subjetividad coincide con la realidad. En teoría, se debería esperar que los países con mayor acceso a servicios bancarios sean aquellos que también disfruten de mejor atención a los clientes, pues mejores servicios y procedimientos disminuyen los costos de la bancarización. O puesto al revés, costos altos a la bancarización derivados de ineficiencias en los servicios bancarios deberían estar relacionados con un menor acceso de la población a los servicios bancarios. El gráfico 10 confirma esta conjetura, pues muestra una profunda relación inversa entre el indicador de acceso del cuadro 5 y el índice de necesidades de mejora de servicios bancarios presentado en el gráfico 9.



3. Los Obstáculos Institucionales

La importancia de una elevada *calidad institucional* para fomentar la bancarización en América Latina ha sido extensamente discutida en la literatura.²¹ La contribución de la encuesta de FELABAN en esta materia es identificar que problemas institucionales tienen mayor importancia en la región. El gráfico 11 permite responder esa pregunta. En promedio, para los países de la región, las ineficiencias burocráticas del sector público son la traba institucional más importante, seguida por la falta de protección a los derechos de los acreedores y las deficiencias en los registros de propiedad.



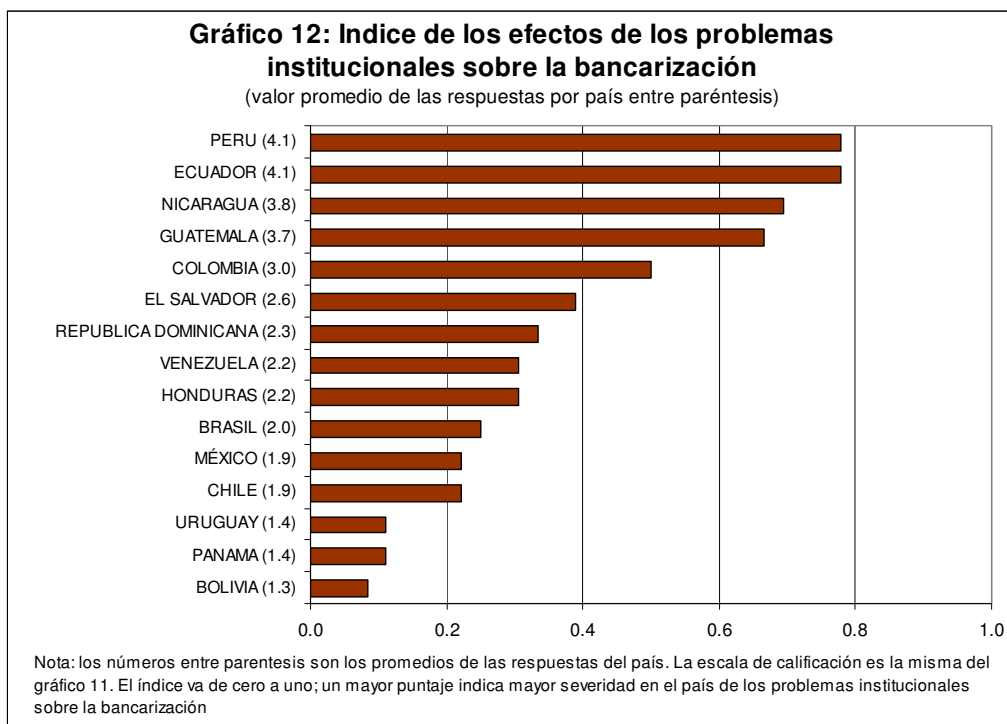
La importancia que le dan los países a las deficiencias en los registros de propiedad es consistente con el resultado obtenido en el gráfico 5, el cual indica que el colateral no cumple un rol predominante en la evaluación de los bancos de las solicitudes de créditos de la microempresa. Puesto de otra manera: no es que el colateral no *deba ser importante*, lo que sucede es que en ausencia de registros de propiedad adecuados, el colateral no es confiable y no es posible de movilizar. Uno de los ejemplos más importantes en la región con respecto a este problema es el caso de El Salvador. En ese país, la guerra civil, la reforma agraria y la alta migración han resultado en que la mayor parte de las tierras productivas estén desocupadas. En este contexto, la falta de un sistema legal que regularice la tenencia de tierras impide que ésta se use como colateral para la obtención de créditos.²²

²¹ Ver, por ejemplo Rojas-Suarez (2006).

²² Ver García y Morera (2006).

Las deficiencias en los registros de información de crédito también están incluidas entre los problemas institucionales que afectan a los sistemas bancarios de la región. Ello, por supuesto, es consistente, con los altos costos de monitoreo que tienen que enfrentar los bancos para evaluar la calidad de los deudores—mediante visitas a la empresa—, especialmente en el caso de la microempresa.

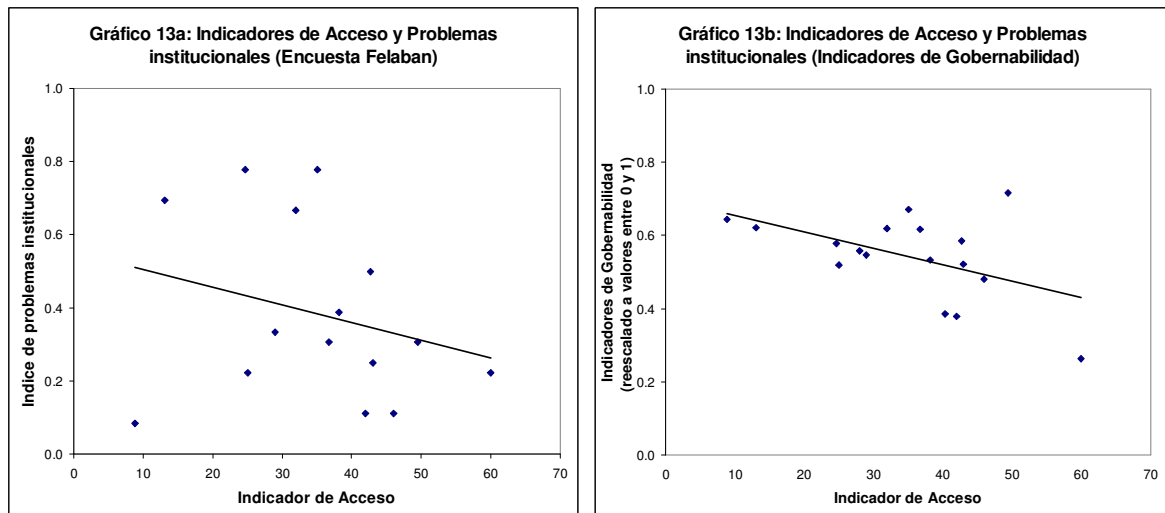
El gráfico 12 permite clasificar a los países de acuerdo con la importancia que tienen los problemas institucionales en la bancarización. Para ello, se construyó un índice cuyos componentes son los diferentes problemas institucionales listados en el gráfico 11. El índice va de cero a 1. Un mayor valor del índice indica que los problemas institucionales son más importantes en el país. Perú y Ecuador son los países que reportan mayores problemas institucionales, seguidos muy de cerca por Nicaragua y Guatemala.



Una vez más, este índice de calidad institucional derivado de la encuesta de FELABAN tiene un componente altamente subjetivo. Para verificar la fortaleza del índice, se le comparó con otro índice de calidad institucional, mundialmente reconocido y utilizado ampliamente por analistas y académicos: el “índice de gobernabilidad” del Banco Mundial (Kaufmann, Kraay y Mastruzzi, 2007). La comparación muestra que, con excepción de Bolivia y Venezuela, el ordenamiento de países es muy similar. De esta forma, excluyendo Bolivia y Venezuela, ambos índices están altamente correlacionados, obteniéndose un coeficiente de correlación igual a 0.7²³.

²³ En los casos de Bolivia y Venezuela, las diferencias entre el índice de la encuesta de FELABAN y el de Gobernabilidad del Banco Mundial pueden deberse, en parte, a que éste último incluye un componente de “estabilidad política” que no se incluye en la encuesta de FELABAN. El índice de Gobernabilidad del Banco Mundial califica a la estabilidad política en ambos países en forma muy negativa.

La relación inversa esperada entre problemas institucionales y acceso a la bancarización se confirma en los gráficos 13a y 13b. El gráfico 13a relaciona el índice de acceso del cuadro 5 con el indicador de *problemas institucionales* presentado en el gráfico 12. El gráfico 13b relaciona el mismo índice de acceso con el indicador de gobernabilidad del Banco Mundial. Claramente, el efecto adverso de los problemas institucionales sobre la bancarización es mucho más pronunciado cuando se utiliza el índice de gobernabilidad del Banco Mundial como indicador de calidad institucional.



4. Los Obstáculos Regulatorios

A nivel mundial, existe consenso sobre la necesidad de diseñar e implementar regulaciones bancarias adecuadas, las cuales se definen como aquellas que inducen a los bancos a evaluar correctamente los riesgos. Esto es así porque el objetivo de la regulación bancaria es promover la estabilidad financiera, evitando la toma excesiva de riesgos de los bancos. En América Latina, se vienen realizando esfuerzos para mejorar las regulaciones bancarias y, de hecho, se han obtenido logros muy importantes; especialmente en aquellas áreas relacionadas con la calidad de la supervisión bancaria, las regulaciones sobre licencias de operación de instituciones financieras y los mecanismos de resolución de problemas bancarios.

Sin disminuir la importancia de los logros en materia de regulación bancaria, aún existen serias deficiencias en la región. Esto se debe tanto a regulaciones necesarias que no se han implementado o que pueden mejorarse, como a regulaciones que, a pesar de sus buenas intenciones en cuanto a promover el acceso de la población a los servicios financieros, generan distorsiones importantes que desincentivan el desarrollo de los mercados financieros, obstaculizan la bancarización y hasta atentan contra la estabilidad financiera.

La encuesta de FELABAN permite identificar problemas de regulación en ambas categorías.

a. Regulación Insuficiente o Inexistente

Como se discutió en la sub-sección anterior, dos de los obstáculos institucionales reportados por los países como de mayor importancia para la bancarización son los problemas de derecho de propiedad y de derecho de acreedores. Consistente con la identificación de estos problemas, la mayoría de los países reportan deficiencias en las regulaciones que protegen estos derechos.

De acuerdo con la información recopilada en el cuadro 8, el 73 por ciento de los países que proporcionaron respuestas sobre los temas regulatorios en la encuesta de FELABAN no están satisfechos con la calidad de la regulación sobre los derechos de propiedad. Además de las deficiencias de los registros de propiedad (Bolivia, Colombia y Nicaragua, entre otros), los países reportaron problemas en las normas para ejecución de garantías, debido a sistemas judiciales ineficientes (Ecuador, El Salvador y República Dominicana, entre otros).

Cuadro 8
Calidad de la Regulación para proteger derechos de propiedad 1/ y ley de quiebras

| Porcentaje de sistemas bancarios en donde: | Derechos de propiedad (sobre 15 países) | Ley de quiebras (sobre 11 países) |
|--|--|--------------------------------------|
| No hay problemas con la regulación | 26.67 | 36.36 |
| Se puede mejorar la regulación | 73.33 | 63.64 |

1/ Especialmente de activos que puedan usarse como colateral

Con respecto a los derechos de los acreedores, la encuesta exploró el grado de satisfacción de los países con la ley de quiebras. El 63 por ciento de los países que respondieron muestran insatisfacción con la regulación o con la falta de esta regulación. De hecho, en El Salvador, Guatemala, Honduras y República Dominicana no existe actualmente una ley de quiebras.

b. Regulaciones Inadecuadas que Obstaculizan la Bancarización

En esta categoría de regulaciones se encuentran aquellas que desincentivan el proceso de bancarización, tanto porque encarecen el costo de otorgar crédito y/o porque inciden adversamente sobre la población (individuos y empresas) de menores ingresos.

La encuesta de FELABAN identificó tres tipos de regulaciones en esta categoría: (i) exceso de carga impositiva al sistema bancario, incluyendo el impuesto a las transacciones financieras; (ii) controles a las tasas de interés y (iii) préstamos dirigidos²⁴.

En cuanto a la excesiva carga impositiva, Brasil y Ecuador destacan por la lista larga de impuestos que recaen sobre el sistema bancario²⁵. El problema de un exceso de impuestos bancarios, es que, con el fin de cubrir costos, los bancos tienden a elevar las tasas de interés que cobran a sus clientes, o a elevar las comisiones o ambos. Como se discutió anteriormente, entender los costos de proveer servicios financieros (incluyendo las comisiones) es complejo y no puede realizarse sin un análisis del impacto que tiene la carga impositiva sobre dichos costos. Por ejemplo, un cálculo de la Federación Brasileira de Bancos (FEBRABAN), estima que en un caso hipotético en el que la tasa básica de interés, los costos bancarios, el riesgo de inversión, el riesgo de incumplimiento y las utilidades del banco fuesen iguales a cero, la tasa de interés en una operación de mediación bancaria de un mes correspondería a cerca del 30 por ciento anual, sólo en función de la carga tributaria.²⁶

Entre los impuestos que generan más distorsiones en la provisión de servicios financieros, destaca el impuesto a las transacciones financieras (ITF). Este impuesto se aplica sobre los débitos bancarios, típicamente retiros de fondos de cuentas corrientes y de ahorro, ya sea mediante cheques, cajeros automáticos, tarjetas de débito, etc. En la actualidad el ITF se aplica en Argentina, Bolivia, Brasil, Colombia, Perú y Venezuela. Entre los problemas adversos a la bancarización que genera el ITF destacan dos. El primer problema es que el impuesto incentiva la desintermediación financiera debido a que los depositantes (personas y empresas) tratarán de evitar el pago del impuesto realizando un menor número de transacciones a través de los bancos e incrementando el número de transacciones en efectivo. El estudio de Singh et al (2005) documenta la disminución en la intermediación financiera en Colombia y en Brasil como resultado de este impuesto.

El segundo problema del ITF es que el impuesto recae con mayor profundidad sobre los individuos y empresas de menores recursos, desincentivando a estos segmentos a *demandar* servicios bancarios. Esto se debe a que la población de bajos ingresos no tienen las posibilidades, con las que si cuentan las empresas grandes, de evitar el impuesto mediante el acceso a transacciones off-shore y a operaciones a través de

²⁴ Algunos países reportan otros tipos de regulación que afectan los costos de la bancarización. Sin embargo, el análisis de dichas regulaciones específicas requiere estudios de casos concretos y va más allá del ámbito de este trabajo.

²⁵ Además del impuesto a las transacciones financieras, se cuentan la Contribución para financiar la Seguridad Social (COFINS), la Contribución para el Programa de Integración Social (PIS), la contribución sobre el beneficio neto (CSLL), el impuesto sobre la renta, el impuesto sobre las operaciones de crédito, el impuesto sobre las transacciones internacionales y el impuesto sobre las operaciones de seguros. En Ecuador, los impuestos incluyen: el impuesto a la renta, el impuesto al Instituto Nacional del Niño y la Familia, la contribución al SOLCA(Sociedad de Lucha contra el Cáncer), impuestos municipales, aportes al Instituto de Seguridad Social, impuesto sobre los activos en beneficio de cada circunscripción territorial en que una entidad bancaria mantenga oficinas, etc.

²⁶ Ver Febraban, 2006

productos derivados. Por supuesto, esto implica que este impuesto atenta contra el objetivo de incrementar el acceso de la población a los servicios financieros.

En vista de las profundas distorsiones del ITF y de sus efectos adversos sobre la bancarización ¿por qué tantos gobiernos de la región continúan utilizándolo? (y hay otros que están considerando incorporarlo). La razón es que este impuesto tiene fines únicamente fiscales; el impuesto tiene la capacidad de recolectar ingresos rápidamente y la administración de la recolección del impuesto es sencilla. Esto muestra aún más las complejidades del proceso de bancarización y permite derivar una conclusión importante: la eliminación de obstáculos a la bancarización requiere de posiciones fiscales fuertes; de lo contrario, los gobiernos tendrán un incentivo para recolectar ingresos mediante impuestos a las transacciones bancarias.

En cuanto a los controles a las tasas de interés, la encuesta de FELABAN identificó cuatro países de la región en donde existen estos controles: Colombia, Chile, Ecuador y Venezuela. En todos estos países, los controles toman la forma de tasas máximas sobre el crédito (y en Venezuela también existe tasas pasivas mínimas para los depósitos de ahorro y plazo).

Como se documenta en Rojas-Suárez (2006), las buenas intenciones de esta regulación—proteger contra la usura—tienen efectos contraproducentes pues han obstaculizado el acceso al crédito a empresas medianas y pequeñas, que por su naturaleza riesgosa, son sujetos a tasas de interés mayores a las máximas establecidas por la ley. Más aún, los controles a las tasas de interés generan un incentivo a los bancos para incrementar las comisiones. En un estudio sobre Chile, Larraín (2006) documenta que los bancos de este país compensan las restricciones que imponen la tasa máxima de interés mediante cobros de comisiones y seguros por manejo de cuentas a la vista y/o tarjetas de crédito. Una vez más, las causas de comisiones altas requieren de estudios comprensivos que incluyan los diferentes tipos de regulación que enfrentan los bancos.

Finalmente, dos países de la región reportan la existencia de “préstamos dirigidos”: Brasil y Venezuela. En ambos países, existen saldos mínimos de crédito bancario que deben dirigirse a ciertos sectores productivos. En Brasil, los sectores elegidos por el gobierno son el rural y el sector de microfinanzas. En Venezuela, los sectores son: agrícola, hipotecario, microempresarial y turismo. Este tipo de políticas probó no ser muy útil y más bien generar problemas en la estabilidad de los sistemas bancarios durante los años 1970s y 1980s en la región. La razón principal es que los créditos dirigidos tienden a eliminar una función central de los bancos, la cual es orientar los recursos de los depositantes hacia actividades productivas, cuya naturaleza evoluciona continuamente. Los créditos dirigidos limitan la capacidad de los bancos de realizar sus propias evaluaciones de riesgo y rentabilidad. Esto a su vez, disminuye la fortaleza de dichas instituciones.

IV. Conclusiones Finales

El presente estudio ha tenido el propósito de avanzar en el entendimiento del proceso de bancarización en América Latina mediante la utilización de una nueva base de datos creada por FELABAN. Los datos se obtienen de una encuesta que tiene la característica, única entre encuestas de su tipo, de abarcar, en forma simultánea, una amplia variedad de temas y de proveer información cuantitativa y cualitativa. La encuesta fue respondida por las Asociaciones Bancarias de los países.

Son muchas las conclusiones que se presentan a lo largo del estudio, en donde se incluyen también clasificaciones de los países de acuerdo con diferentes aspectos y obstáculos que éstos enfrentan en el proceso de bancarización. Aquí se mencionan sólo ocho conclusiones que destacan por su importancia a nivel regional.

La primera conclusión es la necesidad de los países (autoridades financieras y Asociaciones de Bancos) de mejorar la cantidad y calidad de la información sobre el acceso a los servicios financieros de la población. La ejecución de la encuesta de FELABAN ha revelado deficiencias importantes en información. No se puede sobre-enfatizar la necesidad de contar con estos datos, pues la implementación de los planes y agendas de *bancarización* señalados por autoridades y entidades bancarias de la región, así lo demandan.

La segunda conclusión, con base en la información existente, es que falta mucho por hacer en la región para alcanzar a los países industriales en la provisión de servicios financieros a la población. Mediante la utilización de los datos de la encuesta de FELABAN y otras fuentes, se construyó un *indicador de acceso financiero*, que trata de aproximar el porcentaje de la población adulta que tiene acceso a los servicios bancarios. El indicador muestra que los países se pueden dividir en tres grupos, los de muy bajo acceso, los de bajo a mediano acceso y los de mediano acceso. Sólo Chile pertenece al tercer grupo y ningún país de la región se puede calificar como de alto acceso.

La tercera conclusión es que no es fácil explicar la naturaleza de los costos de acceso a los servicios bancarios. Como se explicó en este estudio, a nivel mundial, pero especialmente en América Latina, por razones *prudenciales*, los bancos *deben* cobrar costos más altos en la provisión de crédito a empresas pequeñas y micro en la región en relación a los costos que enfrentan las empresas grandes. Sin embargo, en algunos países, regulaciones inadecuadas tienden a incrementar los costos de acceso. Por ejemplo, las excesivas cargas tributarias que enfrentan algunos países de la región elevan los costos de la extensión del crédito. De la misma manera, controles a las tasas de interés inducen el cobro de mayores comisiones. Es así, que entender plenamente los costos de acceso en cada país requiere estudios específicos de caso.

La cuarta conclusión, también relacionada con distorsiones regulatorias, es que el impuesto a las transacciones bancarias, presente en un grupo de países de la región, incentiva la desintermediación financiera y recae con mayor fuerza sobre la población de menor ingreso y las empresas pequeñas. La recomendación lógica es la eliminación de

este impuesto. Sin embargo, dado a su alta capacidad de recolección impositiva y a su fácil administración, es difícil que los gobiernos lo eliminen en su totalidad. Para que este impuesto no sea necesario se requiere, además de las reformas regulatorias discutidas en este documento, reformas al sistema tributario y administración de gastos fiscales.

La quinta conclusión es que factores de naturaleza social son cruciales en las limitaciones de acceso de las PYMEs y las microempresas al crédito. Entre dichos aspectos destacan: bajos ingresos, informalidad y falta de cultura financiera. Los factores sociales frenan tanto la demanda de servicios financieros (muy pobres para poder ahorrar o con muy poca educación para entender las complejidades de los productos financieros) como la oferta de dichos servicios (una parte importante de la población no es considerada “sujeto de crédito” por el sistema bancario). Aunque este es un problema cuya resolución es de largo plazo, en la región ya se iniciaron programas designados a atacar el problema; especialmente el de cultura financiera; pero dichos esfuerzos aún están en sus inicios.

La sexta conclusión es que los mismos factores sociales que limitan el acceso de la población a los servicios financieros, también son obstáculos para la expansión de los canales de provisión de estos servicios, especialmente mediante ATMs, una modalidad de expansión que la banca privada prefiere versus la expansión mediante sucursales bancarias.

La séptima conclusión es que existe una relación muy importante entre calidad institucional y acceso de la población a los servicios bancarios. Entre los obstáculos institucionales más importantes en la región destacan las ineficiencias burocráticas, la falta de protección a los derechos de los acreedores y las deficiencias de los registros de propiedad. Este último problema se traduce en que los bancos no confían en el valor del colateral que presentan los deudores potenciales. Es por ello, que en su evaluación de solicitudes de crédito de las PYMEs y las microempresas, los bancos se enfocan más en la información directa sobre el deudor que en el colateral o las garantías.

La octava y última conclusión es que existe una relación importante entre las mejoras de servicios que pueden brindar los bancos a los clientes y el acceso de la población a los servicios financieros. Esto significa que los bancos tienen una tarea directa que cumplir para facilitar el acceso. Las mejoras que más se necesitan a nivel de la región son: entrenamiento para atender clientes y mejoras en procedimientos y tecnologías para evaluar y procesar aplicaciones de crédito.

Este estudio es solo un primer paso en el proceso de entender las dificultades de bancarizar América Latina. El siguiente paso es continuar explotando la información proporcionada por la encuesta de FELABAN para analizar en más detalle las características particulares de cada país.

Referencias

- Beck, Thorsten, Asli Demirguc-Kunt and Maria Soledad Martinez Peria, 2006, *Banking Services for Everyone? Barriers to Bank Access and Use Around the World*, World Bank Policy Research Working Paper 4079, December
- Beck, Thorsten, Asli Demirguc-Kunt and Maria Soledad Martinez Peria, 2005 *Reaching Out: Access to and Use of Banking Services across Countries*, World Bank, Policy Research Working Paper 3754, October
- Claessens, Stijn, 2005, *Access to Financial Services: A Review of the Issues and Public Policy Objectives*, World Bank Policy Research Paper 3589, Banco Mundial, Washington DC, Mayo
- CLAAF, 2004, *Small and Medium Size Enterprise Finance in Latin America: Developing Markets, Institutions and Instruments*, Statement No. 11, www.claaf.org
- Economist Intelligence Unit, *Microscope on the Microfinance Business Environment in Latin America 2007*, <http://www.iadb.org/mif/microscope.cfm>
- Febraban, 2006 *Obstáculos a la Profundización Bancaria en Brasil*, en “La Extensión del Crédito y los Servicios Financieros”, Secretaría General Iberoamericana, Madrid
- FELABAN, Fomin y D’Alesio Irol, 2004, *Estudio sobre la Predisposición de las Entidades Financieras de Latinoamérica y Caribe para la Financiación de las Pequeñas y Medianas Empresas*.
- FELABAN, CII, Fomin y D’Alesio Irol, 2007, *Tracking la Predisposición de las Entidades Financieras de Latinoamérica y Caribe para la Financiación de las Pequeñas y Medianas Empresas*, www.felaban.com
- García Mateo y Luis Morera, 2005, *Propuestas para Promover el Acceso a los Servicios Financieros en El Salvador*, en “La Extensión del Crédito y los Servicios Bancarios”, Secretaría General Iberoamericana.
- Honohan, Patrick, 2007, *Cross-Country Variation in Household Access to Financial Services*, The World Bank, January
- IMF, Finance and Development, 2002, *Challenges of the E-Banking Revolution*, by Saleh M. Nsouli y Andrea Schaechter, Volúmen 39, número 3.
- Kaufmann, Daniel, Art Kray y Massimo Mastruzzi (2007), *Governance Matters VI Governance Indicators for 1996-2006*, Banco Mundial, Policy Research, June, Washington, DC

Kumar, Anjali, Thorsten Beck, Cristine Campos y Soumya Chatopadhyay, 2005, *Assessing Financial Access in Brasil*, World Bank Working Paper No. 50, World Bank, Washington, DC

Larraín, Christian, 2006, ¿Por qué no Despega la Bancarización en Chile? En "La Extensión del Crédito y los Servicios Financieros, Secretaría General Iberoamericana, Madrid

Navajas, Sergio y Luis Tejerina, 2006, *Microfinance in Latin America and the Caribbean: How Large is the Market?* Sustainable Development Department Best Practice Series, MSM-135, Inter-American Development Bank, Washington, D.C.

Rojas-Suarez, Liliana 2006, *El Acceso a los Servicios Bancarios en América Latina: Identificación de Obstáculos y Recomendaciones*, en "La Extensión del Crédito y los Servicios Financieros, Secretaría General Iberoamericana, Madrid.

Singh, Anoop, Agns Belaisch, Charles Collyns, Paula de Masi, Reva Krieger, Guy Meredith and Robert Rennhack, 2005, *Stabilization and Reform in Latin America: A Macroeconomic Perspective on the Experience Since the Early 1990s*, IMF Occasional Paper 238, February.

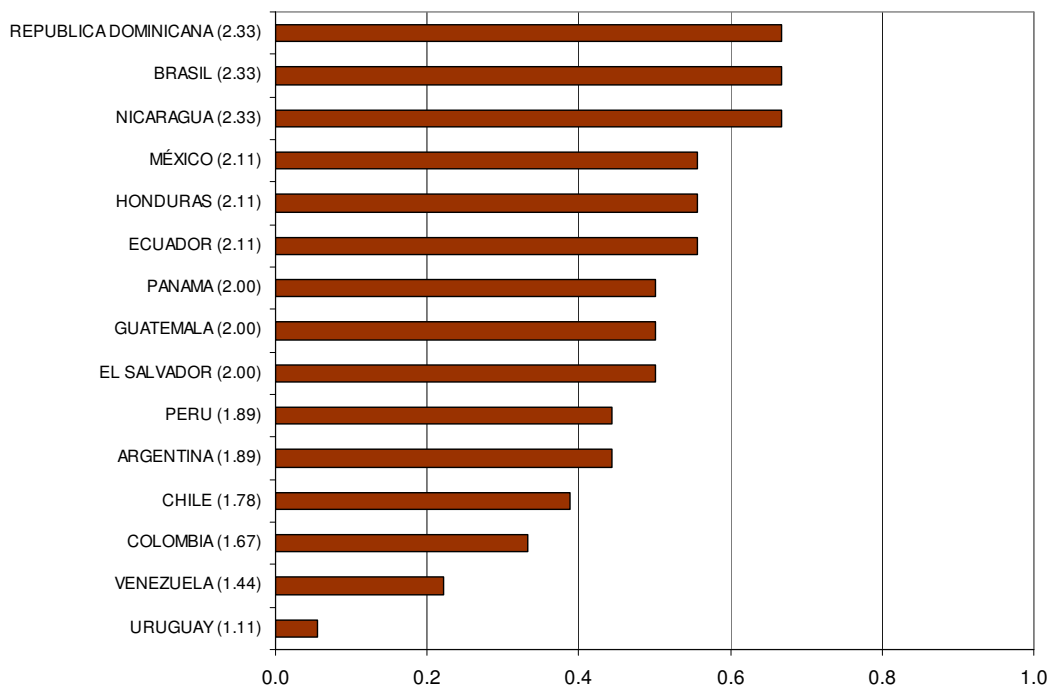
Tejerina, Luis, 2007, *Financial Markets and Poverty: An Inventory of Micro-Data for Research About Financial Markets in Latin America and the Caribbean*, Banco Inter-Americano de Desarrollo

Tejerina, Luis y Glenn Westley, *Financial Services for the Poor: Household Survey Sources and Gaps in Borrowing and Saving*, Banco Inter-Americano de Desarrollo, Marzo

Anexo

A1: Índice de Obstáculos para la expansión de ATMs

(promedio por país entre paréntesis)



Nota: los números entre parentesis son los promedios de las respuestas del país. Estas siguieron la siguiente escala de calificación: 1= No es una restricción, 2= La restricción es importante, 3= La restricción es clave para las decisiones bancarias. El índice va de 0 a 1; un mayor puntaje indica que las restricciones para el incremento de ATMs son más importantes para el país