

**Autor invitado:**

# Expansión de los **servicios financieros** a la población de bajos ingresos de América Latina

*El presidente del Banco Interamericano de Desarrollo sostiene que alcanzar una mayor "democracia financiera" es fundamental para lograr una mayor inclusión, mejorar la cohesión social y generar un crecimiento de amplia base.*

**Luis Alberto Moreno**

---

**El desarrollo económico**, según el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), es para la gente, para los ciudadanos. Si los beneficios del crecimiento económico no llegan a la mayoría, no habrá desarrollo a largo plazo. En los últimos tres años, Latinoamérica ha disfrutado del ciclo de crecimiento económico más fuerte de las últimas tres décadas. Notablemente, esta expansión ha estado acompañada de baja inflación, déficits fiscales en descenso y superávits de cuenta corriente, y todo esto en medio del más activo calendario electoral de la historia reciente de la región. Pero las condiciones para la mayoría de los latinoamericanos no han mejorado de manera sustancial. Por eso surgen una y otra vez demandas de cambio. Si no se producen cambios y mejoras reales en el bienestar de la gente, la legitimidad del esfuerzo de desarrollo se seguirá cuestionando.

El desarrollo es una combinación de buenas políticas tanto macro como microeconómicas. El desarrollo de regiones como la del sudeste asiático, por ejemplo, se basó principalmente en la aplicación de numerosos instrumentos microeconómicos respaldados por estructuras macroeconómicas estables. En Latinoamérica, a pesar de los notables logros a nivel macroeconómico, con frecuencia hemos dejado de lado la dimensión microeconómica del desarrollo y así, nos hemos quedado cortos en la creación y distribución de oportunidades. El ingreso per cápita de la región apenas si se ha duplicado en los últimos 45 años, mientras que el de Corea del Sur se ha multiplicado

### Reseña del artículo

*En los últimos años, Latinoamérica ha disfrutado de un considerable éxito económico, pero las condiciones para la mayoría de los ciudadanos de la región no han mejorado sustancialmente.*

*A pesar de los notables logros a nivel macro, los líderes latinoamericanos han dejado de lado la dimensión micro del desarrollo. Los mercados financieros tienen un papel importante que cumplir aquí.*

*El desarrollo financiero brinda a los individuos el poder para alcanzar su potencial como productores, ahorradores, inversores y consumidores.*

*Construir mercados bancarios y financieros que funcionen correctamente y que puedan promover una mayor "democracia financiera" debería ser una prioridad de política para los gobiernos y las instituciones financieras de desarrollo.*

### Artículos relacionados disponibles en inglés en [mckinseyquarterly.com](http://mckinseyquarterly.com)

"The road ahead for capitalism in China"

"Chile's lesson in lean banking"

"India's financial system: More market, less government"

por 15. Los índices de pobreza y desigualdad han estado estancados y la mayoría de las personas todavía esperan los frutos prometidos del progreso.

En el futuro, necesitamos enfocar nuestra atención en la expansión de las oportunidades en la base de la pirámide económica, que representa a una gran mayoría de latinoamericanos. Pocas áreas tendrán más importancia en este esfuerzo que la construcción de mercados financieros más profundos e inclusivos.

### Papel de los mercados y sistemas financieros

El papel de los mercados financieros es clave: existe amplia evidencia de la relación entre su desarrollo y el crecimiento económico, y dudo que alguien discuta el vínculo entre la profundidad y cobertura del

sistema y la reducción de la pobreza. Lograr el buen funcionamiento de los mercados y las instituciones financieras que atraen ahorros y los canalizan hacia inversiones productivas, debería ser una política prioritaria tanto para los gobiernos como para las instituciones de desarrollo financiero.

En pocas palabras, el desarrollo financiero permite a los individuos explotar su potencial y representa una herramienta para la expansión de la "democracia financiera". En Latinoamérica, hemos dado pasos históricos hacia la consolidación de la democracia política. Pero ésta no se ha visto acompañada por la democratización de los medios y de las oportunidades. La democracia financiera es fundamental para lograr una mayor inclusión, mejorar la cohesión social y generar un crecimiento de amplia base. Por esta razón, es crucial para el dinamismo económico y la estabilidad política.

En primer lugar, es crucial porque la falta de democracia financiera impide a las personas el acceso a recursos que les permitan potenciar sus capacidades y sus activos y los condena a un círculo de pobreza del que es difícil escapar.

En el BID, calculamos que en 12 países de Latinoamérica el “capital muerto” (el patrimonio de los más pobres que no se puede movilizar ni apalancar) alcanza los 1.2 billones de dólares.

En segundo lugar, porque las Pymes y microempresas son vitales para la economía de la región, a pesar de la falta de un acceso adecuado a la financiación. Éstas constituyen 98% del total de las empresas y, según el país, entre 40% y 50% del PIB y entre 40% y 60% del empleo.

En tercer lugar, porque estas empresas tienen una gran importancia social. Los análisis del BID muestran, por ejemplo, que 70% de los asalariados más pobres son dueños o empleados de microempresas. Esto sugiere que tenemos una oportunidad importante de reducir la pobreza en la región haciendo que los servicios financieros sean más inclusivos.

Por último, la inclusión financiera también genera optimismo y confianza en el futuro. Es imposible restarle importancia al acceso a los servicios financieros para la población que carece de recursos para escapar de la pobreza y para contribuir a la actividad económica, a la cohesión social y a la estabilidad política. Una población que tiene un papel activo en el proceso económico tiene más posibilidades de identificarse con el resto de la sociedad y de tener una sensación de propiedad y pertenencia, lo que contribuiría a la estabilidad. Pertenecer significa tener algo que perder, y esta sensación es fundamental para la cohesión social.

Desafortunadamente, los sistemas financieros de Latinoamérica no juegan un papel importante en las vidas de la mayoría de los habitantes de la región. El consiguiente “vacío de la intermediación” se refleja en mercados financieros poco amplios y profundos: un fenómeno que limita un crecimiento económico de amplia base y contribuye a que se perpetúe la desigualdad en toda la región. Los servicios financieros básicos, como las cuentas bancarias, los créditos y los seguros, paradójicamente tienen un costo más alto para la gran mayoría de las personas en la base de la pirámide económica, lo que desincentiva su utilización.

### **Brechas en el sistema**

En Latinoamérica, los bancos constituyen la fuente principal de servicios financieros. A pesar de la importancia de los bancos para la financiación de los negocios, la cantidad de crédito al sector privado como porcentaje del PIB es mucho más baja que en los países desarrollados. Para toda Latinoamérica, el crédito total al sector privado representa sólo 25% del PIB, en comparación con 76% en los países desarrollados.

El BID realizó recientemente un estudio detallado acerca de los mercados financieros de la región. Descubrimos que muchas personas no tienen acceso a los servicios financieros. En promedio, sólo 10% de la población tiene acceso a crédito. El acceso a otros servicios, como a un seguro o al mercado de capital, es aún más bajo. (Incluso en Estados Unidos, más de 40 millones de personas no tienen acceso a servicios financieros.)

Más allá del sistema bancario, la capitalización y la liquidez son mucho más bajas en los mercados bursátiles latinoamericanos que en los de otras regiones y la cantidad de compañías listadas ha disminuido en la última década. Aunque tenemos centenas de miles de compañías que son viables en nuestra región, sólo 1.648 de ellas están listadas en las bolsas de valores. Pocas se intercambian activamente y, por supuesto, casi ninguna de las compañías listadas son empresas pequeñas.

En muchos países de la región, los sistemas financieros se caracterizan por tener grandes cantidades de instrumentos de endeudamiento emitidos por los gobiernos con vencimientos que todavía se encuentran sesgados hacia el corto plazo. Esto tiende a generar una atrofia en vez de desarrollo del sistema financiero, al hacer un *crowding out* del sector privado. En Colombia, por ejemplo, el sector público absorbe más de un tercio de la capacidad de préstamo de la banca.

Muchas instituciones financieras no cumplen su verdadero papel como intermediarias y se dedican a invertir en bonos del estado en detrimento de créditos al sector privado, una actividad menos directa. Este patrón de comportamiento, que no es lo ideal, está reforzado por marcos legales y regulaciones bancarias débiles cuyo objetivo principal es un sistema financiero estable, ¡aun si no ejerce su función de intermediación! Los requisitos mínimos de capital para los bancos conspiran contra el desarrollo del sistema. La lógica de un banquero típico sería: “Compremos bonos del estado que requieren menos capital y son más fáciles y menos riesgosos”.

Por otra parte, las instituciones financieras, en el intento de maximizar las ganancias, buscan economías de escala y de alcance, por lo que están interesadas principalmente en mercados urbanos y clientes grandes. La cobertura es limitada en áreas con menor densidad poblacional, como el sector rural, y entre los grupos de bajos ingresos.

### **Regulaciones ineficientes**

El sector bancario en Latinoamérica se encuentra altamente regulado, a veces en forma innecesaria y contraproducente. Por ejemplo, los topes máximos de las tasas de interés, diseñados para disuadir la usura, obstaculizan el acceso al crédito por parte de las microempresas informales, cuyo

riesgo crediticio es alto por definición. El tema de la usura es tan antiguo como la Biblia y, aunque no tan antiguo es ya establecido el efecto negativo que tienen los topes de las tasas de interés sobre el desarrollo del sector financiero. En 1714, la disminución de la tasa máxima permitida en Inglaterra redujo el acceso al crédito y aumentó el monto mínimo y el promedio de los préstamos.

Por el contrario, en Estados Unidos, el fallo de la Corte Suprema en 1978 contra los límites de las tasas contribuyó al auge del mercado de tarjetas de crédito, que hoy tiene activos por un valor de 452 mil millones de dólares y beneficia a 60 millones de familias. Pero este fenómeno no se limita sólo a las naciones ricas. Países como Bangladesh, Indonesia, Sudáfrica y Tailandia, y también otros más cercanos a casa como Bolivia y Perú, han abolido los topes a las tasas de interés y han desarrollado con éxito mercados de microcrédito. Perversamente, el objetivo loable de reducir los costos de financiación para los pobres mediante el control de las tasas de interés sólo ha servido para excluirlos de la posibilidad de acceso a los servicios financieros.

### **Competencia limitada**

Latinoamérica también carece de competencia. En la década del 90, cuando se liberalizaron los mercados financieros y se permitió la entrada de bancos extranjeros en la región, la competencia comenzó a florecer y esto estimuló a que los bancos progresivamente buscaran clientes de menor envergadura para así lograr más negocios. Este desarrollo fue muy eficiente para la profundización del acceso a los servicios financieros, pero a costa de una mayor concentración de la industria. Si bien es cierto que la concentración abre el camino a las economías de escala y de alcance que son necesarias para la eficacia del sistema, debe establecerse un equilibrio entre la concentración y la competencia.

En Colombia, por ejemplo, gracias a la reducción de la inflación y al aumento de la competencia, los márgenes financieros se han reducido y el sector está disfrutando de un auge sin precedentes. Sin embargo, para garantizar su sostenibilidad, se debe fomentar aún más la competencia. Los bancos extranjeros sólo tienen entre 20% y 25% de los activos del sistema colombiano. La proporción es de 40% en Chile, 45% en Venezuela, 60% en Perú y 80% en México.

Ciertamente la rentabilidad es buena. En 2005, por ejemplo, las ganancias en Colombia fueron de 4,1% de los activos, en comparación con 3,9% en Chile, sólo 1,6% Canadá y 1,4% en España, a pesar de que el financiamiento al sector privado como porcentaje del total de los activos sea sólo de 28% en Colombia en comparación con 62% en Chile, 44% en Canadá y 49% en España. Esta alta rentabilidad refleja los amplios márgenes de intermediación

que surgen a raíz de la falta de competencia y que afecta la competitividad general de Colombia.

La alta rentabilidad no es un problema en sí, pero se convierte en un problema cuando deja en segundo plano a los incentivos para incrementar la cobertura. En Colombia, el uso de cuentas bancarias es muy bajo: en promedio, en los últimos cinco años, los créditos sumaron sólo 19% del PIB, en contraposición con 59% en Chile y 118% en España. En Bogotá y en São Paulo, menos de 40% de las familias tienen acceso al sistema financiero. En Ciudad de México, la cifra está por debajo de 25%. La cantidad de cajeros automáticos por cada 100.000 habitantes es de 127 en España, de 24 en Chile y sólo de 10 en Colombia. Los costos administrativos en Colombia como porcentaje de los activos totales son más del doble que los de Chile y más del triple que los de países desarrollados.

### **Pocos créditos al sector privado y sus consecuencias**

En los últimos dos años, la liquidez del sistema bancario ha aumentado considerablemente en Latinoamérica, pero sólo Brasil y Chile han recuperado los niveles de crédito al sector privado que reinaron en la década del sesenta. En Argentina y Venezuela, los niveles de crédito al sector privado son entre

*En Argentina y Venezuela, los niveles de crédito al sector privado son entre un cuarto y un quinto de lo **que justificaría** su grado de actividad económica*

un cuarto y un quinto de lo que justificaría su grado de actividad económica. Sólo en Chile los créditos al sector privado están en un nivel mayor de lo que el PIB del país podría garantizar. Los créditos a gobiernos y a clientes importantes no sólo son más fáciles y redituables,

sino que también requieren menos capital. Las regulaciones bancarias son las que promueven esta situación ya que dan prioridad a la estabilidad antes que a la intermediación. Sin embargo, esto no es sostenible. Si los bancos no profundizan o expanden su cobertura, el progreso tecnológico proporcionará mayores oportunidades para las transferencias de fondos y la intermediación fuera de la infraestructura bancaria.

En algunos países como Sudáfrica, donde el uso de cuentas bancarias es bajo, ya se puede apreciar el surgimiento de sistemas que utilizan tarjetas inteligentes y telefonía celular prepagada para facilitar las transacciones entre personas y entre éstas y los comerciantes, sin la necesidad de la infraestructura bancaria. El año pasado, Wal-Mart de México anunció sus planes de ingresar al sistema bancario, siguiendo los pasos de los exitosos comercios nacionales de venta al detal, como es el caso de Elektra. Los gobiernos han promovido estas vías como un medio de democratización,

utilizándolas para depositar transferencias públicas como las jubilaciones, los reintegros fiscales y las transferencias condicionadas a los grupos poblacionales de menores ingresos, entre otros. Por supuesto, los respectivos costos de las transacciones son mucho menores que los de los pagos mediante la utilización de tarjetas de crédito o cheques que no son accesibles para los grupos de bajos ingresos. Éstas son las vías que se usarán en el futuro para las remesas enviadas por emigrantes.

Sudáfrica también ha sido pionera en el establecimiento de un fondo de acceso universal para servicios financieros, similar a los fondos que muchos países utilizan para promover la telefonía celular. Los bancos contribuyen al fondo y, a cambio, reciben recursos a medida que expanden el acceso. ¿Por qué no considerar la adopción de este mecanismo que puede beneficiar a la gente y profundizar el sistema en Latinoamérica?

### **Acción concertada**

La realidad de la baja utilización de cuentas bancarias, del bajo nivel de inclusión y del bajo desarrollo de los mercados de capital en Latinoamérica necesita cambiar radicalmente no sólo por el bien de la región sino también por la estabilidad y la rentabilidad a largo plazo de sus sistemas financieros. Este objetivo requiere de una acción concertada por los sectores público y privado.

Es hora de que las instituciones financieras aceleren el desarrollo de mecanismos innovadores y de nuevos programas para alcanzar los mercados de microfinanza, de remesas y de otros mercados carentes de servicios. Si las instituciones financieras latinoamericanas explotaran esta oportunidad, habremos dado el paso más importante hacia la mejora de la calidad de vida y de las posibilidades de la mayoría de los habitantes de la región. Desde el punto de vista de las instituciones financieras, estos movimientos representan una oportunidad para abrirse a un mercado potencialmente enorme y redituable.

En mi opinión, estamos viviendo lo que en navegación se conoce como “tormenta perfecta” para la democratización financiera en Latinoamérica. Las tasas de inflación se encuentran a niveles mínimos récord, las economías están creciendo, los bancos son redituables y están bien capitalizados y la tecnología nos permite reducir los costos y aumentar la cobertura. Todo esto significa que, quizás por primera vez en la historia de la región, la expansión de la cobertura bancaria haga sentido, en términos de negocios. Se debe aprovechar la oportunidad ahora mientras el sistema financiero no esté bajo presión, para brindarle a la democracia financiera la atención que durante tanto tiempo se le ha negado.

### **La base de la pirámide**

Mi prioridad número uno en el BID es ayudar a asegurar el progreso económico y social entre los grupos poblacionales marginados. Por este motivo, hemos lanzado una iniciativa llamada “Creando Oportunidades para la Mayoría”, con un programa de actividades para mejorar la calidad de vida de estos grupos. Los grupos marginados pagan una multa, es decir, un impuesto por ser pobres, en la forma de costos más altos por obtener agua potable, horas desperdiciadas por la falta de transporte adecuado y días laborales perdidos a causa de enfermedades fácilmente prevenibles. Aun así, estas personas representan la columna vertebral de nuestras sociedades y deberían ser el centro de nuestros esfuerzos.

Uno de los pilares de la iniciativa es la democracia financiera. Además del apoyo al desarrollo de los mercados financieros, nuestro objetivo es ayudar a triplicar el volumen de microcréditos en la región, apuntando a un nivel de 15 mil millones de dólares en cinco años. También trabajaremos para reducir el costo promedio de las remesas enviadas por emigrantes de 5,6% actual a un 3% que es fundamental para la vida de millones de familias pobres de la región. Crearemos un nuevo programa de créditos de mil millones de dólares para las pequeñas y medianas empresas. De igual forma, incrementaremos la financiación para capacitación laboral en 50%, a 2 mil millones de dólares, en los próximos cinco años.

Por otra parte, se deben desarrollar productos y servicios más económicos que satisfagan las necesidades de la mayoría. Dichos ofrecimientos deberían ayudar a crear más oportunidades de trabajo que son fundamentales para reducir la desigualdad y la pobreza. Estoy convencido de que es posible generar rentabilidad social y además, ganancias comerciales atractivas. Pero llevar esto a cabo requerirá adelantarse a las estrategias tradicionales. Según el nuevo paradigma, es fundamental el desarrollo de políticas públicas con incentivos bien estructurados. Como resultado de una mayor competencia y márgenes más angostos, algunas instituciones financieras ya han comenzado a proporcionar servicios bancarios y financieros a Pymes y microempresas y a familias de bajos ingresos. También ha habido cierta expansión en la oferta de productos de la microfinanza: las tarjetas de crédito y débito, las microhipotecas, los préstamos agrícolas, las cajas de ahorro, los microseguros y las remesas, como también una cantidad de mecanismos informales para la asistencia de los grupos de bajos ingresos.

Los pobres constituyen un nuevo e importante segmento del mercado que hasta el momento no ha contado con servicios del sistema bancario. Este segmento, que incluye una base de clientes masiva y estable, contribuirá a la diversificación de riesgo de cartera en la región. La experiencia muestra que la utilización de técnicas adecuadas de evaluación crediticia puede reducir

el riesgo que supone el segmento de las microfinanzas a niveles iguales o menores que los de los segmentos tradicionales.

Los crecientes volúmenes de remesas que generalmente llegan a los grupos de bajos ingresos, en la actualidad se utilizan para financiar el consumo. Pocos de los receptores abren o tienen cuentas bancarias que los ayuden a poner en funcionamiento sus recursos. Existen oportunidades importantes para ofrecer productos de depósitos y de préstamos a estas personas.

Las instituciones financieras tendrán que superar una cultura organizacional que no considera atractivo a este segmento del mercado. Para que esto sea posible, las gerencias deberán aceptar esta nueva corriente comercial. Las empresas deberán desarrollar un conocimiento más profundo de estos nuevos clientes y segmentos del mercado para diseñar productos especiales, para implementar procesos más flexibles y personalizados y tecnologías de servicios y créditos, para capacitar a sus empleados y para establecer nuevos canales de distribución que sirvan con eficiencia a este mercado.

Tengo la intención de fortalecer el compromiso del BID hacia el trabajo en conjunto con los gobiernos para implementar los marcos legales y regulatorios necesarios que aseguren que estas nuevas iniciativas puedan florecer.

Es imposible exagerar la importancia de las personas, las empresas y la actividad económica en la base de la pirámide. Si satisfacemos las necesidades de la base, la economía de nuestra región crecerá rápidamente y con mayor equidad, y sus sistemas financieros se expandirán y equiparán para hacerle frente a la inestabilidad de los ciclos comerciales. Tampoco es exagerado asegurar que éste es un buen negocio, algo que muchos bancos comerciales han descubierto y en lo que ya han incursionado adaptando sus ofrecimientos para atender a estos clientes.

El futuro crecimiento y desarrollo de los países latinoamericanos dependerá en gran medida de su propia capacidad de proporcionar servicios clave de manera más inclusiva. Esto es especialmente cierto para los servicios financieros que son cruciales para ayudar a la gente a desarrollar sus potenciales como emprendedores, trabajadores, consumidores e inversores. **Q**

**Luis Alberto Moreno** es presidente del Banco Interamericano de Desarrollo.

Este ensayo es una adaptación del discurso, "Los retos para aumentar el acceso al crédito y a los servicios bancarios", pronunciado el 10 de agosto de 2006 en la XLI Convención Bancaria en Cartagena de Indias, Colombia. Copyright © 2007 McKinsey & Company. Todos los derechos reservados.