



# Los frutos de la **REVOLUCIÓN DIGITAL**

Mujeres del Club de Ahorro Mada en Tsafe, Nigeria, consultando sus teléfonos móviles.

*Njuguna Ndung'u, Armando Morales y Lydia Ndirangu*

**La digitalización brinda acceso al financiamiento, reduce los costos y crea oportunidades**

**E**N CASI todos los países en desarrollo, especialmente en los de África subsahariana, las autoridades económicas lo comentan a diario: la inclusión financiera facilita el ahorro, permite acumular y diversificar activos e impulsa la actividad económica. Para evitar la trampa de la pobreza a medida que sus economías sigan creciendo, sobre todo dada la relación de intercambio descendente que enfrentan sus exportadores de materias primas, la región debe dar un paso fundamental: ampliar la prestación de servicios financieros a los particulares y las instituciones.

No obstante, el acceso de los pobres a estos servicios es limitado. El requisito de saldos bancarios mínimos, los altos cargos por mantener microcuentas y la distancia entre los hogares pobres y los bancos dificultan el acceso a los servicios financieros y el crédito. Asimismo, más que cualquiera de estos factores, la exigencia de que las garantías crediticias estén constituidas

por activos fijos incrementa los costos, y con frecuencia los productos financieros no están adaptados a clientes de ingresos bajos y variables.

Para poder ofrecer servicios financieros a los pobres los bancos han tenido que absorber costos altos. La segmentación de mercado, el bajo nivel de desarrollo tecnológico, la informalidad y las deficiencias de tipo normativo elevan el costo de hacer negocios. En Kenya, y en África en general, los mercados presentan una fuerte segmentación en función del ingreso, rubro de actividad y ubicación, y su complejidad, grado de desarrollo y formalidad —o informalidad—, reflejan dicha segmentación.

Los elevados costos de supervisión de la clientela, la percepción de un mayor riesgo y la falta de información transparente han sido obstáculos casi insuperables para los bancos, y ni las instituciones microfinancieras ni las otras instituciones especializadas han logrado corregir estas deficiencias.

## Un nuevo panorama

Todo cambió tras la crisis financiera mundial. En algunos países africanos, los bancos extranjeros redujeron la escala de sus operaciones y nuevos bancos locales incrementaron su presencia. El éxito relativo de las instituciones microfinancieras en algunos países (sobre todo las que adoptaron plataformas tecnológicas novedosas para administrar microcuentas de ahorro y depósito) alentó a los bancos nacionales a ampliar sus operaciones. Paralelamente, las instituciones financieras no bancarias, como las cooperativas de crédito y las asociaciones de ahorro y préstamo, formalizaron sus actividades. En respuesta, las entidades supervisoras empezaron a adoptar modelos alternativos que ayudaron a reducir los costos de intermediación. La contratación de terceros para prestar servicios bancarios, por ejemplo, permitió a los bancos establecer centros de atención en lugares remotos donde sucursales físicas no serían financieramente factibles. Entre otras funciones, estos terceros están autorizados para abrir cuentas bancarias, tramitar solicitudes de préstamo y establecer planes de amortización.

Estos cambios fueron impulsados por la demanda. Los participantes del mercado presionaron a los supervisores para que ampliasen su capacidad para asimilar las innovaciones y creasen instituciones que apoyaran el desarrollo del sector financiero. El mayor intercambio de información crediticia, los esfuerzos por informar a los participantes del mercado y

la creación de seguros de depósito y unidades de inteligencia financiera generaron un círculo virtuoso.

Pero estos cambios son menores en relación con la transformación que ha traído consigo la aparición de servicios financieros digitales de bajo costo. En Kenia, los servicios financieros que M-Pesa presta por telefonía móvil han reducido los costos de transacción significativamente y han puesto en marcha una revolución en los sistemas de pago. M-Pesa posibilita la transferencia electrónica de dinero y permite a sus usuarios guardar dinero electrónico, en sus teléfonos o cuentas móviles, para efectuar transferencias a otros usuarios, comprar bienes y servicios o convertir sus saldos en dinero en efectivo (y viceversa).

Repentinamente, los empleados de establecimientos comerciales dejaron de ausentarse para llevar dinero a sus aldeas a fin de ocuparse de sus familiares o explotaciones agrícolas. Viajar largas distancias con dinero en efectivo, exponiéndose a peligros como el robo, ya no era necesario. Los familiares de la aldea ya no tenían que hacer largos viajes y correr el riesgo de ser asaltados o chantajeados por delincuentes locales que los acechaban. Las transacciones financieras y las transferencias de dinero podían realizarse desde el hogar y, al reducirse los costos, aumentaron los ingresos disponibles e incluso las personas de la economía informal podían contar con una forma segura de almacenar dinero.

### Kenya: Las cuatro etapas de un proceso virtuoso

Kenia sigue beneficiándose de sus esfuerzos iniciales por fomentar la inclusión financiera a través de servicios financieros digitales. Las encuestas geoespaciales demuestran el alcance de la respuesta de las instituciones financieras a un entorno cada vez más propicio (gráfico). A diferencia de otros países de la región, en Kenia la proporción de la población a menos de 5 kilómetros de un "punto de acceso financiero" y el número de estos puntos por persona son mucho más altos.

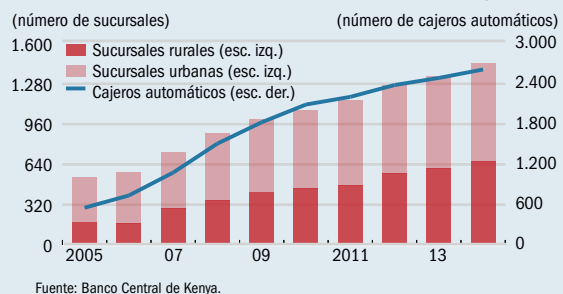
El país se destaca por la forma en que su ciudadanía ha adoptado el dinero basado en la telefonía móvil: en menos de 10 años la proporción pasó de cero a más de 75% de la población adulta. Los bancos han colaborado estrechamente con las empresas de telecomunicaciones, permitiéndoles lograr una mayor presencia que en otros países de mercados emergentes. En los últimos años, el sector de los seguros, concentrado en la clase media emergente del país, y los programas de financiamiento colectivo también se han ampliado. Este círculo virtuoso, facilitado por marcos regulatorios adaptables y flexibles, reformas de la infraestructura financiera y rápidas mejoras de la capacidad y el nivel de conocimientos, tuvo cuatro etapas:

**La expansión de la plataforma de telefonía móvil para posibilitar transferencias, pagos y liquidaciones entre particulares (productos como M-Pesa):** En Kenia, el valor de estas transacciones alcanza el equivalente diario de 4,5% del PIB anualizado.

**La creación de cuentas de ahorro virtuales a través de una plataforma de servicios financieros digitales** complementada con servicios de banca virtuales para administrar microcuentas; en otras palabras, los servicios financieros digitales empezaron a integrarse en las funciones básicas de intermediación bancaria.

### Crecimiento exponencial

Los bancos han ampliado su presencia en zonas urbanas y rurales.



**El uso de datos sobre transacciones, ahorros y operaciones financieras de esta plataforma para calcular puntajes crediticios y calificar y fijar el precio del riesgo del microcrédito:** El análisis de estos datos ha ayudado a superar la barrera de la constitución de garantías, el principal obstáculo al acceso financiero de los pobres que, además, ha dificultado el desarrollo de los mercados crediticios en África.

**La expansión de los servicios financieros digitales para incluir los pagos transfronterizos y las remesas internacionales:** Este es un proceso ya en marcha. El ejemplo de Kenia demuestra que una vez que se alcanza esta etapa, la necesidad de una normativa sobre la adopción de modalidades novedosas y un uso más intensivo de tecnología para realizar el seguimiento de este mercado pueden, incluso, desalentar el lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo.

## Impacto inmediato

Al principio, las instituciones financieras tradicionales eran escépticas: era difícil comprender cómo podrían brindarse servicios financieros —menos aún los de tipo bancario— con un teléfono móvil. Pero no tardaron en constatar las ventajas de vincular las comunicaciones con las transacciones en tiempo real. M-Pesa permite realizar transacciones entre un segmento del mercado y otro utilizando la misma plataforma. Los bancos comerciales eliminaron los recargos a clientes que consideraban como de alto riesgo porque la plataforma de liquidación en tiempo real de M-Pesa no requiere una evaluación tradicional del riesgo. El efecto fue que los pagos y la distribución de la liquidez dejaron de realizarse en los corredores de la banca, con lo cual los bancos podían calibrar sus productos a una demanda a pequeña escala (Klein y Mayer, 2012). Asimismo, los bancos comerciales y las instituciones microfinancieras comprendieron que invertir en una plataforma tecnológica que les permitiría administrar microcuentas era una oportunidad para ampliar la base de depósitos y su participación en el mercado. Asimismo, se dieron cuenta de que una mayor capacidad y una mayor intermediación alentarían a los microahorrantes a incrementar sus depósitos.

El impacto fue inmediato: en varios países africanos, el acceso total a los servicios financieros ha aumentado constantemente en los últimos años, pese a una cierta reducción del alcance de los prestamistas informales (gráfico 1). Según encuestas de FinScope realizadas por la entidad financiera Financial Sector Deepening Trust (con redes en toda África), la proporción de la población “excluida” se ha reducido marcadamente. En Rwanda, por ejemplo, el 89% de la población tenía algún tipo de acceso financiero en 2016. Ello fue posibilitado por la expansión de las actividades de las cooperativas de ahorro y crédito y la expansión de los servicios financieros digitales basados en servicios públicos en línea (Rwanda FinScope, 2016).

La caída del número de personas excluidas en Kenya también es notoria (25 puntos porcentuales en los últimos 10 años), y se explica por el ingreso a los mercados de instituciones supervisadas, como los bancos (el acceso aumentó a 42% de la población en 2016, frente a 15% en 2006). Los avances en Tanzania y Uganda hasta 2013 también han sido notables (la exclusión se redujo 28 y 15 puntos porcentuales, respectivamente, entre 2009 y 2013), debido principalmente a la expansión de las instituciones no bancarias (gráfico 2).

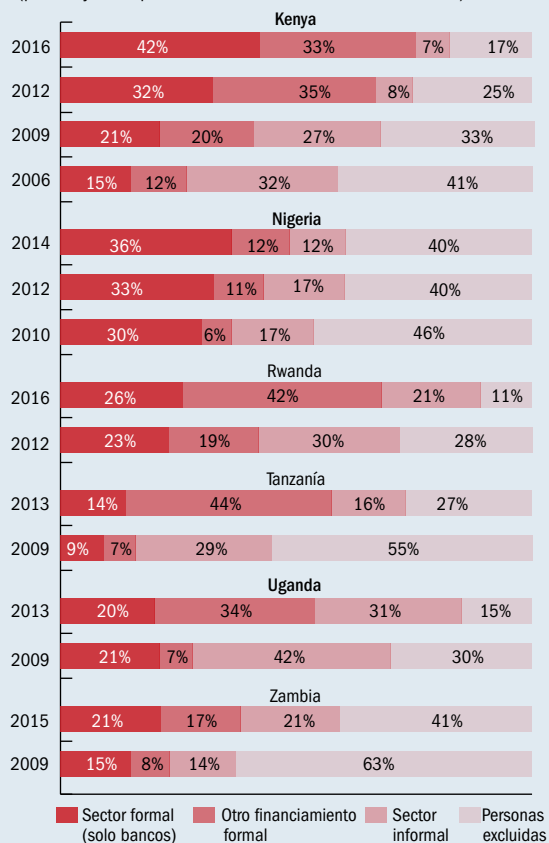
El ejemplo de Kenya demuestra que la inclusión financiera guarda mayor relación con la apertura de los servicios financieros a los pobres que la prestación de financiamiento asequible. La apuesta de los bancos de ampliar la infraestructura para

Gráfico 1

### Financiamiento para todos

En muchos países africanos ha disminuido el número de personas excluidas de los servicios financieros.

(porcentaje de la población excluida de los servicios financieros)



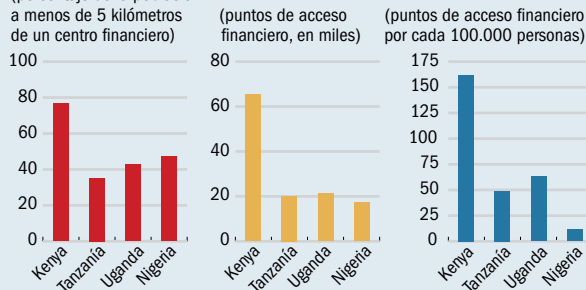
Fuente: Varias encuestas FinScope.

Gráfico 2

### Financiamiento a la vuelta de la esquina

Se puede acceder a servicios financieros sin necesidad de viajar largas distancias.

(porcentaje de la población a menos de 5 kilómetros de un centro financiero)

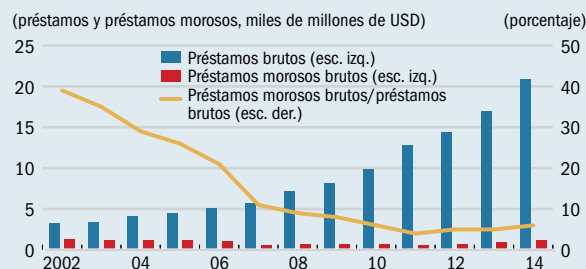


Fuente: Encuestas geoespaciales de los países.

Gráfico 3

### Un resultado sorprendente

El mayor acceso financiero en Kenya ha mejorado la calidad de los activos bancarios.



Fuente: Banco Central de Kenya.

lograr una mayor presencia financiera ha sido en gran parte exitosa. Los esfuerzos por incrementar el número de sucursales, sobre todo en las zonas rurales, cajeros automáticos en centros urbanos en expansión y agentes bancarios en zonas remotas han dado frutos que se manifiestan en nuevas oportunidades de negocio sumamente rentables. Es más, con el respaldo de su base de depósitos ampliada, los bancos kenianos están exportando su nuevo modelo de negocio al resto de África; unos 11 bancos kenianos tienen más de 300 sucursales en África oriental (incluido en Sudán del Sur).

Al mismo tiempo, contrariamente a lo que suele creerse, el aumento del acceso financiero redundaba positivamente en la calidad de los activos bancarios si se conjuga con mejoras de la supervisión financiera. La reciente disminución de los préstamos morosos como proporción de los préstamos totales se debe, sobre todo, a mejoras en la evaluación crediticia, gracias, por ejemplo, a la adopción en 2010 de la norma sobre intercambio de información crediticia que ayudó a reducir la disparidad de información entre prestamistas y pequeños prestatarios (gráfico 3).

### Aumento del bienestar

Kenya es un buen ejemplo de los beneficios de la inclusión financiera. Utilizando un modelo elaborado por Dabla-Norris y otros economistas del FMI (2015), estimamos la reducción de los costos de transacción y el impacto de la inclusión financiera sobre el crecimiento económico en ese país. En primer lugar, estos factores generan fondos adicionales para los empresarios. Segundo, la reducción de los costos de transacción mejora la eficiencia de los contratos. Por último, la mayor eficiencia con que se asignan los fondos del sistema financiero permite a personas ingeniosas, pero sin recursos, a convertirse en empresarios.

Se prevé que todos estos cauces serán significativos en Kenya, dado el aumento sustancial del acceso al crédito de la pequeña y mediana empresa del país, que aumentó de 25% a 33% entre 2006 y 2013 (*Enterprise Surveys* del Banco Mundial). Según resultados preliminares, los costos de transacción se redujeron 65% en el período 2006–13, y la contribución anual a la tasa de crecimiento del PIB fue de alrededor de 0,45 puntos porcentuales (Morales *et al.*, de próxima publicación).

Esta expansión del acceso al crédito se materializó incluso a pesar de verse contrarrestada en parte por una normativa financiera más rigurosa que incrementó los costos de supervisión y los requisitos de garantía. Ello implica que la inclusión financiera por medio de políticas adecuadas logró complementar los esfuerzos por fortalecer el marco reglamentario financiero, al ayudar a los bancos a ampliar su base de préstamos a la vez que la reforzaba. Es evidente que la acusada reducción de los costos de transacción que trajeron consigo los servicios financieros digitales tuvo un papel fundamental en ese sentido.

Además de contribuir al desarrollo financiero, los servicios financieros digitales apoyan la estabilidad financiera. Al ser necesario menos efectivo para realizar transacciones, un mayor número de agentes económicos pueden transmitir y seguir señales en los mercados financieros, lo cual contribuye a un sistema financiero más sólido y dinámico. En consecuencia, mejora el entorno de la política monetaria.

Hay también otras razones por las que una política proactiva fomenta la inclusión financiera:

- Lograr un crecimiento inclusivo en los países de bajo ingreso sin rápidos avances en la inclusión financiera es muy difícil. Según *Enterprise Surveys* del Banco Mundial, la pequeña y mediana empresa de la mayor parte de los países africanos sigue indicando que la falta de acceso a servicios financieros es el principal obstáculo que enfrentan. Estas empresas son un sector clave para la economía debido a su capacidad para crear empleo y reducir el tamaño del sector informal.

- En los países de bajo ingreso con cierto grado de intermediación financiera, la inclusión financiera está claramente correlacionada con el desarrollo humano (FMI, 2014), lo cual apunta a la necesidad de mejorar la tecnología reglamentaria.

- La inclusión financiera desincentiva la adopción de políticas que limitan el desarrollo del mercado. En varios países, se sigue recurriendo al crédito de instituciones especializadas en determinados sectores, como el agropecuario o la pequeña y mediana empresa, y siguen adoptándose controles de tasas de interés, pese a que está ampliamente demostrado que no son eficaces. A medida que aumente el número de ciudadanos que se benefician de la inclusión financiera, los argumentos a favor de adoptar medidas inadecuadas perderán validez.

Además de reducir los costos de transacción, la inclusión financiera crea oportunidades de gran alcance: nuevas modalidades públicas de respaldo a los planes de pensión y de protección social, expansión de sistemas de pagos a nivel regional, mecanismos que detienen el lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo, y un entorno más favorable para aplicar una política monetaria prospectiva, tras años de represión financiera y políticas reactivas. ■

*Njuguna Ndung'u es Profesor Asociado de Economía de la Universidad de Nairobi y fue Gobernador del Banco Central de Kenya. Lydia Ndirangu encabeza el Centro de Investigación de la Facultad de Estudios Monetarios de Kenya. Armando Morales es el Representante Residente del FMI en Kenya.*

#### Referencias:

- Banco Mundial, *Enterprise Surveys*, varios números.
- Dabla-Norris, Era, Yan Ji, Robert Townsend y D. Filiz Unsal, 2015, "Identifying Constraints to Financial Inclusion and Their Impact on GDP and Inequality: A Structural Framework for Policy", *IMF Working Paper 15/22* (Washington: Fondo Monetario Internacional).
- FinScope, varios números de encuestas (Midrand, Sudáfrica: FinMark Trust).
- Fondo Monetario Internacional (FMI), 2014, *Regional Economic Outlook: Sub-Saharan Africa—Fostering Durable and Inclusive Growth* (Washington, abril).
- Kimenyi, Mwangi S., y Njuguna S. Ndung'u, 2009, "Expanding the Financial Services Frontier: Lessons from Mobile Phone Banking in Kenya" (Washington: Brookings Institution).
- Klein, Michael, y Colin Mayer, 2012, "Mobile Banking and Financial Inclusion: The Regulatory Lessons", *World Bank Policy Research Working Paper 5664* (Washington).
- Morales, Armando, Lydia Ndirangu, Njuguna Ndung'u y Fan Yang, de próxima publicación, "Measuring the Impact of Financial Inclusion in Kenya", *IMF Working Paper* (Washington: Fondo Monetario Internacional).