

Escuela de Negocios

Tipo de documento: Tesis de maestría



EMBA | Executive MBA

La Inclusión Financiera y las Nuevas Tecnologías. Los medios de pago como Instrumento

Autoría: Cabrera, Ruth Leticia

Año: [2018]

¿Cómo citar este trabajo?

Cabrera, R. (2012). "La Inclusión Financiera y las Nuevas Tecnologías. Los medios de pago como Instrumento". [Tesis de maestría. Universidad Torcuato Di Tella]. Repositorio Digital Universidad Torcuato Di Tella.

<https://repositorio.utdt.edu/handle/20.500.13098/14080>

El presente documento se encuentra alojado en el **Repositorio Digital de la Universidad Torcuato Di Tella** bajo una licencia Creative Commons Atribución-No Comercial-Compartir Igual 4.0 Internacional
Dirección: <https://repositorio.utdt.edu>

Master in Business Administration (MBA) 2016/2017

**La Inclusión Financiera y las Nuevas Tecnologías.
Los medios de pago como Instrumento.**

**Alumna: Ruth Leticia Cabrera
Tutor: Dr. Carlos A. Loisi
Asunción, Paraguay**

Agradecimientos

Agradezco a Dios y a la Virgen María, por darme la fortaleza necesaria para seguir adelante.

A mi familia por su apoyo incondicional, especialmente a mi esposo Gustavo que me alentó a encarar este desafío ayudándome siempre, a mis hijas que son mi motivación, por comprender mis ausencias, sin ellos no hubiese sido posible dar este paso.

Al Banco Central del Paraguay por brindarme la oportunidad de realizar esta maestría dictada por tan prestigiosa Universidad como lo es la Torcuato Di Tella.

A mis jefes y compañeros de trabajo quienes siempre entendieron mis ganas de superarme, por suplir mi ausencia en la oficina durante las clases.

A mi tutor, el profesor Carlos Loisi, un especial agradecimiento por su excelente predisposición, por guiarme y animarme a seguir avanzando en este trabajo.

Al excelente plantel de docentes que nos ha tocado conocer en el EMBA de la UTDT, por brindarnos sus enseñanzas y conocimientos.

Resumen

Partimos del dato esencial: que en el 2013 sólo había 29% de inclusión financiera en Paraguay, referente a personas físicas mayores de edad, que poseían cuentas bancarias y 88% de la población utilizaba teléfonos celulares, cifra que actualmente asciende al 95%, por lo que las fintech que pertenecen al segmento de provisión de dinero electrónico, en el caso nacional, con el servicio de transferencias de dinero locales, a través de los aparatos celulares, han sido la fórmula esperada, para reducir la exclusión financiera, ante la falta de respuestas efectivas por parte de los bancos privados y el gobierno.

La aplicación de la tecnología a las finanzas permitió el avance en facetas esenciales de cualquier sistema económico. Algunas de ellas: la inclusión financiera, que hace posible que los servicios financieros lleguen a la gente; capacidad para lograr un efecto determinado, reduciendo tiempo y otras cargas financieras; seguridad, por el hecho de reducir las transacciones con dinero en efectivo y convertirlas en dinero electrónico; y competencia, por la presencia de jugadores no tradicionales en la industria financiera.

Por parte del gobierno, a través del Banco Central del Paraguay, ha habido intentos de reducir esta brecha informal, implementando en el año 2011 la regulación para corresponsales no bancarios (terceros contratados por los bancos, que prestan ciertos servicios, o los más esenciales, proporcionando a los clientes, la facilidad de hacer operaciones básicas, sin necesidad de movilizarse hasta las sucursales o casa matriz del banco).

Asimismo, en el año 2013, además fueron reguladas las cuentas básicas de ahorro, que permite abrir cuentas, con condiciones mínimas para su apertura, incluso, sin necesidad de la presencia física del solicitante (vía teléfono celular, e-banking u otro medio tecnológico).

En el mismo año (2013) también se implementó el Sistema Electrónico de Pagos del Paraguay (SIPAP) por parte del BCP y las entidades componentes del sistema financiero nacional, consistente en su primera etapa, en permitir

transferencias electrónicas de fondos, entre todos los bancos, financieras y los clientes de estas (interoperabilidad entre los mismos). Todo esto, en un entorno donde se prioricen la seguridad y confiabilidad y que permitan la agilización de las transacciones bancarias, traducido en transferencias entre usuarios en tiempo real, con reducción de costos operacionales. En este sistema, no fueron incluidas directamente las cooperativas de ahorro y crédito (utilizan el SIPAP, pero como clientes de los bancos), que tienen un interesante caudal de clientes (las mismas no están supervisadas por el BCP), sin embargo, cabe destacar que estas también tienen su contribución a la inclusión financiera.

Volviendo a las fintech, la primera surge en el año 2008, proporcionando el servicio de provisión de dinero electrónico, desregulada hasta el año 2014, cuando el BCP, emite la regulación sobre el funcionamiento de las EMPEs, comenzando así a regir las normas sobre dinero electrónico y transferencias electrónicas no bancarias. Este fue otro de los aportes del BCP para apoyar la política de inclusión financiera facilitando el uso de innovaciones tecnológicas.

Las EMPES evolucionaron desde la fecha de su creación y luego de ser reguladas, continúan su crecimiento, generando inclusión financiera con los servicios de transferencias de dinero y ahora en alianza con algunos bancos privados, creando inclusión tecnológica, a partir de concesión de microcréditos, sobre la base de los registros de pagos de los clientes de las EMPEs, quienes de esa manera, se hacen de smartphones (que a su vez permite mayor acceso a información y abre el paraguas de opciones de consumo, a través de la web), en reemplazo de los antiguos teléfonos celulares.

Se ha tomado conciencia de los beneficios que ofrecen las fintech, pero se deben analizar todas las aristas posibles, incluyendo los problemas que pueden presentar. En ese sentido, el reto es cumplir con objetivos institucionales (en el caso del regulador) sin dificultar los adelantos tecnológicos en el sector financiero, donde las normas deben estar acordes con las metas de inclusión y estabilidad financiera.

Estas nuevas figuras originan coyunturas positivas para nuestro sistema económico, pero de igual modo coexisten con riesgos que no podemos desconocer ni ignorarlos. Existen fragilidades en las fintech, vinculadas al usuario, como el quebrantamiento de la privacidad por la sustracción de datos personales y la defraudación electrónica. Es importante la protección del consumidor, con el objeto de evitar irregularidades que atenten contra la confianza hacia las fintech, así como el riesgo de actividades ilegales o de lavado de dinero.

Finalmente, observando a todos los jugadores del sistema, a aquellos que operan con la banca tradicional, como los que fueron captados por las fintech, no se visualiza la interoperabilidad multilateral o integración total de los mismos, lo cual solo puede provenir de la promoción conjunta de la cooperación con la competencia, que haga más rentable, eficiente y seguro este noble ecosistema.

ÍNDICE

Introducción	8
Marco Teórico	10
Capítulo 1: Tendencias en finanzas digitales.	10
1.1 Fintech.....	10
1.2 Tecnologías aplicadas en el sector financiero.....	11
1.3 Fintech en Latinoamérica.....	17
Capítulo 2: Contexto de Inclusión financiera	21
2.1 Qué entendemos por inclusión financiera	21
2.2 Encuesta de Inclusión Financiera EIF	24
2.3 Ejes estratégicos del Plan Nacional de Desarrollo	40
2.4 Estrategia Nacional de Inclusión Financiera.....	40
2.5 Medidas adoptadas por el BCP a fin de impulsar la Inclusión Financiera.....	48
Capítulo 3: Ecosistemas de Pagos Electrónicos Inclusivos	55
3.1 Sistema Financiero Paraguayo	55
3.2 Sistema de Pagos del Paraguay (SIPAP)	57
3.3 Medios de pago electrónicos	62
3.4 Inclusión financiera a través de la tecnología digital.....	64
3.5 Interoperabilidad	65
3.6 Modelo de Interoperabilidad:.....	73
Marco Empírico	75
Conclusiones	87
Bibliografía	91

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Resumen Ejecutivo - Fuente: Encuesta de Inclusión Financiera de Paraguay.....	26
Gráfico 2 Cuentas - Fuente: Encuesta de Inclusión Financiera de Paraguay	28
Gráfico 3 Modos de retiro empleados - Fuente: Encuesta de Inclusión Financiera de Paraguay	28
Gráfico 4 Penetración de cuentas en ALC - Fuente: Encuesta de Inclusión Financiera de Paraguay.....	29
Gráfico 5 Barreras auto-reportadas para el uso de cuentas formales - Fuente: Encuesta de Inclusión Financiera de Paraguay.....	31
Gráfico 6 Ahorros - Fuente: Encuesta de Inclusión Financiera de Paraguay	32
Gráfico 7 Razones para ahorrar - Fuente: Encuesta de Inclusión Financiera de Paraguay.....	33
Gráfico 8 Ahorros formales en ALC - Fuente: Encuesta de Inclusión Financiera de Paraguay ...	34
Gráfico 9 Créditos - Fuente: Encuesta de Inclusión Financiera de Paraguay.....	35
Gráfico 10 Dinero Móvil y Transferencias - Fuente: Encuesta de Inclusión Financiera de Paraguay.....	36
Gráfico 11 Uso del dinero móvil - Fuente: Encuesta de Inclusión Financiera de Paraguay	37
Gráfico 12 Mecanismos para envío/recepción interna de dinero - Fuente: Encuesta de Inclusión Financiera de Paraguay	39
Gráfico 13 Mecanismos para recibir pagos de sueldo y salarios - Fuente: Encuesta de Inclusión Financiera de Paraguay	39
Gráfico 14 Funcionamiento del SIPAP - Captura de Pantalla Diario Última Hora.....	58
Gráfico 15 Estructura SIPAP - Sistema de Pagos de Paraguay - Arquitectura https://www.bcp.gov.py	59
Gráfico 16 Cuentas Básicas de Ahorro - Elaboración propia con datos obtenidos de los IDB de la Superintendencia de Bancos.....	76
Gráfico 17 Crecimiento de Canales de acceso - Elaboración propia con datos obtenidos de los IDB de la Superintendencia de Bancos.....	77
Gráfico 18 Evolución del número de Distritos sin cobertura - Elaboración propia con datos obtenidos de los IDB de la Superintendencia de Bancos.....	79
Gráfico 19 Evolución de cantidad de cheques compensados en el país - Elaboración propia con datos obtenidos de las Estadísticas Cámara Compensadora de Cheques BCP.....	80
Gráfico 20 Evolución de cheques compensados en el país en millones de ₡ - Elaboración propia con datos obtenidos de las Estadísticas Cámara Compensadora de Cheques BCP	80
Gráfico 21 Evolución de Cantidad de Transferencias de Clientes por LBTR - Elaboración propia con datos obtenidos del Boletín Estadístico del SIPAP BCP22.....	81
Gráfico 23 Evolución de Transferencias de Clientes por LBTR en millones de ₡ - Elaboración propia con datos obtenidos del Boletín Estadístico del SIPAP BCP	82

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Grupos por Ingresos - Elaboración propia con datos obtenidos de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera.....	45
Cuadro 2 Indicadores Clave de Desempeño y Acciones de Logros Rápidos - Elaboración propia con datos obtenidos de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera	46
Cuadro 3 Principales Planes de Acción por Áreas - Elaboración propia con datos obtenidos de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera.....	47
Cuadro 4 Propuesta de valor de la Interoperabilidad - Elaboración propia con datos obtenidos de Interoperabilidad A2A GMSA	69
Cuadro 5 Crecimiento Cuentas Básicas de Ahorro - Elaboración propia con datos obtenidos de los IDB de la Superintendencia de Bancos	76
Cuadro 6 Crecimiento por Tipos de Canales de acceso - Elaboración propia con datos obtenidos de los IDB de la Superintendencia de Bancos	78
Cuadro 7 Crecimiento de Cheques Compensados - Elaboración propia con datos obtenidos de las Estadísticas Cámara Compensadora de Cheques BCP.....	81
Cuadro 8 Crecimiento de Transferencias Interbancarias de Clientes - Elaboración propia con datos obtenidos del Boletín Estadístico del SIPAP BCP.....	82

Introducción

Los depósitos bancarios (cuentas corrientes y ahorros) constituyen los vehículos de entrada al sector financiero formal, por parte del público. A través de estos productos financieros elementales, una parte de la población mundial (50% de los adultos), accede a los servicios bancarios, donde puede ahorrar y tener los medios para movilizar el dinero, en forma relativamente segura (movimientos de entrada y de salida).

Sin embargo, estos productos financieros básicos, no son utilizados por otra parte importante de la población, la que se encuentra excluida financieramente, por diversas razones, como falta de documentación personal, no reunir los requisitos que exige el banco, el alto costo de comisiones bancarias, la escasez de sucursales, ingresos insuficientes, informalidad, falta de educación financiera, información financiera negativa de la persona excluida, temor o incomodidad por parte de los clientes potenciales, para ingresar a los bancos, generada por la estructura material y sobre exposición de poder de estas entidades, etc.

Ante esta situación, surge una nueva figura, alternativa a la tradicional, como consecuencia de las barreras que existen para el acceso al sistema financiero formal, y fruto de la tecnología de las comunicaciones, que ha evolucionado, logrando una captación excepcional de clientes, obteniendo una alta masificación social.

Esta figura se denomina Fintech (servicios financieros facilitados por la tecnología), siendo una de sus principales vertientes, las empresas de provisión de dinero electrónico (que no es lo mismo que criptomonedas) recibiendo en Paraguay, el nombre de EMPE (entidad de medio de pago electrónico), las cuales fueron potenciadas, además de la inversión privada, por las políticas de inclusión financiera de nuestro país.

Las EMPEs (que actualmente son 4) tuvieron un crecimiento exponencial en nuestro medio, constituyéndose una de ellas, en ejemplo de gestión para América Latina, por el gran caudal de clientes captados, los cuales, en su mayoría, no tienen acceso al sistema financiero formal. Con el formato propuesto por las EMPEs existe una cobertura del 98% de la población paraguaya, por encima de los índices de cobertura de los bancos, que se dificulta aún más por la reducida incursión geográfica de las sucursales bancarias, en comparación a los puntos de atención establecidos por las EMPEs, en los lugares más recónditos de la república.

Luego de la fuerte incursión de estas startups, desreguladas y con oposición de la banca privada, en principio, pero ya contribuyendo con la política de inclusión financiera en el país, el siguiente paso constituiría el análisis consolidado para regular este nuevo sector, por parte de los jugadores involucrados: la institución reguladora, que es el Banco Central del Paraguay (BCP), la banca formal (entidades formales del sistema financiero) y las Fintech citadas. La nueva norma ya rigió para el ingreso de otras EMPEs, aumentando el ya exitoso mercado existente.

Se dice “Si no puedes contra la naturaleza, únete a ella” por lo que el siguiente paso, fue la alianza entre estas Fintech y algunos bancos pioneros, apuntalado con la agilización del sistema de pagos, por parte del gobierno y dirigido al sistema financiero formal, para complementar este nuevo ambiente generado por las startups. Antes de esta revolución, hubo intentos por parte del gobierno, de posibilitar la inclusión financiera, con la inserción de figuras como los corresponsales no bancarios (de fácil acceso geográfico) y las cuentas básicas de ahorro (de sencilla apertura), pero que no tuvieron el efecto deseado en la población, tal vez porque la implementación no fue masiva ni tampoco el vehículo deseado por la población excluida financieramente.

Marco Teórico

Capítulo 1: Tendencias en finanzas digitales.

1.1 Fintech

Las Fintech (empresas donde se unen tecnología y finanzas) se caracterizan por utilizar la tecnología para innovar, con modelos disruptivos en lo que a finanzas se refiere, que ya poseen actualmente una parte interesante de la torta y se encuentran en franco crecimiento a nivel del orbe, por la facilidad de acceso que otorga a sus usuarios, centrando su foco, sobre todo en las transacciones y pagos, finanzas personalizadas, consultoría, comercialización y asesoría de inversiones y nuevas ideas sobre el negocio de la colocación crediticia.

Existen diversas formas de clasificar a las fintech:

Según Wikipedia, las fintech se pueden definir en cuatro segmentos:

- herramientas de operación y medios de pago;
- conocimiento del cliente y big data;
- seguridad e identificación de personas; y
- dinero electrónico.

Otra clasificación sería:

1. Crowdfunding, que a su vez, puede clasificarse en las siguientes figuras:

Reward based crowdfunding / de recompensas: financiar un proyecto, por una recompensa o viceversa.

Equity-based crowdfunding / de capital: inversión en participaciones de una empresa o viceversa.

Crowdlending / de préstamos: colocar dinero en grupo y financiar proyectos particulares o empresariales.

Donation based crowdfunding / de donaciones: donación de dinero a proyectos sociales de forma conjunta.

2. Lending

En esta figura, se presta dinero a personas físicas o jurídicas, para algún o cualquier objeto, con tasas de interés muy elevados o a tasas razonables. Así, como las fintech de crowdlending, compiten directamente con las colocaciones crediticias de la industria bancaria.

3. Servicios financieros para personas físicas

Apps para pagos desde móviles, comparadores de servicios y productos fintech para personas físicas y jurídicas, de financiación y ayuda empresarial, planes y fondos de inversión.

4. Servicios financieros para personas jurídicas

Remesas y domiciliaciones y remesas, administración de gastos, pagos internacionales y divisas, asesoría, etc.

5. Herramientas para inversión

Asesoría financiera automatizada, Agrupaciones de inversores, Herramientas para trading, Plataformas de finanzas para la industria bancaria.

6. Blockchain / Criptomonedas

Criptomonedas varias y sobre todo Bitcoin, Fintech que utilizan tecnología Blockchain.

7. Verificación de identidad, prevención de fraudes y confección de scorings (Futur Finances).

1.2 Tecnologías aplicadas en el sector financiero

Los pagos móviles: En tiempo pasado, remitir dinero a personas en el exterior podía tener un alto costo y varios días de espera. En la actualidad, los pagos

en línea posibilitaron que tanto personas físicas como jurídicas, transfieran dinero con bajo costo y alta seguridad.

Esto permitió, no solo que el comercio electrónico avance, sino que también los servicios financieros transfronterizos como préstamos e inversiones sean más veloces y eficientes (BBVA Innovation Center, 2017).

Las grandes propensiones relacionadas a la tecnología que influirán de manera relevante en el sector financiero son:

- Pagos digitales y móviles.
- Biometría y Autenticación.
- Blockchain.
- Nube digital.
- Inteligencia Artificial
- Big Data

Pagos digitales y móviles

Las aplicaciones móviles y tecnología Near Field Communication (NFC o comunicación de campo cercano - tecnología de comunicación inalámbrica, de alta frecuencia y corto alcance, que permite el intercambio de datos entre dispositivos) son cada vez más utilizados para los servicios de pago, dejando de lado la antigua caja registradora (BBVA Innovation Center, 2017).

En la actualidad, con un aparato pequeño, se pueden realizar pagos desde un Smartphone o una Tablet, simplemente acercándolo al mismo. En breve, los pagos en cualquier comercio no precisarán de puntos físicos de contacto, llevándose a cabo a través de la web, utilizando aparatos inteligentes para realizar los pagos del cliente.

Y porque no pensar que, en un futuro cercano, los pagos serán sin ningún contacto, cuando la tecnología reconozca al cliente, de forma automática,

registre las mercaderías adquiridas y aplique los cargos correspondientes a la cuenta de este.

Biometría y Autenticación

Es fundamental autenticar la identidad propia para acceder a múltiples servicios financieros y realizar variedad de transacciones financieras. Como avanza la tecnología, estamos en la antesala de respuestas más eficientes y sobre todo seguras, para autenticar la identidad.

Esto incluye, en el mediano plazo, dejar de lado complejas contraseñas o el temor por el robo de ellas.

Así tenemos la palma de la mano, el iris del ojo, las huellas dactilares, examen de la voz y el rostro, incluso reconocer latidos del corazón, los cuales están siendo investigados para ser aplicados a la autenticación. Como ejemplos, tenemos ATMs biométricos en varios países, como Inglaterra, Brasil, China, Japón, Polonia, etc (BBVA Innovation Center, 2017).

Las huellas digitales son autenticadas a través de una función de iPhone con su aplicación móvil llamada Touch Id para los bancos de Singapur. Otros incursionan en la banca telefónica y los call center, con la utilización de la biometría de voz.

Los tokens son alternativas de seguridad, para aquellos clientes que tienen problemas físicos o se encuentran intranquilos por su privacidad.

Los dispositivos móviles o tecnología portátil que alojan tokens, también son opciones factibles.

O si se desea aumentar la seguridad, se utilizan los tokens conjuntamente con la biometría, para tener múltiple autenticación.

Blockchain

Las criptomonedas como el bitcoin están captando la atención. Las transacciones realizadas con esta criptomoneda son mucho más veloces y a menor costo que las transferencias convencionales de los bancos y según los entendidos, con la misma o mayor seguridad.

El despegue de las criptomonedas está en plena observación, por parte, sobre todo, de los bancos. Si esto ocurre, no se descarta, que sean los mismos bancos centrales, quienes emitan sus propias criptomonedas en algún momento.

Sin embargo, el mayor aporte en las finanzas y la economía en general sería el sistema de contabilidad utilizada para estas transacciones (distribuida), denominado blockchain. El mismo se refiere a un registro de propiedad descentralizada. Logra que un activo o documento sea recopilado en un registro digital y una vez que entra en el sistema, no se puede revocar. Este registro digital puede verificarse sin tener que responder a una autoridad central, sino que se puede recurrir a otras partes del sistema (BBVA Innovation Center, 2017).

El sistema de contabilidad distribuida tiene posibilidad de otorgar los siguientes beneficios:

- Reducido costo de operación;
- Procesamiento más eficiente y veloz;
- y más margen de maniobrabilidad del sistema frente a fallas.

En el sector financiero, tenemos ejemplos de sistemas de contabilidad distribuidos:

Ripple en U.S.A. vende soluciones para cambio de divisas y las remesas con liquidación bruta en tiempo real, basada en este sistema de contabilidad.

Este sistema también podría ser utilizado por los supervisores del gobierno para vigilar riesgos y establecer la trazabilidad de las operaciones para divisar el lavado de activos o financiamiento del terrorismo.

Honduras utiliza un sistema basado en esta filosofía para registrar títulos de propiedad. También podría ser utilizado para sistemas de votación electrónicos, registrar derechos de propiedad intelectual, gerenciar cadenas de suministro, registros de salud, etc. Asimismo, en transacciones o contratos, que necesitan de la confianza en terceros para su comprobación (BBVA Innovation Center, 2017).

Nube digital

La nube o cloud computing permite acceder, de acuerdo con la necesidad, a un conjunto compartido de recursos informáticos. Es una opción de servicio y provisión de datos, que otorga ahorros por la economía de escala, reduce costos y también permite aumentar o disminuir los recursos disponibles, con el cambio de requisitos.

Esta tecnología también ha evolucionado en privacidad y seguridad. Así, los bancos tienen una robusta autenticación y posterior cifrado para protección de sus datos en el Cloud Computing (BBVA Innovation Center, 2017).

Inteligencia Artificial

Esto podría ser lo de mayor peso en el futuro.

Tecnología cognitiva que aprende de los datos que posee y se auto programa para efectuar nuevas tareas, alimentándose complementariamente del feed back y nuevas entradas de datos, incluido la interactividad con las personas.

Ya tenemos casos en el mundo financiero.

En el riesgo crediticio, la inteligencia artificial incursiona con la arquitectura de modelos de préstamos para poder prever la falta de pagos de los créditos.

En el mercado de capitales, se utiliza el autoaprendizaje de las máquinas para evaluar la historia de los datos, pronosticar las tendencias de precios y adoptar decisiones de compra o venta, así como para ajustar permanentemente las estrategias ante nuevas orientaciones del mercado.

Todas estas tendencias y desarrollos expuestos tienen fuerte influencia en los avances del sector financiero, siendo este un momento fundamental de transformación y disrupción.

En otro orden, se hallan dos grandes pilares en el ecosistema de las fintech: por un lado, las startups y por el otro, la adaptación de los bancos tradicionales a este nuevo escenario.

Así tenemos desde el nacimiento de PayPal, nuevos productos como los Neo Banks (banca 24 horas, monitoreo de movimientos, banca virtual, asesoría inteligente), redes sociales (facebook desarrollando transferencias de dinero para sus usuarios, paysocial que usa redes sociales, emails y otros canales online para pagos, stockal que monitorea los diversos chats y luego brinda asesoramiento bursátil, PingPay también con redes sociales para envío de dinero, etc.), desarrollo de aplicaciones para smartphones que facilitan pagos y otras operaciones (Apple Pay, Android Pay, Samsung Pay) como billetera electrónica y pago contactless (transferwise, nimbl, coowry), hasta crowdfunding y crowdsourcing para financiamiento (BBVA Innovation Center, 2017).

Por otro lado, la generación millennials, que usa activamente sus smartphones para adquirir bienes o conseguir descuentos por ese medio, a diferencia de otras generaciones.

La adaptación bancaria

Los bancos también empezaron a incursionar en el mundo digital, para mejorar el conocimiento de sus clientes, sus conductas y lo que estos precisan, lo cual puede observarse en los nuevos diseños de sus webs, utilización de tecnologías disruptivas, incluso con la apuesta por las criptomonedas.

Palabras claves para esta sección son cambios, cuestionamientos, innovaciones, incertidumbres, ilusión, globalización, diversidad, transparencia, información abundante, mejor atención, personalización de servicios, atención preferencial, practicidad, dedicación, perseverancia, hallar soluciones (BBVA Innovation Center, 2017).

1.3 Fintech en Latinoamérica

Según los Fintech Radars realizados por Finnovista en el 2017, en los últimos años las startups latinoamericanas han crecido a tasas del 50% al 60% siendo los principales mercados Fintech de la región en cuanto a volumen de startups latinoamericanas México, Brasil, Colombia, Chile, Argentina, Ecuador y Perú totalizando aproximadamente 800 emprendimientos (Finnovista, 2018).

Como se pudo observar en los informes de Fintech Radars, los segmentos a que apuntan las startups Fintech en la región en orden de importancia son:

- Préstamos
- Pagos y Remesas
- Gestión de Finanzas Empresariales
- Gestión de las Finanzas Personales
- Crowdfunding.
- Tecnologías Empresariales para Instituciones Financieras
- Puntaje, Identidad y Fraude

Algunos ejemplos de los emprendimientos se citan a continuación:

Préstamos o Crowlending

Solven (Perú): Startup que conecta a las personas que necesitan crédito con las instituciones financieras y los fondos de inversión más innovadores del mercado. Prometen créditos en solo 5 minutos, 100% en línea y con las mejores condiciones. <https://www.solven.pe>

Kredicity (Colombia): Espacio virtual de soluciones de crédito, con el objetivo de convertir solicitudes en procesos más eficientes, flexibles y seguros, a situaciones imprevistas de corto plazo. <https://www.kredicity.com>

Agrocredit (Perú): Es una plataforma colaborativa de financiamiento e inversión que pone en contacto a productores agrícolas solventes que buscan un préstamo con personas u empresas que tienen dinero para invertir y quieren obtener una mayor rentabilidad. <https://www.agrocredit.pe>

Cohete (México): Préstamos a corto plazo a través de una plataforma web. <https://www.cohete.mx>

Crediface (Perú): Distribuye entre los socios, una oferta crediticia con herramientas tecnológicas alimentadas por diversas Redes Sociales como Facebook, LinkedIn, Youtube, Google+, etc. que permiten identificar patrones de los clientes. Estos patrones alimentan el Score Crediticio el cual finalmente podrá identificar los potenciales clientes para un adecuado financiamiento. <https://crediface.pe>

Pagos y Remesas

Openpay (México): Es una plataforma de pagos que permite de manera rápida y sencilla aceptar pagos en tu sitio web o app. El servicio soporta diferentes modelos de negocio como: marketplaces, tiendas en línea, pagos por suscripciones, aplicaciones móviles, dispersiones a terceros, crowdfunding y otros. <https://www.openpay.mx/faq.html>

Bambbúpay (Colombia): es una aplicación para celulares, donde se consolidan los beneficios que entregan los comercios vinculados a la red Bambbú. Con esta app se puede cargar, consultar y usar los beneficios que se recibe con los puntos recibidos. <http://www.bambbupay.com/>

Finciero (Chile): Startup enfocada en la integración financiera de los chilenos. Sus tarjetas virtuales y físicas contribuyen a los clientes a la compra y suscripción de diferentes comercios nacionales como internacionales. <https://www.facebook.com/pg/finciero>

Yape (Perú): Es una app que permite hacer transferencias simples, seguras y sin token. Sincroniza todos los contactos que tengan esta app, de modo que puedas pagar sin necesidad de colocar un número de cuenta. <https://www.viabcp.com/wps/portal/Home/publicidad/descubre-yape>

Gestión de Finanzas Empresariales

Conta Azul (Brasil): es una plataforma que realiza automáticamente la conciliación entre contabilizaciones y las cuentas a pagar y a cobrar. <https://contaazul.com>

Aliado (Colombia): Plataforma de outsourcing financiero y administrativo. <http://www.aliado.com.co/como-lo-hacemos>

Gestión de las Finanzas Personales

Piggo (México): se trata de una app que ayuda a alcanzar metas a través del ahorro, automatizando los depósitos, uno define cuánto dinero va a necesitar y para cuándo lo quiere. <https://www.piggo.mx/index.html>

TuImpuesto Pro (Colombia): es una plataforma que aumenta la productividad de los profesionales en impuestos, para que puedan responder a las realidades competitivas del mercado actual en la gestión tributaria y contable de sus clientes y así aumentar sus ingresos. <http://www.tuimpuesto.com/pro/impuestos-colombia.html>

Crowdfunding

La Vaquinha (Colombia): Friendsfunding y Crowdfunding a través de una aplicación web que facilita reunir dinero en los grupos de amigos para objetivos comunes. <https://www.colombiafintech.co/post/la-vaquinha-una-nueva-alternativa-de-friendsfunding-y-crowdfunding>

Tecnologías Empresariales para Instituciones Financieras

Flexibility+ideas (Argentina): Plataforma que presta servicios de soluciones de pago, banca digital, inclusión financiera, investigación y desarrollo. <http://www.flexibility.com.ar/index.html#servicios>

Puntaje, Identidad y Fraude

Kuanto (Colombia): Grupo de empresas y personas expertos en TECNOLOGÍA, E-COMMERCE, FINANZAS Y RIESGOS, que se unen para desarrollar servicios de scoring y administración de carteras, en plataformas web. <https://www.kuanto.co>

El avance y crecimiento continuo de los emprendimientos Fintech en la región pronostican grandes innovaciones y cambios en el mercado financiero de America Latina, esto ha venido llamando la atención de inversionistas extranjeros, el reporte Fintech Radar sobre Startups Extranjeras en Latam ha señalado que fueron identificadas 86 startups Fintech extranjeras que ofrecen sus servicios en América Latina. el 65% de ellas proceden de Europa, 31% proceden de Estados Unidos y Canadá y 4% son asiáticas (Finnovista, 2018).

Capítulo 2: Contexto de Inclusión financiera

2.1 Qué entendemos por inclusión financiera

A modo de comprender mejor a que nos referimos cuando hablamos de inclusión financiera, cuáles son los mecanismos y que objetivos persigue debemos adentrarnos y entender cuáles son los conceptos que se manejan y el contexto a nivel global. Para el Banco Mundial es el acceso, a una gran variedad de servicios y productos financieros, accesibles y útiles, por parte de personas y empresas para que estas puedan cubrir sus necesidades, a través de transferencias, pagos, ahorros, créditos, seguros, prestados por los diferentes actores que participan en el sistema financiero (Banco Mundial, 2016).

El Grupo Banco Mundial considera que el pilar para el acceso universal a servicios financieros para el 2020 es garantizar que la mayor cantidad de personas alrededor del mundo, accedan a una cuenta para realizar sus transacciones como enviar y recibir dinero, guardarlo o ejecutar pagos, esto sería un paso muy importante para una mayor inclusión financiera, abriendo la posibilidad de acceder a otros diversos servicios financieros y no financieros.

El acceso a esos servicios podría permitir tanto a las empresas como a las familias ampliar los servicios que utilizarían inicialmente, poder proyectar objetivos a corto y largo plazo, cubrir emergencias, acceder a créditos y seguros, invertir tanto en educación, en un negocio o en salud, mejorando su calidad de vida cotidiana.

Aunque ha habido avances en la inclusión financiera, aún existen desafíos por vencer. Los datos revelan que las mujeres, las poblaciones más alejadas o con dificultad para acceder a ellas, las poblaciones más humildes en zonas rurales y las pequeñas empresas informales, son los segmentos más excluidos financieramente hablando en países en desarrollo. Además, se estima que alrededor de 2000 millones de adultos en el mundo no posee una cuenta

básica, el 59% de los cuales señala la falta de dinero como motivo para ello lo que indica que los servicios financieros aún son costosos o no están debidamente diseñados para quienes poseen ingresos bajos, la falta de documentación requerida o las distancias también son limitantes. Las micro, pequeñas y medianas empresas en economías emergentes, alrededor de 200 millones, no acceden al financiamiento debido a, la informalidad en mucho de los casos, o por no poseer historial crediticio o garantías suficientes (Banco Mundial, 2016).

Se considera a la inclusión uno de los pilares clave para reducir la pobreza extrema y que la manera de lograrlo es creando el marco normativo y regulatorio propicio y medidas que aseguren la protección del consumidor de estos servicios, estimulando la competencia entre los diversos actores (instituciones financieras y no financieras), permitiendo ampliar el acceso a los servicios financieros a través de productos innovadores, el Banco Mundial tiene como objetivo alcanzar el acceso universal a servicios financieros para el 2020.

El impacto de dichas reformas se acrecienta cuando el gobierno se compromete a promover y adoptar una Estrategia Nacional de Inclusión Financiera. Desde el año 2010 más de 30 países se han abocado en la elaboración de dicha estrategia y más de 55 países han firmado algún tipo de compromiso con relación a la inclusión financiera.

La expansión a nivel mundial de los teléfonos móviles ha permitido llegar a poblaciones de difícil acceso facilitándoles el acceso a productos financieros digitales, tanto a las personas como a pequeñas empresas a costos reducidos, con requisitos mínimos para acceder a una cuenta, además los pagos digitales promueven las transacciones entre las comunidades. La mayor disponibilidad de información acerca de los clientes permite a los diversos proveedores ofrecer productos financieros digitales diseñados para adaptarse de mejor manera a las necesidades de aquellos que aún no se encuentran bancarizados (Banco Mundial, 2016).

Los países que han intentado realizar esfuerzos para la inclusión financiera de su población, han encontrado dificultades similares tales como: falta de documentos de identificación, mecanismos para velar que los servicios financieros sean los adecuados para los consumidores y extendidos hacia las mujeres y las poblaciones más vulnerables de las zonas rurales y la educación hacia estos segmentos a efectos de ampliar la comprensión de la diversidad de productos, servicios y oportunidades ofrecidas.

La posibilidad de acceder a servicios financieros se constituye en un factor preponderante en el bienestar y desarrollo de los países de América Latina, las intermediaciones de las instituciones financieras juegan un rol importante al captar los ahorros domésticos y a su vez redireccionarlos hacia la inversión o capital operativo a empresas o financiar necesidades o inversiones de las familias, así como inversión en compra de inmuebles, educación de los hijos, gastos imprevistos o algún tipo de aporte para la vejez. Otros servicios ofrecidos que son requeridos son los seguros que protejan del riesgo de ocurrencia de eventos imprevistos (fenómenos climáticos, accidentes o enfermedades) que puedan afectar negativamente la producción agropecuaria o el bienestar de las familias, a un costo razonable. También son los encargados de facilitar las transacciones o los medios de pagos de la economía. Al facilitar que las personas acceden a las tecnologías de pagos, a través de tarjetas de crédito o débito, caja de ahorro o cuentas corrientes, transferencias electrónicas se contribuye a reducir los tiempos y mejorar la seguridad de estas, además una vez que estas toman un producto financiero, las posibilidades de que utilicen otros productos aumentan, pudiendo enfrentar crisis, manejar riesgos y mejorar sustancialmente su calidad de vida (CAF Corporación Andina de Fomento, 2011).

2.2 Encuesta de Inclusión Financiera EIF

Teniendo en cuenta la importancia de la inclusión financiera a nivel mundial y la necesidad de una medición disciplinada y profunda, en el 2013, se lleva a cabo la Encuesta de Inclusión Financiera (EIF), con el apoyo del Banco Mundial contando con la participación de técnicos del Ministerio de Hacienda, del Banco Central del Paraguay (BCP), la Secretaria de Técnica de Planificación y la INCOOP, como insumo para el diseño de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF). La EIF forma parte de la Encuesta Mundial Gallup 2013 suministrando indicadores al GLOBAL FINDEX del Banco Mundial (evaluación más completa sobre inclusión financiera en el mundo, recabando información de 148 economías) el mismo contiene un análisis y diagnóstico completo acerca del estado de la inclusión financiera en el Paraguay desde el punto de vista de la demanda, suministrando información relevante acerca de comportamientos financieros de los adultos, del acceso y la utilización de productos financieros en el país, en el que se enfatiza la necesidad de la implementación de acciones a fin de alcanzar una mayor inclusión financiera (Banco Mundial - First Initiative, 2014).

El Global Findex del Banco Mundial (2011) ha revelado que el 50% de la población adulta, se encuentra incluida financieramente (posee una cuenta en una institución financiera formal), aunque existen variaciones considerables en el uso de los servicios financieros formales entre países y características individuales, dado que mientras la inclusión es tácitamente universal en varias estratos con ingresos altos, sólo el 23% de los adultos que vive con menos de 2 dólares por día reporta utilizar algún producto o servicio financiero básico. En lo que respecta a Paraguay, el Findex había encontrado que el 22% por ciento de los adultos tenía una cuenta formal.

La EIF proveyó una amplia información sobre la realidad de la inclusión financiera en el Paraguay, se trató de una actualización y expansión de la encuesta FINDEX del 2011, la misma fue realizada en una base de 1.000 entrevistas a adultos mayores de 15 años en 133 localidades del país, en los

idiomas guaraní y español. Se constituye en línea de base para medir la evolución de indicadores de Inclusión Financiera a través del tiempo sobre 6 grandes áreas: Cuentas, Ahorros, Créditos, Seguros, Pagos, Capacidad Financiera (Banco Mundial - First Initiative, 2014).

La medición referente a estas áreas sirve como base para la formulación de políticas públicas y privadas que busquen la propagación y disponibilidad de servicios financieros de calidad para ello es indispensable comprender acerca de la conducta y la manera de cómo administran sus finanzas los adultos en el Paraguay, ya sea en el sistema formal o informal de la economía permitiendo vislumbrar cuales son las limitaciones de los servicios financieros tradicionales.

Los datos contenidos y analizados favorecieron al desarrollo del programa de inclusión financiera en Paraguay en tres modos significativos:

- a) Permitiendo entender y conocer profundamente el contexto de inclusión en el país, el rol de las cooperativas y el dinero móvil.
- b) Constituyéndose en fuente de informaciones esenciales para elaboración de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera, permitiendo identificar poblaciones vulnerables y establecer objetivos específicos.
- c) La EIF es un documento de referencia para la medición del progreso de las reformas e intervenciones establecidas en la ENIF.

Resultados relevantes de la EIF

Los resultados arrojados por la EIF (2013) fueron bastantes consistentes con relación a los obtenidos en la encuesta Global Findex 2011 en Paraguay, aunque existieron signos de avances. A continuación, se expone el resumen de ciertos indicadores extraídos del documento con un breve análisis de los datos obtenidos que nos permitirán comprender el contexto en el cual nos encontrábamos.



Gráfico 1 Resumen Ejecutivo - Fuente: Encuesta de Inclusión Financiera de Paraguay

Como se había señalado más arriba el Global Findex halló que 22% de los adultos en Paraguay poseía una cuenta en una institución formal (medida global de inclusión), sin embargo, ese índice había incrementado significativamente a 29% según la EIF, en un periodo de 2 años. Las barreras por las cuales el 71% restante de los adultos (aprox. 3,2 millones de paraguayos) no poseían cuenta formal, eran la falta de documentación y dinero (Banco Mundial - First Initiative, 2014).

Otro aspecto que marcó cambios fue la expansión de la utilización de dinero móvil, situación que indica cambios en la manera que los adultos manejan sus transacciones financieras diariamente. El 58% de los adultos en Paraguay utiliza diversos productos financieros, esto estimulado por la presencia de los proveedores de dinero móvil y cooperativas, ambos proveedores logran llegar al 40% de la población. No obstante, el 42% de los adultos se encontraba absolutamente excluido del sistema financiero. Casi el 40% de los adultos indica haber ahorrado, pero la mayoría (64% de los ahorristas) no utiliza el sistema financiero formal.

Casi 30% de los adultos han utilizado algún tipo de producto de dinero móvil o pagos digitales (Billetera y envíos Personal, Tigo Money, Giros Tigo), componiendo de esta manera parte de los servicios financieros en el Paraguay.

Este indicador ha aumentado significativamente desde el 2011, ya que para ese momento solo 7% de los adultos en Paraguay utilizaba un celular o teléfono móvil para recibir o mandar dinero y realizar pagos, en America Latina y el Caribe (ALC) solo el 3% de los adultos lo hacía (Banco Mundial - First Initiative, 2014).

Utilizar dinero móvil tiene un valor similar al de tener una cuenta formal en Paraguay, si bien ambos conceptos poseían una trasposición debido a que un número importante de los adultos que utilizaba dinero móvil, no se encontraban bancarizados, 23% sin cuenta en una institución formal pero menor al 42% de adultos bancarizados que también utilizaba dinero móvil.

Estos datos proponían que existían posibilidades de incursión para estimular el rol de los pagos digitales para expandir los diversos usos y productos financieros más amplios. Se ha convertido en la manera más popular de remitir o percibir dinero de las familias y amigos que viven en el país.

Estos pagos pueden ser extendidos a fin de mejorar tanto la eficiencia como la seguridad en pagos de salarios y pagos que realiza el gobierno a las personas, en muchos casos estos pagos seguían realizándose en efectivo, relacionado posiblemente con la condición de que 69% de los trabajadores se encontraban en el sector informal. Del 34% de adultos que percibían dinero en concepto de salarios, el 41% de ellos reportaba tener una cuenta en una institución formal, pero de esta cifra solo el 21% percibía el dinero directamente en su cuenta o por una tarjeta de pago. Un mecanismo muy efectivo para promover el pago electrónico de remesas, sueldos y pagos del gobierno es la provisión de cuentas básicas.



Gráfico 2 Cuentas - Fuente: Encuesta de Inclusión Financiera de Paraguay

Como se observa en el gráfico el 29% de los adultos en Paraguay contaba con una cuenta en una institución financiera formal (bancos, cooperativas y financieras) estos se refieren a cuentas corrientes, cuentas de ahorros y depósitos en plazos fijos. Estos son considerados productos básicos utilizados por más del 50% de los adultos en el mundo, proveyendo un lugar seguro para recibir, mandar dinero y poder ahorrar (Banco Mundial - First Initiative, 2014).

Adultos con cuenta por formas más comunes de retiro de dinero (%)



Gráfico 3 Modos de retiro empleados - Fuente: Encuesta de Inclusión Financiera de Paraguay

A continuación, se citan las maneras más comunes para retirar dinero, como se observa en la figura el 38% de las personas utilizan ATMs (cajeros automáticos), 26% lo hace a través de extracciones en ventanillas en una sucursal de la institución financiera, y el 16% de titulares de cuenta no realiza ningún tipo de extracción de efectivo, tal vez para ahorrar o transferirlo electrónicamente.

A fin de facilitar el acceso a los adultos no bancarizados se debe comprender cuales son las principales barreras existentes para tener una cuenta formal, 71% de los adultos que no tenían una cuenta formal fueron consultados, acerca de las razones por las que no la tenían, a lo que contestaron lo siguiente: la principal causa reportada tanto por los desempleados y trabajadores de medio tiempo, fue la falta de dinero 51%, muy similar a la cifra para ALC (54%).

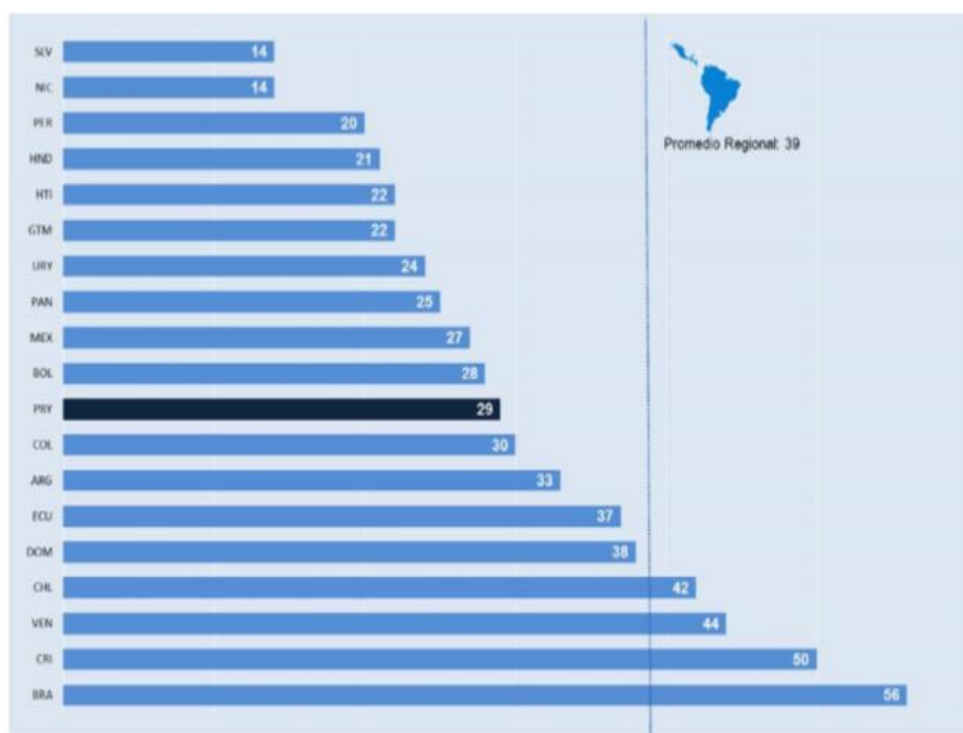


Gráfico 4 Penetración de cuentas en ALC - Fuente: Encuesta de Inclusión Financiera de Paraguay

Paraguay se encontraba en la mediana de la distribución a nivel país de inclusión financiera en ALC. El 39% de los adultos en ALC reportaba tener una cuenta formal. En los países en ALC clasificados como de ingresos mediano-

bajos por el Banco Mundial y en entre los cuales se encuentra Paraguay, la penetración de cuentas bajaba al 20%, por lo que el estado de inclusión en Paraguay presentaba una ventaja relativa.

Por el rol históricamente social que han desempeñado las cooperativas, las hacen ser más populares para aquellos adultos que buscan acceder a servicios financieros básicos presentando mayor alcance que los bancos, los adultos más proclives a poseer cuentas en cooperativas, son los que se encuentran en medio de la distribución de ingresos.

Existe la posibilidad de que los adultos puedan obtener servicios accesibles, pero decidan no hacer uso de ellos, debido a la falta de necesidad de un producto específico o cuestiones culturales, sin embargo, muchas personas que no poseen productos financieros no pueden acceder a los mismos debido al costo elevados de los servicios, o por barreras regulatorias o fallas del mercado. Las instituciones financieras formales frecuentemente solicitan confirmaciones de crédito para habilitar una cuenta, saldos mínimos para mantenerlas con costos de sobregiros caros y altos requerimientos para prevención de lavado de dinero, estas condiciones son limitantes para los adultos pobres o con desconocimiento financiero.

Las cuentas alcanzan al 33% en la Región Central contra 24% en el resto del país, en ella se encuentra la mayor parte de la población e industrias, lo que es consistente con factores demográficos y socioeconómicos, en general es 5% más probable que los que viven en áreas urbanas estén financieramente incluidos que los que viven en zonas rurales (Banco Mundial - First Initiative, 2014).

En Paraguay existen diferencias marcadas en materia de inclusión entre segmentos de ingresos la penetración de cuentas entre adultos en el quintil más rico es más del doble que la del quintil más pobre, pero esta desigualdad es menos aguda comparado con otros países de la región (ALC) que en promedio es casi tres veces más probable que los más ricos tengan una

cuenta. Aparentemente en ALC no existe correlación entre cifras de desigualdad de inclusión financiera y la desigualdad de ingresos a nivel país, lo cual propone que países con desigualdad elevada pueden desarrollar sistemas financieros inclusivos.

En Paraguay 15% de los adultos poseía una tarjeta de débito, menor al promedio de la región (28%), un tercio de los adultos con mayores ingresos fueron los que reportaron tenerlas, además cabe señalar que el 63% de los adultos que poseían cuentas bancarias y 37% de los que poseían cuentas en cooperativas la tenían (Banco Mundial - First Initiative, 2014).

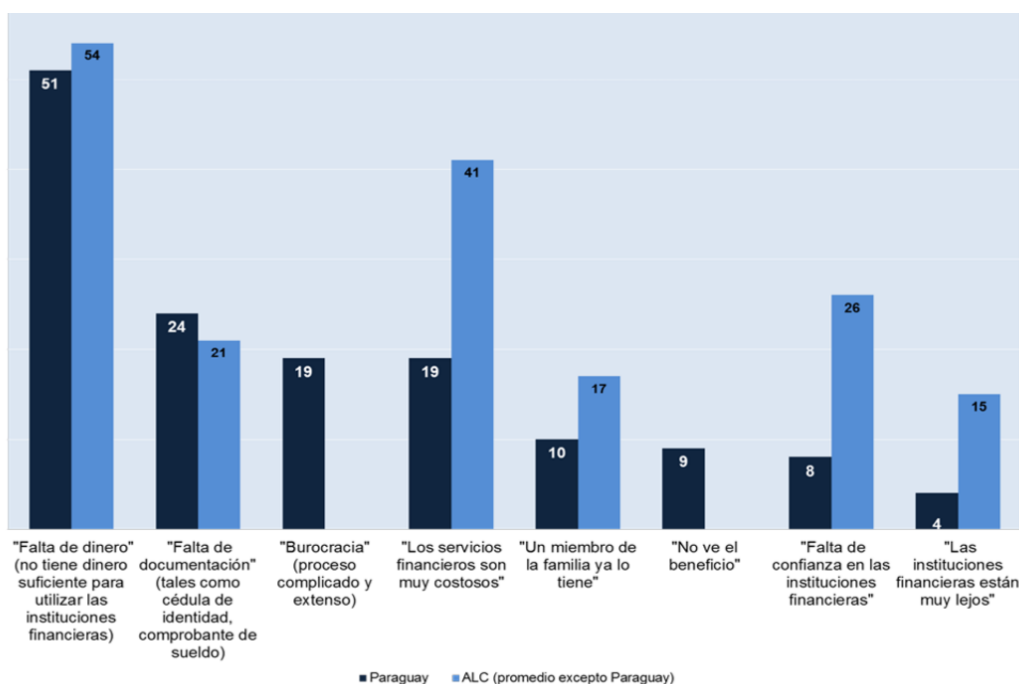


Gráfico 5 Barreras auto-reportadas para el uso de cuentas formales - Fuente: Encuesta de Inclusión Financiera de Paraguay

La segunda causa fue la falta de documentación tales como cédula de identidad o comprobante de ingresos, esto es especialmente restrictivo para los desocupados, sugiriendo algún vínculo entre la informalidad y la inclusión financiera, las personas que trabajan de manera informal no se encuentran cubiertos por los beneficios sociales y no poseen ningún tipo de recibo de

salario, esta situación afecta también a las MIPYMES en el Paraguay, 951.000 empresas no registradas según McKinsey sobre Brecha Crediticia)

Los costos elevados y la burocracia son barreras importantes entre los no bancarizados, sin embargo, la asequibilidad no es un obstáculo tan significativo como lo es en el resto de la región (41%), otros aspectos no reportados como principales fueron la falta de confianza en las instituciones (8% contra 30% en ALC), y el acceso físico sólo 4% (Banco Mundial - First Initiative, 2014).



Gráfico 6 Ahorros - Fuente: Encuesta de Inclusión Financiera de Paraguay

Según la encuesta el 39% de los adultos han decidido guardar o ahorrar dinero, pudiendo hacerlo en sus hogares, a través de grupos o asociaciones informales, adquiriendo algún bien duradero o mediante cuentas de ahorro en instituciones financieras formales en el país, esto permite enfrentar shocks económicos o invertir; tanto el ingreso como la educación y la situación laboral son factores que inciden directamente con el ahorro, esto se pudo observar ya que, de los que se encuentran en el 40% superior en la distribución de ingresos, el 51% reportó haber ahorrado, cifra evidentemente reducida en 26% de los que están en el 40% inferior en la distribución de ingresos; las personas que se encontraban empleadas tiempo completo y las que contaban con educación terciaria eran más propensos a ahorrar (47% y 59% respectivamente) (Banco Mundial - First Initiative, 2014).

Según se pudo evidenciar aquellos adultos que invierten el dinero que les sobra en sus hogares o granjas, no los consideran como un ahorro activo, ya que no mantienen esos fondos líquidos -o disponible, sin embargo, es una manera de ahorrar. El 29% de los que reportan haber ahorrado han mencionado que lo hacen para enfrentar emergencias, superando el promedio de ALC, en un porcentaje mucho menor ahorra para hacer crecer un negocio o para gastos futuros la cifra se reduce aún más cuando lo hacen para jubilación.

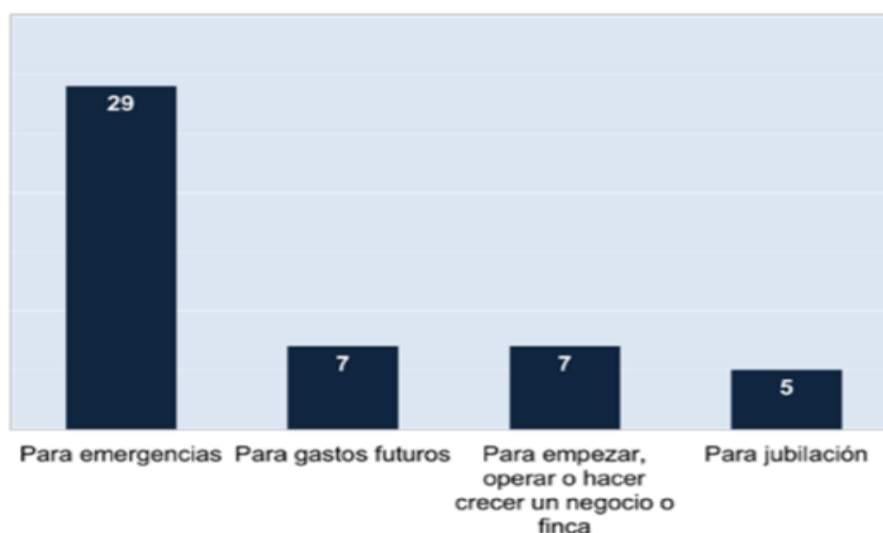


Gráfico 7 Razones para ahorrar - Fuente: Encuesta de Inclusión Financiera de Paraguay

También se evidencio que la mayoría de los ahorristas, 36% de los ahorristas, o 14 % de todos los adultos no utiliza el sistema financiero formal, algo similar a muchos países de la región la mayoría de los ahorristas prefiere guardar su dinero en sus viviendas (62% de ahorristas) o 24% del total de adultos (Banco Mundial - First Initiative, 2014).



Nota: Los datos para Paraguay son de 2013 y los de América Latina y el Caribe son de 2011

Gráfico 8 Ahorros formales en ALC - Fuente: Encuesta de Inclusión Financiera de Paraguay

El promedio de ahorros formales en la región alcanzaba 10%, Paraguay se encontraba ligeramente por encima del mismo.

Existen diversos ejemplos de éxitos en materia de movilización del ahorro y se debe aprender de ellos, crear instituciones seguras en donde las personas depositen sus ahorros con la confianza de que en el futuro percibirán la totalidad de lo colocado más intereses al momento de retirarlos. Un producto que se ajusta a las necesidades de ahorro de la población de escasos recursos es el ahorro de compromiso o programado, ya que en esta cuenta se planifica y establece depósitos mensuales y el monto al que se quiere llegar en un plazo determinado, estas cuentas podrían servir de garantía para acceder a financiamiento en instituciones financieras. La aplicación de tecnología puede incrementar las tasas de ahorros programados, la evidencia real de pruebas controladas en Bolivia, Perú, Filipinas y Bolivia demuestra que aquellos clientes que han recibido algún tipo de recordatorio por mensajes de textos a través de plataformas tecnológicas habían ahorrado más que el grupo que no los recibieron. Otro caso es el de la Cooperativa de Créditos y ahorros, Comultrasan en Colombia ha implementado una call center para recordar y motivar a sus clientes para que realicen sus depósitos con este sistema las tasas de cumplimiento de este tipo de productos mejoraron sustancialmente del 65% al 80% en un año y medio (Banco Mundial - First Initiative, 2014).

Habitualmente las cuentas de ahorro planeado requieren más esfuerzos tanto para la apertura y mantenimiento de estas, de manera tal que el cliente puede realizar sus depósitos habitual y fácilmente, es por esto por lo que la utilización de dispositivos móviles permitió facilitar la recolección y los depósitos, incorporando tecnología de geolocalización. Para aquellos clientes en zonas alejadas de las sucursales utilizaban un sistema de recolección en “casa”.

Algo que resultó muy efectivo en ALC para la expansión de productos de ahorros programados fue la implementación de los agentes bancarios o corresponsales no bancarios, un ejemplo el del Banco Azteca de México que pudo alcanzar a 200.000 a través de sus puntos de ventas en las sucursales y agentes bancarios que operaban los 365 días al año con un horario extendido de 9:00 am a 9:00pm

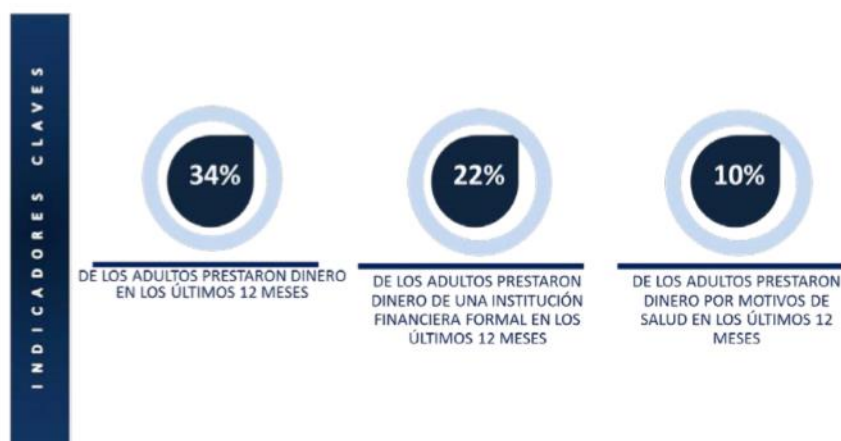


Gráfico 9 Créditos - Fuente: Encuesta de Inclusión Financiera de Paraguay

Los datos indican que el 34% de los adultos han obtenido préstamos de dinero de varias fuentes, bancos, amigos y familiares con diversos objetivos como compra de bienes consumo o para invertir en negocios. Uno de los motivos más comunes para prestar dinero, es la salud el 38% de los prestatarios lo ha reportado.

El crédito puede promover la creación de negocios y el aumento de productividad de las empresas para aquellos emprendedores y empresas potenciales, permite racionalizar el consumo de los individuos hacia la salud, vivienda o educación. Aquellos adultos con educación terciaria, de mediana edad (31 a 65 años) los que poseían ingresos elevados y con un empleo a tiempo completo fueron los que reportaron haber prestado dinero. Este está se relaciona con los niveles de ingresos, los más propensos a prestar son los que se encuentran en la parte superior de la distribución de ingresos 13% contra 5% de los que se encuentran en la parte inferior. Tanto los bancos y las cooperativas fueron reportados como las dos fuentes más comunes de préstamos en Paraguay, seguidos por familiares y amigos (Banco Mundial - First Initiative, 2014).



Gráfico 10 Dinero Móvil y Transferencias - Fuente: Encuesta de Inclusión Financiera de Paraguay

El dinero móvil puede facilitar seguridad y eficiencia en las transacciones de dinero, y ser una potencial vía de acceso para que adultos desatendidos ingresen al sistema financiero formal.

El rápido crecimiento tanto de los servicios de banca móvil como de dinero móvil se dio debido a la omnipresencia de los teléfonos celulares en la mayoría de los países, las tecnologías e innovaciones han transformado la asequibilidad, disponibilidad y calidad de los servicios financieros como los pagos. Sin embargo, representa un desafío tanto para los encargados de

establecer las políticas como para el sector privado transformar el uso de estos mecanismos de pagos en una amplia y variada gama de productos financieros como el ahorro o el crédito.

Uso general del dinero móvil

La encuesta del 2013 ha revelado la rápida integración de los pagos digitales al panorama de servicios financieros del Paraguay, casi el 30% de los adultos han utilizado algún producto de dinero móvil, los servicios como Tigo Money, Giros Tigo, Billetera Personal, Envíos Personal, este valor tuvo un claro crecimiento ya que en el 2011 solo 7% de los adultos informó haber utilizado un teléfono móvil para recibir enviar dinero o realizar pagos, el promedio de ALC fue del 3%. Según la empresa Millicom, operador de Tigo Money más del 25% de los clientes de Tigo utiliza dinero móvil (Banco Mundial - First Initiative, 2014).

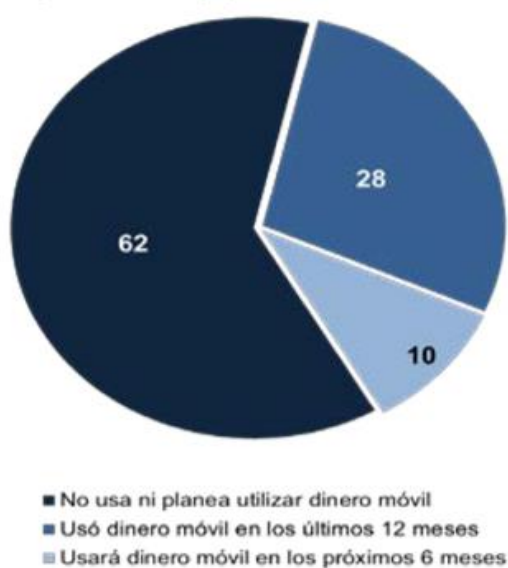


Gráfico 11 Uso del dinero móvil - Fuente: Encuesta de Inclusión Financiera de Paraguay

Se pudo observar la existencia de un margen importante que puede ser aprovechado considerando el rol de estos tipos de pagos, a fin de ampliar la gama de productos y usos financieros. El servicio más popular entre la

población que utilizaba dinero móvil era de mostrador o ventanilla de agentes, y en menor escala el servicio de billetera. Debido a que estos usuarios no almacenan valores, ya que los retiran, aun no se puede aprovechar plenamente el potencial que tiene el dinero móvil de fomentar el ahorro, aquí es indispensable ampliar el conocimiento de la población sobre los usos y la disponibilidad de las billeteras electrónicas.

Se ha reportado que mujeres, adultos jóvenes y empleados a tiempo completo y de áreas urbanas, eran los que más utilizaban los servicios de dinero móvil, además se consideró de las medidas de inclusión donde jóvenes (entre 15 a 30 años) utiliza producto financiero en igual proporción que los adultos de edad mediana (31 a 65 años) (Banco Mundial - First Initiative, 2014).

El porcentaje de utilización de dinero móvil es similar al de adultos con cuentas formales en Paraguay, aunque un número considerable de adultos no bancarizados son los que lo utilizan siendo una incursión considerable en la expansión del uso de los servicios financieros, consistente con las tendencias de otros países, los cuales indican que este tipo de productos alcanzan exitosamente a aquellos que se encuentran excluidos del sistema formal.

Remesas Internas

Según la encuesta 29% de los adultos indicaron que han enviado o recibido dinero de un familiar dentro del país, como se demuestra en el grafico siguiente el dinero móvil ha sido la manera más popular de hacerlo, un estimado de 80% de los que realizaron estas transacciones utilizaron este mecanismo, seguido de efectivo en mano, servicios de transferencia de dinero (como Western Union, Money Gram, agencias de transporte u otros) y por último a través de banco (Banco Mundial - First Initiative, 2014).

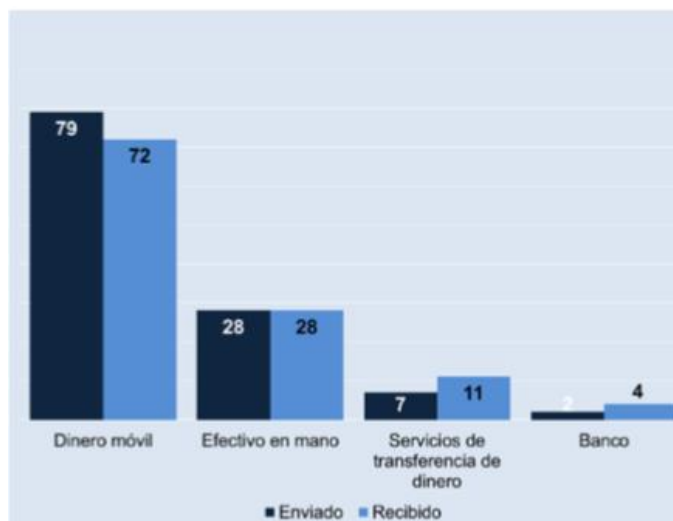


Gráfico 12 Mecanismos para envío/recepción interna de dinero - Fuente: Encuesta de Inclusión Financiera de Paraguay

Sueldos y pagos del gobierno

La encuesta ha revelado que del 34% de adultos que reportaron haber recibido un salario, la mayoría lo había percibido en efectivo, otros los han recibido a través de un depósito en su cuenta en una institución financiera o por una tarjeta de pago, seguidos de las maneras menos populares de hacerlo a través de cheque o dinero móvil (Banco Mundial - First Initiative, 2014).



Gráfico 13 Mecanismos para recibir pagos de sueldo y salarios - Fuente: Encuesta de Inclusión Financiera de Paraguay

3.3 Ejes estratégicos del Plan Nacional de Desarrollo

En diciembre del 2014 se ha lanzado el Plan Nacional de Desarrollo Paraguay 2030 el mismo se trata de un instrumento que contiene ejes estratégicos que permitirá la coordinación de acciones entre diversas instancias del Poder Ejecutivo, instituciones del gobierno, el sector privado y la sociedad civil, la visión del documento es construir un Paraguay competitivo, uno de los productores de alimentos más eficientes, con industrias innovadoras, con fuerza laboral capacitada, proveedor de productos y servicios tecnológicos, con índices de desarrollo social en el rango más alto en Sudamérica, económicamente sostenible, entre otros a través de una alianza entre el gobierno, empresas privadas socialmente responsables, y una sociedad civil activa (STP Secretaria Técnica de Planificación, 2014).

Estas políticas se concentran en tres ejes estratégicos:

1. Reducción de la pobreza y desarrollo social.
2. Crecimiento económico inclusivo.
3. Inserción del Paraguay en el mundo en forma adecuada.

Cada eje estratégico incorporará cuatro líneas transversales: (i) la igualdad de oportunidades, (ii) la gestión pública eficiente y transparente, (iii) el ordenamiento y desarrollo territorial, y (iv) la sostenibilidad ambiental.

La inclusión financiera juega un rol muy importante en los programas para la reducción de la pobreza de la República del Paraguay, el crecimiento económico y la reducción de las desigualdades de ingresos (STP Secretaria Técnica de Planificación, 2014).

2.4 Estrategia Nacional de Inclusión Financiera

A finales del 2014 fue lanzada la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera para el Gobierno de Paraguay liderada por el Comité de Inclusión Financiera conformado por el Banco Central del Paraguay, Instituto Nacional de

Cooperativismo, Ministerio de Hacienda, Secretaria Técnica de Planificación de Desarrollo Económico y Social y el Secretario Ejecutivo, contando con la asistencia técnica del Banco Mundial, el apoyo financiero de FIRST Trust Fund Initiative y la participación activa del sector financiero paraguayo (Banco Mundial y FIRST Trust Fund Initiative, 2014).

Para los organismos que lideran esta estrategia, la Inclusión Financiera se *“refiere al acceso, en forma oportuna, conveniente, informada y a bajos costos, a una gama de servicios financieros, bajo el marco regulatorio que garantice promover la educación financiera y la protección al consumidor, mejorando las capacidades financieras y toma de decisiones racionales por parte de todos los segmentos de la población”*. Para que la visión de servicios financieros asequibles y de calidad a través de un mercado diverso y competitivo pueda ser una realidad se requiere que el sector privado, sector sin fines de lucro, sector público y sociedad civil, trabajen juntos de una manera coordinada por lo cual es indispensable la comprensión de que la inclusión financiera es la base para el desarrollo y crecimiento económico y como este contribuye a la reducción de la pobreza.

Los lineamientos estratégicos nacionales sobre inclusión financiera en Paraguay (ENIF) se encuentran alineados a los objetivos de la visión del Plan Nacional de Desarrollo “Paraguay 2030” en lo referente a mejorar los índices de desarrollo social, la sostenibilidad económica y a promover la igualdad de oportunidades para todos los paraguayos. En ese contexto se encuentra el eje estratégico 2: Crecimiento Económico Inclusivo y la Estrategia 2.1 de Empleo y Seguridad Social cuyo objetivo es *“Alcanzar la inclusión financiera del 100% de los hogares, y brindar protección social al fortalecer la inclusión financiera a través de programas de crédito, ahorro y ayuda solidaria”* (Banco Mundial y FIRST Trust Fund Initiative, 2014).

A su vez tanto las líneas de acción de la ENIF y del Plan Nacional de Desarrollo se encuentran alineadas a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas, en promover la prosperidad de las personas.

En busca de que la Inclusión Financiera pueda ser una realidad en el Paraguay, la formulación de la estrategia estuvo influenciada por los diversos trabajos llevados a cabo por los responsables de las políticas inclusivas de los países en desarrollo de la región como Perú, los objetivos que persigue la misma radica en impulsar el crecimiento económico en el Paraguay, reducir la pobreza, fortalecer el desarrollo del sector financiero, permitir el acceso de la base piramidal a la economía formal y compartir prosperidad reduciendo inequidades.

Para lograr que la inclusión sea una realidad en el país, la estrategia busco adherirse a los principios del G20 para la Inclusión Financiera Innovadora que fueron emitidos en el 2010 por el Subgrupo de Acceso a la Innovación del Grupo de Expertos en Inclusión Financiera del G20 (FIEG), luego este dio lugar a la Alianza Global para la Inclusión Financiera (GPFI) con el fin de cumplir sus compromisos con una amplia participación de sus integrantes (AFI - GPFI, 2010).

Los principios mencionados en el párrafo precedente son:

1. Liderazgo

Impulsar el compromiso del gobierno para la inclusión financiera de modo a disminuir la pobreza.

2. Diversidad:

Establecer políticas que incentiven la competencia y ofrezcan estímulos al mercado para el uso de servicios accesibles como el crédito, ahorro transferencias y pagos, y la diversidad de proveedores de estos servicios.

3. Innovación

Impulsar la innovación tanto institucional como tecnológica a fin de ampliar el acceso al sistema financiero considerando las deficiencias de infraestructura.

4. Protección

Promover un enfoque integral para la protección al consumidor reconociendo el rol de los proveedores, los consumidores y del gobierno.

5. Empoderamiento

Adoptar mecanismos para la educación y capacidad financiera.

6. Cooperación

Establecer un entorno institucional de cooperación con lineamientos claros de rendición de cuentas dentro del gobierno, fomentando alianzas entre el gobierno y demás partes interesadas.

7. Conocimiento

Utilizar información disponible como evidencia para establecer las políticas, la medición del progreso a fin de poner a prueba y aprender, aceptable tanto para los proveedores de servicios como para los reguladores.

8. Proporcionalidad

Fundar un marco político y regulatorio asentado en la comprensión de las barreras existentes, alineados a los riesgos y beneficios de los servicios y productos innovadores.

9. Marco

El marco normativo debe considerar: el contexto nacional y apoyo a la competitividad, las normas internacionales, el régimen contra el lavado de dinero y financiación del terrorismo basado en riesgos, condiciones para el uso de agentes y los incentivos basados en el mercado para el logro de una amplia interconexión e interoperabilidad.

La Estrategia Nacional de Inclusión Financiera tiene la siguiente estructura:

1. Visión, Principios y Objetivos
2. Análisis de los vacíos y brechas
3. Indicadores Clave de Desempeño
4. Acciones de "logro rápido"
5. Plan de Acción

Visión: Servicios financieros asequibles y de calidad para todas las personas de Paraguay que los quieran a través de un mercado diverso y competitivo.

Objetivos:

- Reducir las vulnerabilidades financieras de las familias en la base de la pirámide.
- Promover la mayor extensión de los servicios financieros en un mercado competitivo y seguro.
- Ayudar al desarrollo y al crecimiento económico a través del acceso de MIPYMES y grandes empresas a productos financieros.
- Promover la inclusión financiera manteniendo un equilibrio con la estabilidad del sector financiero, la integridad y la educación/protección de los consumidores (Banco Mundial y FIRST Trust Fund Initiative, 2014).

Análisis de los Vacíos y Segmentación por Ingresos per cápita

Según la EIF los ingresos y la situación laboral son factores clave para conocer las probabilidades de que una persona tenga y utilice una cuenta en una institución financiera formal. Aquí se analiza el perfil financiero y las necesidades de cinco grupos de ingresos.

Grupo	Perfil financiero	Necesidades de Servicios Financieros
Grupo 1: Pobres Extremos	10% de la población. Debajo de la línea de pobreza extrema de Gs. 302.285. (US\$ 70) Ingresos, oportunidad de empleo y activos físicos/financieros muy limitados. Menos del 20% tiene una cuenta en una institución financiera formal y muchos están totalmente excluidos del sistema financiero formal.	Servicios financieros a menores costos que ayuden a absorber los shocks que experimentan. Simplificada documentación para abrir una cuenta y bajos costos de pagos.
Grupo 2: Pobre, No Extremos	11% de la población. Ingreso per cápita del hogar debajo de la línea de pobreza Gs. 474.775 (US\$ 109) pero mayor que la línea de pobreza extrema.	Documentación simplificada para abrir una cuenta. Ahorros que facilitan la obtención de un préstamo. Depende de las remesas y las transferencias del gobierno.
Grupo 3: Ingresos Medios	56% de la población. trabajando en el sector informal y agrícola que con ingresos por encima de la línea de pobreza pero que obtienen un ingreso per cápita mensual de hasta Gs. 1.824.055 (US\$ 419) 27% tiene una cuenta de ahorros, 20% no tiene suficiente dinero para pagar las necesidades básicas.	Cuentas de ahorro que ayuden a las personas a construir activos para emergencias. Más propensas a pedir dinero prestado por razones relacionadas con la salud.
Grupo 4: Ingresos Medios Altos	13 % de la población. Hogares que tienen ingresos de Gs. 1.824.055 (US\$ 419) pero inferiores a Gs. 4.740.698 (US\$ 1.090) por mes por persona. 37% tiene acceso a una cuenta y el 51% ahorra de forma activa.	Mejor protección para los depositantes, pagos electrónicos, amplio uso del débito, crédito y del dinero móvil, préstamos relacionados con la salud.
Grupo 5: Ingresos Altos	10% de la población. Ingresos per cápita de al menos Gs. 4.740.698 por mes. Sólo el 42% tiene cuentas formales.	Productos a más largo plazo para el ahorro y la financiación. Envío electrónico de remesas y de pagos de salarios. Productos de seguros.

Cuadro 1 Grupos por Ingresos - Elaboración propia con datos obtenidos de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera

De manera a traducir las necesidades en campos de acción, se han identificado siete áreas temáticas en las cuales enfocarse, por lo que se originaron grupos de trabajos encargados de acciones específicas para cada

una de ellas, con indicadores claves de desempeño y acciones de logros rápidos y planes a seguir (Banco Mundial y FIRST Trust Fund Initiative, 2014).

Temas	Ahorros	Créditos	Seguros	Pagos	Educación Financiera	Protección al Consumidor	Poblaciones Vulnerables
Indicadores Clave de Desempeño	Aumentar la titularidad de cuentas de ahorro del 29% al 50% de la población adulta y el uso del 14% de las personas que ahorran formalmente al 30%.	Aumentar el crédito a las MIPYMES del 30% al 40% y el porcentaje de endeudamiento responsable en las instituciones financieras formales del 23% al 28%	Aumentar la cobertura de seguros del 26% al 50% de los adultos.	Disminución del uso de efectivo/cheque para el pago de salarios y sueldos del 76% al 20%.	Aumentar la incidencia del ahorro entre los adultos del quintil más pobre del 26% al 52%.	Todas las instituciones financieras tienen y dan a conocer sus mecanismos de recurso.	Extender los servicios financieros a todos los 69 distritos excluidos y más poblados del país.
Acciones de Logros Rápidos	Emitir instrucciones claras de ALD/CFT en lo que es y no es necesario para abrir una cuenta de ahorro.	Promover la financiación de las MIPYMES a través de garantías de préstamos parciales a las instituciones financieras para el otorgamiento de préstamos calificados.	Las compañías de seguros deberían aumentar la prestación de seguros para agricultura y ganadería para pequeños y medianos productores.	Convertir 80% de todos los pagos del Gobierno Central y 100% de todos los nuevos pagos del Gobierno Central sean vía medios electrónicos.	Integrar info. sobre productos de ahorro comprometido y cuentas simplificadas a los programas, existentes y nuevos.	Mejorar la regulación en transparencia de las tasas de interés y de las comisiones a través de la divulgación del costo total de crédito para todos los prestamistas.	Uso el sistema de transferencias automatizadas (ATS) para reducir los costos de las transferencias y permita los consumidores para elijan la institución financiera.

Cuadro 2 Indicadores Clave de Desempeño y Acciones de Logros Rápidos - Elaboración propia con datos obtenidos de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera

Temas	Ahorros	Créditos	Seguros	Pagos	Educación Financiera	Protección al Consumidor	Poblaciones Vulnerables
Principales acciones o tareas	Estudiar y mejorar el diseño y modelo de negocios para las instituciones financieras que ofrecen las cuentas básicas. Luego volver a promocionarlas.	Consolidar y mejorar los sistemas de información crediticia a través de múltiples iniciativas tales como compartir información positiva, uso apropiado de los datos de las centrales de riesgo y mejor calidad de los datos y las reglas de uso.	Aumentar el uso de seguros a través de nuevos productos con un enfoque en la educación y promoción de seguros para la población más carenciada del país.	Fomentar el uso de las billeteras electrónicas como alternativa a las transacciones en ventanilla para clientes sin acceso.	Realizar un estudio de línea de base y evaluación de impacto (con un grupo de control) del currículo de educación financiera obligatorio para la secundaria. Alta	Implementar una supervisión basada en riesgo de la conducta del mercado para cubrir todas las compañías, reguladas y no reguladas, que prestan servicios financieros por parte de todos los organismos de cumplimiento de la ley del sector financiero	Aprovechar el Sistema de Transferencia Automatizada (STA) para reducir los costos de las transferencias monetarias condicionadas y los pagos de salarios, y aumentar su practicidad permitiendo que los consumidores elijan las instituciones financieras o la red móvil para su entrega
	Introducir un proyecto de ley de seguro de depósitos para las cooperativas y poner en marcha un fondo para todas las cooperativas que se dedican principalmente a servicios de ahorro y crédito.	Implementar un proceso para monitorear el nivel de sobreendeudamiento a través de mejor información de las centrales de riesgo, comunicación del ente regulador, información sobre préstamos morosos y análisis de datos del lado de la demanda.	Explorar las posibilidades de implementar productos de micro seguros en el mercado.	Incentivar a bancos, financieras, cooperativas y empresas de telecomunicaciones de dinero móvil a ofrecer apertura de cuentas o al menos facilitar la apertura de cuentas a través de sus agentes para ampliar la infraestructura de pagos.	Desarrollar una Estrategia Nacional de Educación Financiera que expanda las actividades más allá de la secundaria para incorporar momentos educativos para adultos.	Emitir reglas de conducta de mercado que sean aplicables a todos los proveedores de servicios financieros sin regulación prudencial (por ejemplo, monitoreo de la ley de usura, transparencia y lo que constituye una práctica abusiva para el cobro de deudas.)	Realizar un estudio de modelos de negocios de productos financieros focalizados en las poblaciones vulnerables y su aplicabilidad en Paraguay.
	Impulsar la confianza y el uso de ahorros formales concienciando sobre el seguro de depósitos y simplificando la comunicación sobre los niveles de cobertura.	Implementar estudios del lado de la demanda para una mejor comprensión de las tendencias en el uso de servicios financieros informales.	Los aspectos financieros de los planes de medicina prepaga deberían ser prudencialmente regulados.	Fomentar la interoperabilidad de los sistemas de pagos (procesadores de tarjetas por sus servicios de puntos de venta y cajeros automáticos, redes móviles, e instituciones financieras).	Implementar una campaña nacional de educación financiera que intercambie información a través de diferentes canales y guías sobre productos y servicios financieros.		Promover el acceso de pequeños productores a la financiación de la producción.

Cuadro 3 Principales Planes de Acción por Áreas - Elaboración propia con datos obtenidos de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera

2.5 Medidas adoptadas por el BCP a fin de impulsar la Inclusión Financiera

Considerando la necesidad de establecer un marco normativo eficaz y las atribuciones y deberes legales que le fuesen conferidos para el efecto, a través de su Ley N° 489/95 Orgánica del Banco Central del Paraguay y la Ley N° 4595/12 del Sistemas de Pagos y Liquidación de Valores, el Banco Central del Paraguay ha venido dictando normas que garanticen la diversidad, la seguridad y funcionamiento más eficiente de los sistemas de pagos y movimientos locales de dinero, brindando previsibilidad al mercado, arbitrando los incentivos adecuados para los participantes protegiendo de esta manera los derechos de los consumidores de productos financieros.

Proveer y promover un sistema de pagos moderno, seguro y eficiente, fomentar la inclusión financiera y contribuir a la comprensión de los fenómenos y temas económicos - financieros y regulatorios, son algunos de los objetivos estratégicos que rigen al Banco Central del Paraguay y han impulsado a las autoridades a adoptar medidas para mejorar la eficiencia de los sistemas de pagos.

El 16 de mayo del 2012, el Poder Legislativo de la Nación ha promulgado la Ley N° 4.595 de “Sistemas de Pagos y Liquidación de valores” que en su artículo primero establece que: *“La Ley tiene el objeto de regular la validez de las operaciones de compensación y liquidación que se realizan en el sistema de pago; así como la custodia, liquidación y compensación de valores y las garantías que se prestan los participantes en los mismos; así como los efectos de los procedimientos de suspensión de pagos sobre tales operaciones y garantías”* (Poder Legislativo, 2012). En su artículo 2° - Autoridad de Aplicación establece que: *“El Banco Central del Paraguay velará por la eficiencia y el buen funcionamiento del sistema de pago y el de liquidación de valores con el fin de propiciar su seguridad jurídica, desarrollo y fortalecimiento; de conformidad con los Artículos 3, 4, Inc. f) y 45 de la Ley N° 489/95”*. De conformidad con los objetivos fundamentales establecidos por su Ley Orgánica el Banco Central del Paraguay debe preservar y velar por la estabilidad del valor de la moneda y

promover la eficacia y estabilidad del sistema financiero y las funciones que ejerce para cumplirlos, adoptando y proveyendo medidas que tengan por objeto normalizar, desarrollar y agilizar los procedimientos y técnicas de los sistemas de pago y de movimiento de dinero, así como de compensación entre los bancos y demás entidades de crédito (Poder Legislativo, 1995).

De acuerdo con la autoridad y la potestad reglamentaria y de decisión que le fuesen conferidas, por las leyes mencionadas en los párrafos precedentes El Banco Central del Paraguay ha dictado diversas normas reglamentarias de su competencia que citamos a continuación:

➤ **REGLAMENTO PARA USO DE LOS CORRESPONSALES NO BANCARIOS.**

Creando el entorno adecuado a las exigencias de mercado para ofrecer servicios financieros y oportunidades que faciliten la inclusión financiera, fomentando la educación financiera, sin descuidar el manejo adecuado de los riesgos. La figura de Corresponsales No Bancarios (CNB), es un instrumento que permite la inclusión de sectores menos favorecidos. *“Son denominados corresponsales no bancarios, los prestadores de servicios constituidos por personas físicas o jurídicas que se desempeñan en establecimientos propios o de terceros, distintos de las oficinas de las entidades financieras, que conforme a un acuerdo contractual, sin relación de dependencia con la misma, y bajo responsabilidad de la entidad financiera, son contratadas para realizar las operaciones y prestar los servicios autorizados taxativamente en la presente norma, como actividad complementaria a su actividad comercial principal (Directorio Banco Central del Paraguay, 2011)”*.

➤ **REGLAMENTO GENERAL DE LOS SISTEMAS DE PAGOS DEL PARAGUAY (SIPAP)**

Con el objetivo principal de proveer un marco general de las normas que regirán el Sistema Nacional de Pagos del Paraguay. Incluye los lineamientos para su eficiente funcionamiento, de conformidad a lo establecido en la Ley N° 4595/2012 (Directorio Banco Central del Paraguay, 2012).

Las principales definiciones que han sido establecidas en dicha reglamentación se citan a continuación:

Liquidación: es el acto por el cual se saldan obligaciones con respecto a transferencias de fondos o de valores entre dos o más partes.

Liquidación Bruta en Tiempo Real: liquidación continua, en tiempo real, de transferencias de fondos o de valores de forma individual, es decir, de una en una, sin neteo.

Cámara Compensadora Automatizada (ACH): sistema que compensa pagos interbancarios en lotes, de unos a otros, de modo tal que sean neteados por el sistema para calcular saldos multilaterales de compensación para cada uno de los participantes y las consiguientes liquidaciones.

Ordenes de transferencia de fondos y de valores: las instrucciones dadas por un participante que tengan por finalidad:

1- Poner una cantidad de dinero a disposición de un destinatario final o asumir o cancelar una obligación de pago tal y como se defina en las normas de un sistema, siempre que las instrucciones se cursen para su ejecución mediante un asiento en las cuentas de un participante en un Banco Central o en una entidad de crédito.

2- Transmitir la propiedad o cualquier otro derecho sobre uno o varios valores o productos financieros derivados, mediante la anotación en un registro o de otro modo que acredite la transmisión (Directorio Banco Central del Paraguay, 2012).

- **Actualización del Organigrama de la Superintendencia de Bancos** (Directorio Banco Central del Paraguay, 2013).

A través de esta nueva estructura el proceso de inclusión financiera se vio fortalecido con la creación de la Intendencia de Inclusión Financiera dentro de la Superintendencia de Bancos con el objetivo de dirigir y coordinar el trabajo de supervisión extra situ en materia de Inclusión Financiera enfocado en 3 áreas específicas: Bancarización, Educación financiera y Protección al Consumidor Financiero. Fortaleciendo los pilares involucrados en el proceso de inclusión, expandiendo conocimientos en temas vinculados con las finanzas personales para mejorar la toma de decisiones económicas de los ciudadanos generando mayor bienestar social. *La Bancarización tiene como objetivo investigar, analizar y recomendar proyectos de reglamentos para la implementación de nuevos productos y/o servicios: además de acompañar y supervisar el desarrollo de nuevos o vigentes productos y/o servicios: ambos con el fin de lograr una mayor bancarización en el país. Todo esto con un énfasis especial en los sectores de escasa bancarización de la población* (Directorio Banco Central del Paraguay, 2013).

- **REGLAMENTO PARA LA REGULACIÓN DE LAS CUENTAS BÁSICAS DE AHORRO.**

Con el fin de, de impulsar la oferta por parte de las Entidades Financieras de productos que faciliten el acceso a los servicios financieros de sectores de la población económicamente marginados y de otros que, por motivos particulares, no se encuentran bancarizados. Que a través de la utilización de canales basados en nuevas tecnologías, como ser el de la banca móvil, pueden facilitar el acercamiento de un importante sector de la población a los servicios bancarios, los atractivos del producto denominado "Cuentas Básicas de Ahorro" son las bajas barreras de entrada y mantenimiento y sus bajos costos de utilización, además de servir como puerta de entrada a una amplia gama de servicios financieros adaptados a sus requerimientos,

contribuyendo a un proceso gradual de inclusión financiera y social, y a una mayor profundización financiera.

Características:

- No requiere monto mínimo de apertura ni saldo promedio mínimo de mantenimiento.
- Será de uso exclusivo en Moneda Local.
- Podrá estar exonerada total o parcialmente de comisiones costos y gastos inherentes a las cuentas convencionales de depósitos.
- El monto total de acreditaciones mensuales permitidas será el que corresponda al límite aplicable a los "Clientes de Bajo Riesgo" (tres salarios mínimos presentando sólo cédula de identidad y seis salarios mínimos presentando además certificado de ingresos), de conformidad a lo establecido en la normativa de la SEPRELAD (Secretaría de Prevención de Lavado de Dinero o Bienes).
- Podrá ser habilitada mediante presencia física del interesado en la entidad financiera, en los Corresponsales No Bancarios, o de manera remota según el caso vía teléfono móvil o banca móvil u otro medio tecnológico, en virtud de contratos celebrados por las entidades financieras con operadoras de telefonía móvil u otras prestadoras.
- Sólo está permitida la habilitación de una Cuenta Básica por persona en cada entidad y hasta un total de dos Cuentas Básicas en el Sistema Financiero, restricción que deberá ser comunicada al cliente por la entidad financiera al momento de la apertura de la cuenta básica (Directorio Banco Central del Paraguay, 2013).

➤ **REGLAMENTO DE MEDIOS DE PAGOS ELECTRÓNICOS.**

Al comprender el potencial del dinero electrónico el Banco Central con apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo adoptaron las mejores prácticas regulatorias internacionales en materia de pagos electrónicos y las adaptaron al contexto paraguayo.

Tiene por objeto reglamentar los productos relacionados a la provisión de dinero electrónico y las transferencias electrónicas no bancarias y los requisitos a los que deben adecuarse las empresas que la prestan. En atención del dinámico y constante desarrollo de los sistemas de pagos electrónicos que se constituyen actualmente en vehículos relevantes para la inclusión financiera en nuestro país, su impacto en la inserción de la población excluida financieramente a mayores niveles de bancarización, la importancia del desarrollo de medios de pago, las transferencias y giros a través de servicios de telecomunicaciones.

El reglamento establece las siguientes definiciones:

Entidad de Medio de Pago Electrónicos (EMPE): persona jurídica autorizada encargada de procesar, administrar o prestar servicios concernientes a medios de pagos electrónicos, a través de servicio de telecomunicaciones. Podrá proveer dinero electrónico y/o realizar transferencias electrónicas no bancarias.

Medio de Pago Electrónico: cualquier sistema que permita realizar las operaciones descritas en el reglamento a través de servicios de telecomunicaciones.

Dinero electrónico: Valor monetario almacenado electrónicamente en una cuenta de dinero electrónico, previa recepción de fondos en moneda local, aceptado como medio de pago por personas distintas a la EMPE y por esta misma y reconvertible a dinero en efectivo.

Cuenta de dinero electrónico: es una cuenta no bancaria en la que se almacena dinero electrónico, utilizada por el titular para efectuar giros, pagos y transferencias al beneficiario, a través de servicios de telecomunicaciones.

Transferencia electrónica no bancaria: operación por la cual el titular o remitente transfiere fondos en tiempo real, a través de una EMPE, a un beneficiario para su correspondiente registro en una cuenta de dinero electrónico, en una cuenta abierta en una entidad financiera o para su disponibilidad en efectivo (Directorio Banco Central del Paraguay, 2014).

El dinero electrónico se genera y almacena en un dispositivo o sistema informático y se utiliza a través de servicios de telecomunicaciones: internet, teléfono móvil u otros equipos equivalentes, aceptado como medio de pago por personas físicas o jurídicas para realizar operaciones de pagos transferencias electrónicas no bancarias, conversión y reconversión (dinero efectivo a dinero electrónico o viceversa). Estas plataformas tecnológicas deben garantizar que las transacciones se realizaran en tiempo real y en línea. En cuanto a las cuentas inactivas por 90 días, el saldo de estas deberá ser transferido a una cuenta de depósito de una entidad financiera que especifique el cliente, si no la tiene se deberá habilitar una cuenta básica de ahorro, por cuenta y orden del titular. La EMPE deberá constituir un patrimonio autónomo, a través de la figura de fideicomiso, que garantizará el 100% de los fondos o importes que no fueron abonados a los titulares, agentes o puntos de ventas. Las transacciones presentan límites de importes mensuales, los cuales no podrán exceder el equivalente a 40 jornales mínimos (U\$S567aprox.) para actividades diversas no especificadas de la Capital de la República.

➤ **ADMINISTRACIÓN DE LA CÁMARA COMPENSADORA DE CHEQUES**

A fin de velar por la eficiencia y buen funcionamiento de los sistemas de pagos y movimiento de dinero, el Banco Central del Paraguay autorizó a la empresa Bancard S.A. como administrador de la Cámara Compensadora de Cheques desde el mes de abril de 2017 (función anteriormente cumplida por el BCP) y ha reconocido a la misma como sistema de pago, estableciendo que las liquidaciones producto de las compensaciones de dicho sistema se realizaran en las cuentas de liquidación mantenidas por los bancos privados en el Banco Central. Además, dispuso que será la encargada de cumplir con los plazos para la implementación del Proyecto de Digitalización y Truncamiento de Cheques informando mensualmente sobre el avance del mismo (Directorio Banco Central del Paraguay, 2017).

Capítulo 3: Ecosistemas de Pagos Electrónicos Inclusivos

La implementación de soluciones digitales ofrece oportunidades esenciales para avanzar ágilmente hacia la inclusión financiera, a través de modelos comerciales que provean productos y servicios, seguros y rentables a las familias y las PYME, contribuyendo a los esfuerzos de reducción de la pobreza (Better Than Cash Alliance for the G20 GPFI, Mayo 2017). Un ecosistema de pagos digitales inclusivo debe contar con diversos componentes elementales y un entorno favorable consistente en un marco legal y regulatorio donde puedan desarrollarse, estos incluyen: un sistema de pago que suministre la infraestructura financiera consistente en sistemas de compensación y liquidación de varios tipos pagos, un operador de telefonía móvil también puede proporcionar una infraestructura de TIC para pagos; proveedores de servicios de pagos digitales como instituciones financieras y proveedores no bancarios como lo son emisores de dinero electrónico o móvil, un sistema de distribución como puntos o canales de acceso y agentes; infraestructura de tecnología; sistema seguro de identificación de usuarios. En ese aspecto el Banco Central cumple un rol protagónico al establecer las regulaciones prudenciales oportunas, supervisando los sistemas, promoviendo la educación de la ciudadanía en temas financieros, originando conciencia del usuario y estableciendo medidas de protección al consumidor financiero, sin embargo, para el desarrollo de un ecosistema de pagos digitales incluyente requiere de la coordinación, cooperación y compromiso de diversos actores tanto del sector público como privado (Better Than Cash Alliance for the G20 GPFI, Mayo 2017).

3.1 Sistema Financiero Paraguayo

Es importante reconocer los caminos históricos del Paraguay y el impacto de hechos políticos que marcaron el desarrollo de su economía y de su sistema financiero para comprender el proceso evolutivo en el que se encuentra. Este tema amplio es profundizado por Juan Carlos Herken, economista e historiador paraguayo, en su libro *Estado y Economía - Paraguay 1870 -2010*, quien

señala hitos que marcan a nuestro país : *“la guerra de la Triple Alianza (1864-1870) que cambió la fisonomía y dinámica del crecimiento del Paraguay, la Guerra del Chaco (1932-1935) que constituye otro shock, quizás menos perjudicial que el anterior porque el conflicto se desarrolló en una región muy poco poblada y lejos de los principales centros económicos; y después el shock endógeno del '47, es decir la Revolución Civil de 1947”* Por otra parte, el autor también destaca otras tres etapas importantes de la historia económica del país *“ la expansión de la frontera agrícola de 1960-70, la construcción de la represa de Itaipú, y el boom de las exportaciones agrícolas ganaderas”* (Herken, 2011).

Estas situaciones históricas influyen en el proceso de madurez del sistema financiero paraguayo y hablar de esto implica entender que el mismo se encuentra encuadrado en un mercado donde existen dos caras con intereses que los vincula, por un lado, el ahorrista (oferente de excedente de dinero que desea generar mayor utilidad prestándolo) y los demandantes de fondos (quienes requieren dinero para sus proyectos de inversión)

En Paraguay, el mercado financiero está regulado principalmente por el Banco Central del Paraguay creado como tal 1952 (Historia del BCP , s.f.), aunque no exclusivamente. Esto no resulta un tema menor, ya que existe una serie de empresas (cooperativas, casas de préstamos, etc.) que interactúan e influyen en la economía nacional sin estar necesariamente ubicadas en el circuito de supervisión del Banco Central del Paraguay.

Tras las crisis de los 90 y la de comienzos del 2000, el sistema financiero generó un proceso que implicó adecuaciones y reglamentaciones, fortaleciendo el esquema de supervisión del Banco Central del Paraguay, cuyas acciones han devuelto la confianza al sector financiero en general, aunque aún contempla el desafío de completar un sistema de regulaciones ante nuevos formatos sustentados, en muchos casos, en plataformas tecnológicas para interactuar en la economía nacional.

En primer lugar, el argumento principal para actualizar los sistemas de liquidación y compensación de obligaciones interbancarias descansa en la necesidad de armonizar la arquitectura financiera de nuestra economía con las de países de mercados de capitales más desarrollados.

En segundo lugar, surge la necesidad de controlar los riesgos que conllevan los procesos de liquidación y compensación de pagos en la economía, porque se reconoce que estos constituyen fuentes importantes de riesgo sistémico que pueden poner en entredicho el normal funcionamiento del Sistema Financiero.

3.2 Sistema de Pagos del Paraguay (SIPAP)

El contexto descrito más arriba nos lleva a evaluar como esta nuestro País desde sus organismos formales ante todo el acelerado ritmo de las tecnologías y su impacto en las finanzas y por ende en la economía, sin dudas un gran hito en este proceso ha sido la implementación del Sistema de Pagos del Paraguay (SIPAP) a finales de 2013 (Diario Última Hora, 2013), es un sistema electrónico de pagos administrado y regulado por el BCP, se ha traducido en un gran avance hacia las tendencias mundiales en relación con los sistemas de pago. La conexión entre instituciones financieras permite transferir dinero (monedas y billetes) y dinero bancario en menor tiempo, permitiendo acceder a información en tiempo real entre Entidades Financieras y el Tesoro Nacional, ahorrar en costos operativos, incluyendo la reducción del papel, y por supuesto manejar altos volúmenes de información con un almacenamiento, acceso, transmisión y reproducción rápida. El SIPAP favorece nuestra imagen internacional y la evaluación del riesgo país, al utilizar mecanismos consensuados por organismos internacionales como el FMI, BID, Banco Mundial entre otros, siendo también una herramienta que potencia la integración financiera al canalizar los pagos y hacer posible las transacciones comerciales y financieras (Banco Central , 2018).



Gráfico 14 Funcionamiento del SIPAP - Captura de Pantalla Diario Última Hora

Se determinan a los Sistemas de Pagos como conjuntos de acuerdos, procedimientos y normas establecidas para la ejecución, compensación y liquidación de instrucciones u órdenes de pagos de fondos y valores, que facilitan la fluidez de los flujos monetarios de la economía entre los agentes que operan en la cadena productiva, para diferentes pagos en contraprestación de la producción tanto de bienes como de servicios, o para el ahorro o la inversión. La implementación de esta plataforma tecnológica permite un esquema de pagos en tiempo real, sustituyendo la manera tradicional de pagos por medio de cheques, reduciendo costos de transacción y tiempo empleado para los mismos, favoreciendo la productividad de la economía (Banco Central , 2018).

El Sistema de Pagos incluye los siguientes servicios:

- Liquidación Bruta en Tiempo Real (LBTR) de alto valor.
- Depositaria de Valores Públicos (DCV) con títulos emitidos por le BCP y el Gobierno Nacional.
- Cámara Compensadora de Cheques y la Cámara de Compensación Automatizada (ACH) o de bajo valor.

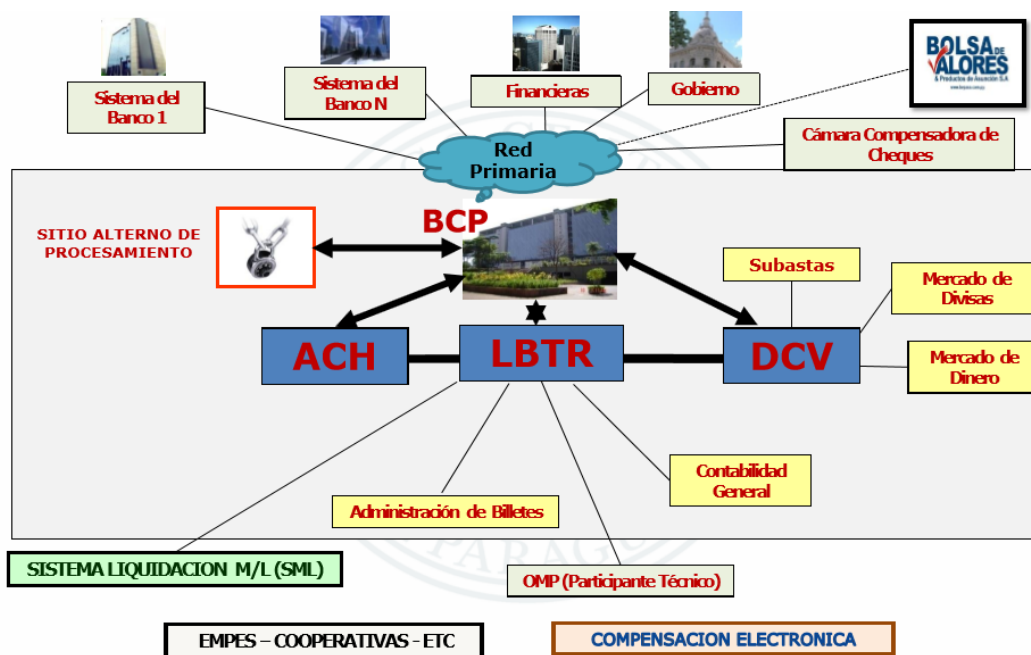


Gráfico 15 Estructura SIPAP - Sistema de Pagos de Paraguay - Arquitectura
<https://www.bcp.gov.py>

LBTR: Liquidación Bruta en Tiempo Real (LBTR): Es un sistema de liquidación bruta de pagos de alto valor o pagos urgentes, transferencias electrónicas en forma individual y continua de fondos propios de los Participantes o de sus clientes sin neteo, los cuales son procesados en tiempo real, funciona a través de la Red Nacional de Liquidaciones Interbancarias, que aparte de proporcionar la liquidación definitiva de transferencias interbancarias, incluye además la liquidación definitiva de posiciones netas de otros Sistemas de Pagos. Desde la implementación de este sistema, los Participantes Directos están obligados a liquidar sus operaciones interbancarias a través del mismo.

Sistema de Depositaria de Valores de Títulos Públicos del Estado: como módulo especial de los Sistemas de Pagos del Paraguay, en el mismo se mantiene el registro y custodia de Títulos Públicos del Estado, lo que permite que las negociaciones con los mismos sean procesadas mediante anotaciones en cuenta. En el mismo se confirman y liquidan operaciones de comercialización de valores y provisión de facilidad de liquidez a los participantes

Cámara Compensadora Automatizada (ACH): en él se compensan pagos electrónicos interbancarios de bajo valor en lotes, de unos a otros de modo tal que sean neteados por el sistema el cual determina el saldo multilateral de compensación para cada uno de los participantes las que son liquidadas en horarios fijos establecido por el BCP.

Las transferencias son obligaciones de pago instrucionadas por medio de mensajes que se basan en una o más órdenes de pago, cuando una transferencia contiene varias instrucciones de pagos se denomina lote (batch). La ACH es utilizada para la compensación de operaciones derivadas de tarjetas de débito y cajeros automáticos (ATMs).

El departamento encargado de monitorear y controlar el funcionamiento del SIPAP (LBTR y ACH) es el Departamento de Operaciones dependiente de la Gerencia de Operaciones y Pagos de la Sub-Gerencia General de Operaciones Financieras del Banco Central del Paraguay.

Las entidades que pueden participar del SIPAP son entidades de crédito, instituciones financieras autorizadas para operar en Paraguay sujetas a supervisión, el Tesoro Público y entes del sector público, aceptados como miembros del sistema, los cuales asumen ante él, obligaciones financieras que pudieran surgir de su funcionamiento, así como otras Entidades autorizadas por el Banco Central del Paraguay de conformidad a lo establecido en la Ley N° 4595/2012, tales como: 1. El administrador de otros sistemas, 2. El agente de liquidación de otros sistemas (un Banco Central u organismo o entidad que facilite a los participantes en el sistema, cuentas en las que se liquiden las órdenes de transferencias aceptadas o que se utilicen por el mismo para depósitos de fondos o valores). 3. una contraparte central, que se define como una entidad interpuesta entre los participantes en un sistema. 4. Una cámara de compensación, que se define como una organización encargada de calcular las posiciones netas de los participantes en un sistema.

Actualmente están conectados como participantes directos del sistema de pagos 17 entidades bancarias, 9 entidades financieras, 1 depositaria de valores 3 entidades del gobierno como, el Ministerio de Hacienda, la Agencia Financiera de Desarrollo y el Banco Central del Paraguay, 5 participantes técnicos las cuales son entidades procesadoras de tarjetas de crédito y débito, las cooperativas y otras instituciones lo hacen por medio de patrocinadores (participantes directos como los bancos y las entidades financieras conectadas).

Las razones por las cuales es imperiosa la necesidad de las actualizaciones permanentes de los sistemas de compensación y liquidación de pagos son: nivelar la infraestructura financiera de la economía local con otras economías de países más desarrollados; controlar los riesgos propios que podrían ser una fuente de riesgo sistémico que afectarían a la credibilidad y al funcionamiento del sistema financiero.

Entre los beneficios del Sistema de Pagos Electrónico se puede citar permitir a los participantes, acceder, transferir y manejar volúmenes importantes de información de fácil manejo y aplicación, información disponible en tiempo real, reducción de costos operativos financieros, la confiabilidad en los mecanismos adoptados afecta a la eficacia de la política monetaria, a la administración de liquidez y a la eficiencia del mercado financiero.

Avanzar en el proceso para incluir a los diversos participantes del sistema financiero es imperativo, esto implicaría generar el marco legal y regulatorio adecuado, así como seguir apostando a la tecnología, fortaleciendo los mecanismos de seguridad y agilidad, además de incentivar la educación financiera y el uso de las herramientas digitales, si queremos que Paraguay no esté ajeno a las tendencias globales.

Con el fin de seguir avanzando en el proceso de modernización de los sistemas de pagos en Paraguay y a modo de adecuarse a las normativas internacionales en materia de manejo de riesgos y eficiencia y la evolución de los mercados, a

fin de fortalecer el cheque como medio seguro y eficiente en el sistema financiero nacional, por resoluciones emitidas por el Directorio del BCP (Res. N° 3 de fecha 03.01.2017 modificada por Res. N° 5 de fecha 09.03.2017), se establecieron las especificaciones para la estandarización del formato del cheque físico contando con mayores medidas de seguridad lo cual ayuda a prevenir posibles riesgos de fraude, esto para luego proseguir con el truncamiento de estos (Banco Central del Paraguay, 2017).

El nuevo sistema de compensación de cheques de manera digital fue implementado con el propósito de reemplazar la manera tradicional de realizar dicha operación en forma física de intercambio entre entidades para la posterior acreditación en la cuenta del beneficiario, el truncamiento permite el intercambio electrónico de la información del cheque a través de imágenes, este puede ser truncado en el banco donde se depositó inicialmente, facilitando su procesamiento (Banco Cental del Paraguay, 2018). La reforma y modernización de la Cámara Compensadora de Cheques son un paso más en el proceso de la utilización de la tecnología en el sistema financiero, que trae consigo diversos beneficios tales como: agilización de los procesos, mayor eficiencia, reducción del tiempo de compensación sin importar las distancias, reduce el flujo de papel del sistema de cobro de cheques, permite a los clientes administrar sus recursos y liquidez para cumplir con sus compromisos comerciales, reduce costos operativos, permite mayor seguridad y trazabilidad del dinero, además el aumento de las transacciones electrónicas favorece a la adopción eficiente de la tecnología en la economía paraguaya.

3.3 Medios de pago electrónicos

El sistema financiero reconoce como medios de pagos el dinero, el cheque y los medios electrónicos (tarjeta de débito / tarjeta de crédito/ pagos vía internet-banca electrónica) dinero electrónico, las transferencias electrónicas no bancarias). Sin embargo, existen otros mecanismos que van en crecimiento y forman parte de amplio debate dentro de las instituciones afectadas y que no pueden dejar de ser tenidas en cuenta en el proceso de inclusión financiera

como el fenómeno de las telefonías móviles y la transferencia de dinero o billetera electrónica por citar algunas. La particularidad de Paraguay con la alta penetración de la tecnología celular de alta gama o Smart Phone en todos los niveles, presenta una ventaja en la adquisición de hábitos tendiendo a los sistemas de pagos electrónicos a través de servicios de telecomunicaciones.

De acuerdo con el reporte de inclusión financiera “Microscopio Global 2016” (The Economist Intelligence Unit BID FOMIN, 2016), publicado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Paraguay es líder regional en el desarrollo de servicios financieros móviles cerca del 20% de la población realiza transacciones de pagos y existen más suscriptores a productos de dinero electrónico que cuentas bancarias en el país.

Este tipo de actividades, corresponden a las Entidades de Medios de Pagos Electrónicos (EMPE) como se mencionó más arriba autorizadas y supervisadas por el BCP para el procesamiento, administración y prestación de servicios de pagos en formato electrónico a través de servicios de telecomunicaciones (telcos). De esta manera se permitió el ingreso de entidades no bancarias ni financieras, sino a operadores de telefonías al mercado formal de dinero y pagos electrónicos, adoptando medidas de protección a los consumidores, con facilidad para acceder a billeteras electrónicas a través de canales no tradicionales de distribución y agentes.

Este tipo de transacciones van acrecentándose a través del tiempo, resultando sumamente útiles para impulsar la inclusión financiera, sobre todo en zonas más alejadas del país, dado que el usuario del servicio, además de realizar pagos y obtener beneficios en comercios a través de promociones, se encuentra más cercano a la posibilidad de abrir o vincular cuentas bancarias, habilitar cuentas de ahorro y obtener préstamos.

3.4 Inclusión financiera a través de la tecnología digital

Conforme información revelada por el Global Findex 2017, en donde por primera vez presenta datos acerca de la propiedad de teléfonos celulares y el acceso a internet, estos indican que existen oportunidades significativas para reducir el índice de adultos sin una cuenta y ayudar a quienes las tienen a utilizarla. La tecnología digital no es suficiente por si sola para lograr aumentar la inclusión financiera, sino que se requiere de un sistema de pagos bien desarrollado, regulaciones adecuadas, infraestructura y medidas de protección al consumidor que se adapten a las necesidades de los más vulnerables como los pobres, mujeres y quienes tienen bajos niveles de alfabetización. El documento señala una continua evolución de la inclusión financiera, impulsado principalmente por los pagos digitales, las políticas implementadas por el gobierno y generación de nuevos servicios financieros ofrecidos a través de teléfonos celulares e internet (Demirgüç-Kunt, 2018).

Respecto a la utilización de smartphones se señala dos modelos emblemáticos, el de China en donde los servicios financieros dependen de los proveedores de servicios de pagos como Alipay y WeChat que poseen aplicaciones bajadas en los celulares las cuales se encuentran vinculadas a una cuenta bancaria o financiera. Sin embargo, en Kenia dependen de los operadores de redes móviles, y las cuentas de dinero móvil no necesariamente debe estar vinculadas a una cuenta bancaria, es más la mayoría de los que tienen una cuenta en una institución financiera formal posee también una de dinero móvil, el 40% de los adultos solo utiliza la cuenta de dinero electrónico para realizar pagos, un 29% utiliza la cuenta de dinero móvil y el celular o internet para acceder a su cuenta en la institución financiera (Demirgüç-Kunt, 2018).

El simple hecho de poseer un celular e internet potencian poder acceder a una cuenta de dinero móvil y otros servicios, permite eliminar la necesidad de trasladarse hasta una institución financiera lejana, reducir costos y aumentar la asequibilidad. Mundialmente casi 2/3 de los adultos o sea mil cien millones de los no bancarizados, poseen un teléfono celular en China es el 82%. Según se

manifiesta en el documento, Análisis del entorno para la inclusión financiera Microscopio 2015 la inclusión financiera en Kenia que fuese el primer caso exitoso, continuaba siendo impulsada sobre todo por el dinero móvil , el 80% de la población usa algún tipo de producto financiero y el 60% hace uso de servicios financieros móviles, el principal proveedor es la empresa Safaricom por medio de M-PESA, otro proveedor en Equity Bank el cual esta introduciendo productos innovadores, en la versión del 2016 se menciona que además se incrementa el acceso al ahorro y al crédito con más de 135.000 agentes en todo el país. (Economist Intelligence Unit (EIU); Banco Interamericano de Desarrollo (BID), 2015)

Un dato muy relevante es que 515 millones de adultos en el mundo habilitaron una cuenta en una institución financiera por medio de un proveedor de dinero móvil entre el 2014 y 2017, esto indica que el 69% de los adultos en el mundo poseen una cuenta en comparación al 51% del 2011 (Demirgüç-Kunt, 2018).

Los Smartphone o aparatos celulares inteligentes, alcanzan a un gran porcentaje (76%) de la población paraguaya, mientras que la cantidad de teléfonos móviles es superior a la cantidad de habitantes (cada uno de los 7 millones de paraguayos tiene más de un celular), lo que abrió las compuertas para la inclusión de la gente en productos y servicios financieros (Diario La Nación , 2018).

3.5 Interoperabilidad

El servicio proporcionado a los clientes por parte de los distintos operadores de dinero móvil, para que estos lleven a cabo transferencias de dinero entre cuentas en diferentes plataformas tecnológicas de dinero electrónico (distintos operadores) junto con la posibilidad de transferir dinero electrónico entre cuentas de dinero electrónico o móvil, a cuentas en entidades bancarias o financieras, esta habilidad de los diferentes actores, de interaccionar entre sistemas distintos con objetivos claros y establecidos previamente que les permitan obtener beneficios comunes, mediante el intercambio de información

y datos entre sus respectivos sistemas tecnológicos, es conocida como interoperabilidad de cuenta a cuenta (A2A) (DICK CLARK, 2014).

La interoperabilidad puede generar efectos potencialmente positivos tanto en redes de dinero móvil como entre instituciones financieras, sin embargo una inapropiada implementación o una regulación irreflexiva podrían forzar soluciones insostenibles o prematuras, que revocarían los beneficios que traería ser parte de una red interoperable, podrían ocasionar costos elevados, se requiere una evaluación sobre el contexto y las capacidades de infraestructura financieras del mercado, preservando las características que determinan al dinero móvil, transacciones en tiempo real a bajo costo, accesible, confiable por lo que se debe adoptar las medidas para mitigar los riesgos (DICK CLARK, 2014).

Para su implementación se requiere la cooperación de las instituciones que frecuentemente son competidores, trabajar conjuntamente para lograr resultados para todas las partes requiere liderazgo y orientación. La interoperabilidad puede afectar tanto a las transacciones, el uso de puntos de ventas y agentes en forma compartida.

En general las operadoras que prestan el servicio de dinero móvil poseen plataformas que operan de manera independiente, por lo que no se pueden realizar transferencias de dinero de una operadora a otra.

Algunas de las características funcionales claves para la interoperabilidad de cuenta a cuenta son:

Transacciones directas entre cuentas de billeteras electrónicas de diferentes operadores.

Transacciones directas entre cuentas de dinero móvil y cuentas bancarias.

Liquidación de fondos para transacciones a través de programas y entre programas y bancos

Implementación de mitigadores de riesgos comunes, que garanticen la integridad de los programas de dinero móvil individuales.

Esta interacción proporciona a los clientes la posibilidad de realizar transacciones con otros que operan con diversos programas ampliando de esta manera el tamaño de la red de pagos, esto podría generar a su vez un incremento en las transacciones realizadas entre los participantes, y por ende un incremento de los ingresos.

Los pagos electrónicos eficientes benefician a la economía y considerando que el banco central es el encargado de garantizar la eficiencia de los sistemas de pagos y de mitigar los riesgos sistémicos esto lo logra vigilando tanto el volumen como la velocidad de las transacciones.

Los beneficios que puedan lograrse con la interoperabilidad no significan la eliminación de necesidades inherentes para el éxito de cada programa de dinero móvil como podrían ser inversiones para el desarrollo de nuevos productos, marketing o nuevos canales de distribución.

Según la experiencia de este tipo de redes en el sector bancario muestra que existe un efecto positivo que puede ser replicado al dinero electrónico, lo que permitiría un crecimiento sustancial en el sector con el correr del tiempo, y este es perdurable.

Lo que debe tenerse en cuenta en el momento de implementar una red de interoperabilidad, son los costos en los que se incurrirán ya que el segmento de clientes a quienes va dirigido el servicio de dinero electrónico son susceptibles a los costos, lo que podría significar barreras para realizar transacciones ya que estas deben ser accesibles, asequibles y de bajo riesgo para todo tipo de usuarios, según evidencias la reducción de barreras para los clientes en toda la red de pagos ocasiona efectos positivos de la red que pueden incrementar la actividad económica y el margen de utilidad de las operadoras.

En diversos mercados se ha demostrado que los programas de billeteras o pagos electrónicos dependientes de los operadores de telefonía móvil o telcos han resultado exitosos en cuanto al acceso financiero de poblaciones excluidas financieramente incrementándose la aceptación y uso de servicios financieros formales, lo que aumentaría aún más con la interoperabilidad, siempre y cuando la misma garantice el acceso, la elección y la asequibilidad de los servicios evitando prácticas restrictivas o costos abusivos en los diversos programas de pago.

Siempre deberían tenerse en cuenta ciertos criterios de evaluación para su implementación (DICK CLARK, 2014):

A. Impacto del riesgo;

Considerar si la introducción de nuevos sistemas de pagos trae consigo un nuevo riesgo sistémico o de fraude.

B. Complejidad de la implementación;

Una evaluación de la complejidad de implementar una opción se relacionará directamente con sus barreras para su implementación en el mercado.

C. Impacto del costo de la transacción;

Otra barrera potencial para la implementación de la interoperabilidad A2A pueden ser los costos adicionales de procesamiento de transacción que dicha opción requiera.

D. Marco regulatorio;

Se deben comprender los requisitos y limitaciones de cualquier regulación existente para la interoperabilidad A2A entre programas, es necesaria la debida diligencia del marco regulatorio existente, permite considerar la competencia potencial por parte de otras redes.

E. Marco del acuerdo;

Capacidad para definir, influir y controlar las reglas operativas y especificaciones técnicas de los servicios suministrados por parte de los operadores de dinero móvil que participan en la interoperabilidad A2A.

F. Escalabilidad;

Evaluar la habilidad del sistema o red implementada, para reaccionar y adaptarse al número cambiante de participantes y usuarios finales, de manera flexible sin perder la calidad de los servicios ofrecidos.

G. Experiencia del usuario;

Los usuarios aprecian la conveniencia, confiabilidad, facilidad de uso y que la liquidación se realice en tiempo real además de la inclusión de información acerca de las transacciones y servicios, estos factores podrían mejorar sus experiencias.

H. Tiempo para comercializar.

La capacidad para proporcionar una solución tecnológica para la interoperabilidad A2A, en una escala de tiempo relativamente corta, puede ser necesaria para cumplir con las metas comerciales de los participantes o con los requisitos definidos en las regulaciones.

	Partes Interesadas				
	Cliente consumidor	Cliente - Pyme	Operador de Dinero Móvil	Banco	Banco Central
Propuesta de Valor	Eliminar la necesidad de tener varias suscripciones de operadores de dinero móvil.	Mayor aceptación y capacidad para aceptar más ventas a través de transferencias de dinero móvil o de cuentas bancarias	Aumenta el potencial de transacciones de cuenta a cuenta, lo que significa un incremento en los ingresos.	Aumenta la utilidad de los pagos para los clientes existentes.	Mejores oportunidades para comprender y manejar el riesgo del sistema.
	Incremento de transacciones más convenientes.	Los pagos A2A sustituyen a otros mecanismos de pago (tal como efectivo, cheques, tarjetas).	Oportunidades de negocios, para nuevos puntos de "venta", tales como los minoristas (mejora el atractivo del 'lado de la oferta')	Oportunidades para la venta cruzada / venta de productos adicionales (p.ej. ahorros y préstamos)	Potencial para actuar como la institución de liquidación.
Factores de Éxito	Simplificar la experiencia del cliente para transacciones de programas cruzados	Reportes útiles y visibilidad sobre todos los tipos de transacciones.	Calidad de servicios entre todos los operadores móviles participantes, para asegurar que se logra el atributo de conveniencia.	Reducir las fricciones para las transacciones de banco-programa en términos de costos, experiencia del cliente, etc.	Aplicar las normas necesarias para los sistemas de pagos.
	Precios accesibles para transacciones de programas cruzados a fin de estimular el uso.	Programa cruzado de transacciones en tiempo real y transacciones bancarias cruzadas.	Definir modelo de negocio que estimule las transacciones de programas cruzados.	Marco adecuado para manejar excepciones y problemas en la atención al cliente.	Comprender el sistema y manejar sus riesgos

Cuadro4 Propuesta de valor de la Interoperabilidad - Elaboración propia con datos obtenidos de Interoperabilidad A2A GMSA

Es importante señalar que la mayoría de los costos de inversión en que se deben incurrir para la implementación de la interoperabilidad solo se realizan una sola vez, sin embargo, el beneficio positivo del efecto de la red podría mantenerse durante la vida del servicio prestado.

Los costos relacionados a la interoperabilidad A2A son los siguientes (DICK CLARK, 2014):

Costos de tecnología de una sola vez – asociados con el diseño, desarrollo y puesta en marcha de la interconexión entre programas, incluyen los cambios necesarios para los sistemas que alojan el dinero móvil para el servicio.

Costos de interconexiones: ya sean acuerdos bilaterales directos o servicios centralizados de procesamiento de transacciones, para la implementación, estos costos adicionales no deben ser muy altos, debido a que constituyen elementos sensibles del servicio más aún cuando se trate de mejorar la inclusión financiera.

Costos operacionales: estos se refieren a los servicios a usuarios que efectúan transferencias erróneas entre los distintos programas, atención al cliente de dinero móvil, etc.

A fin de discernir acerca del panorama mundial con respecto a la interoperabilidad, en el 2016 el Grupo Consultivo de Ayuda a los Pobres (CGAP) encomendó a Glenbrook Partners, analizar la situación de la interoperabilidad en 20 países, centrándose en transacciones de pagos de montos reducidos entre cuentas de servicios financieros digitales entre dos o más proveedores, en dicho análisis identificaron tres tipos de interoperabilidad (Garcia Arabehty, 2016):

- Acuerdos multilaterales entre por lo menos tres proveedores.
- Acuerdos bilaterales negociados entre dos proveedores.

- Soluciones de terceros que conectan a los proveedores.

La capacidad de distintos sistemas para interactuar entre sí a través de una conexión es foco de atención para los diversos actores en el mundo de las finanzas digitales, para aquellos proveedores de servicios digitales representa una oportunidad de aumentar el volumen de transacciones y acceder a nuevos negocios, para las autoridades y el gobierno la interoperabilidad puede impulsar la inclusión financiera introduciendo economías de escala y alcance, permitiendo a las personas de escasos recursos realizar transacciones financieras fácilmente (García Arabeheity, 2016).

En los diferentes mercados analizados se pudo observar que conviven diversos mecanismos de interoperabilidad, muchas veces complejos, se pueden realizar acuerdos multilaterales con ciertos participantes y a la vez bilaterales con otros.

En lo que respecta a acuerdos multilaterales se destacan dos modelos de planteamiento: a) Para todo el mercado: Perú, México, Brasil, Ecuador y la India son algunos países que han seguido un plan central abarcando a la mayoría de los proveedores y tipos de transacciones, son amplios e impulsados por el organismo regulador o el gobierno, o en ocasiones por el sector privado cabe señalar que se clasifican en este modelo aquellos países donde el Gobierno cumple un rol muy importante en el sistema financiero.

b) Centrada: en algunos países como Indonesia, Tanzania y Tailandia un conjunto de proveedores, por lo general operadores de telefonía móvil, desarrollan mecanismos centrados, bilaterales o multilaterales para usos específicos, de persona a persona y no participan todos los proveedores de sistema financiero, generalmente no vinculados a estructuras bancarias del país.

En el estudio se pudieron identificar factores importantes de la interoperabilidad tales como:

Avanza con el tiempo, no es binaria y se requiere varios años para generar volúmenes de transacciones que puedan servir como datos estadísticos.

Se requieren tres elementos funcionales para ser eficaz: dirección del mecanismo, modelo operativo y la integración técnica cruciales para generar volumen y valor económico.

En algunos países es analizada a medida que los servicios financieros digitales crecen y se fortalecen y en otros antes de que estos ejerzan un impacto considerable.

Si bien aún no hay evidencias claras y significativas de éxito sobre las repercusiones de la interoperabilidad y la inclusión financiera y si bien se desconoce cuál sería la mejor alternativa para lograrlo en muchos países se aplican de manera simultánea diferentes planteamientos. El CGAP mantiene que para que la interoperabilidad funcione en mercados masivos se requiere tres elementos funcionales (García Arabehty, 2016):

- Dirección del mecanismo y reglas operativas eficaces sobre la manera en que los que vigilan los sistemas toman decisiones con relación a los procesos y reglas comunes, sobre la administración de la transacciones y gestión de riesgos. Estas reglas son cruciales para la convergencia de los intereses de los diferentes participantes buscando el equilibrio entre la cooperación y la competencia o la “coopetition”.
- Incentivos y acuerdos comerciales, deben suministrar suficientes estímulos empresariales en la fijación de precios y en la carga del riesgo de contraparte para atraer la participación de los diversos proveedores los cuales deberán ajustarse a las reglas para así lograr el equilibrio entre los intereses económicos de los participantes.
- Integración técnica. Se refiere a la infraestructura para la conexión entre los participantes de modo a transferir datos equivalentes y pagos, pudiendo ser conexiones bilaterales con los servicios de algún tercero.

3.6 Modelo de Interoperabilidad:

Modelo Perú: es un proyecto iniciado en el 2015 con la colaboración del gobierno, empresas de telecomunicaciones, instituciones financieras con el objetivo desarrollar una plataforma de dinero móvil de manera a servir a aquellas personas no bancarizadas o menos bancarizadas, su característica innovadora radica en la interoperabilidad entre estos participantes para lograr escala entre los emisores de dinero electrónico (IFC International Finance Corporation, Banco Mundial, 2018).

La Asociación de Bancos del Perú (ASBANC) creó Pagos Digitales Peruanos (PDP) empresa encargada del diseño, mantenimiento y gestión de la plataforma que fuera denominada Billetera Móvil o Bim, para luego asociarse a operadores móviles, a instituciones financieras y el gobierno para proporcionar conectividad a los usuarios finales y lograr que los clientes lleven a cabo diferentes transacciones.

La plataforma permite a los usuarios realizar las siguientes operaciones (IFC International Finance Corporation, Banco Mundial, 2018):

- Efectivo (principalmente a través de agentes),
- Retiro de efectivo (a través de agentes y recientemente a través de cajeros automáticos de los bancos BBVA y Banco de la Nación)
- Hacer transferencias de persona a persona
- Compre tiempo aire
- Pagar por servicios específicos, por ejemplo, persona a empresa (P2B) o de persona a gobierno (P2G).
- Facilita los pagos del gobierno a persona (G2P) Transferencias de efectivo a los pobres
- Pagos de comerciantes a proveedores (B2B)

El uso de dinero móvil podría ayudar al país a lograr la inclusión financiera tan anhelada, sin embargo el modelo aún enfrenta ciertos desafíos que radican en el tamaño y alcance de la red de distribución a lo largo del país crear una red de distribución más amplia que requerirá mayor inversión, y cuyo uso

disminuirá a medida que la plataforma sea más ampliamente utilizada por la población y el dinero quede en la red en lugar de operaciones de retiros constantes, además es crítico el desarrollo de un ecosistema digital de modo que la plataforma permita realizar diversas transferencias y pagos.

Marco Empírico

En el desarrollo de este trabajo, se ha pretendido entender la importancia de la inclusión financiera para erradicar la pobreza y estimular el desarrollo económico a través de la asequibilidad de servicios financieros al alcance de la población más vulnerable, comprender acerca del contexto y la realidad de la misma en el país, a través de datos extractados de la Encuesta de Inclusión Financiera del 2013, los principios adoptados en la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera, los objetivos específicos establecidos en áreas temáticas.

Además de dar a conocer el aporte del gobierno, a través de sus instituciones, como el BCP que ha venido emitiendo normativas para establecer el entorno favorable apoyando así a la política de inclusión financiera intentando reducir la brecha existente, estableciendo el marco para el desarrollo y uso de innovaciones tecnológicas aplicados a las finanzas que permitió avances en el sistema de pagos del país generando un ecosistema de pagos inclusivo, admitiendo la participación de actores no tradicionales como las EMPEs o telcos proveedores de servicios financieros de dinero electrónico y transferencias electrónicas no bancarias, comprender cuales son las tendencias en finanzas digitales en el mundo y además se expuso los efectos positivos potenciales que puede generar la interoperabilidad multilateral entre redes de dinero móvil y las instituciones financieras.

Investigación

Se ha pretendido indagar sobre algunos aspectos que podrían permitir evaluar acerca de la situación actual de la inclusión financiera en el país, tomando datos oficiales remitidos por las Instituciones Financieras (bancos y financieras) y Entidades de Medios de Pagos Electrónicos que fueron publicados, los cuales fueron utilizados para realizar comparativos y análisis que intentan evidenciar los posibles avances obtenidos.

➤ **Evolución de las cuentas básicas de ahorro habilitadas en entidades financieras**

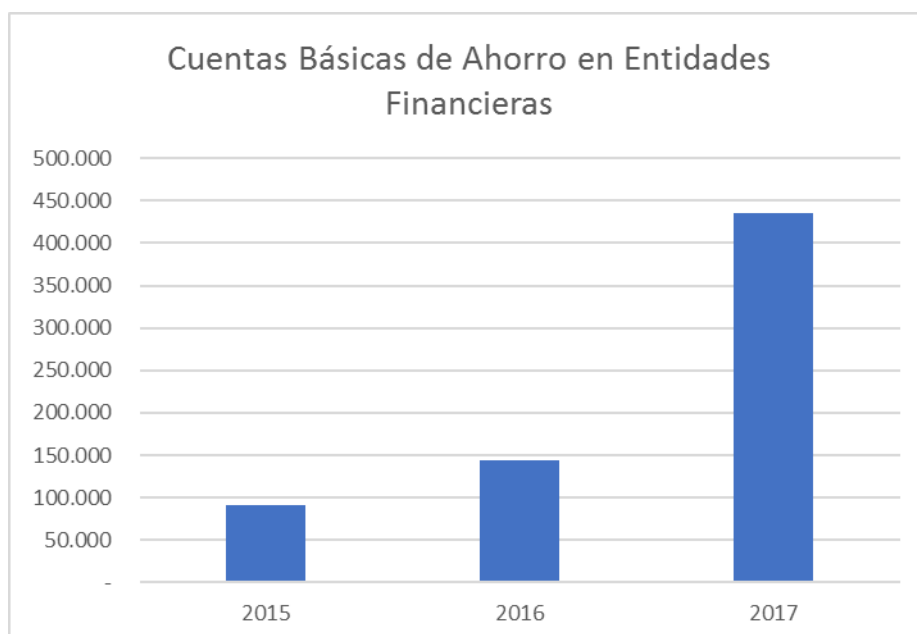


Gráfico 16 Cuentas Básicas de Ahorro - Elaboración propia con datos obtenidos de los IDB de la Superintendencia de Bancos

Conforme se puede apreciar en el cuadro precedente, existe un claro crecimiento de las cuentas básicas de ahorro, abiertas en las entidades financieras (bancos y financieras) desde el año 2015 hasta el año 2017 (datos absolutos en el cuadro siguiente)

➤ **Apertura de cuentas básicas en números absolutos y porcentajes de crecimiento**

Años	2015	2016	2017
Cuentas Básicas en Entidades Financieras	91.857	143.948	435.929
Crecimiento con relación al año anterior	N/A	57%	203%

Cuadro 5 Crecimiento Cuentas Básicas de Ahorro - Elaboración propia con datos obtenidos de los IDB de la Superintendencia de Bancos

Respecto al crecimiento, comparando entre las cuentas básicas existentes en el año 2016 con respecto al 2015, se observó un aumento del 57%. Igual

comportamiento (aumento de cuentas básicas) tuvo lugar el año 2017, en relación al año 2016, pero con un crecimiento mayor (203%).

Estos comportamientos, se refieren a la contribución tanto del sistema financiero y las Entidades de Medios de Pagos Electrónicos (EMPEs), para el incremento de la inclusión financiera, con la apertura de cuentas de ahorro de fácil acceso para ciudadanos excluidos, ya que no requieren ni montos mínimos de apertura, ni saldo promedio mínimo de mantenimiento.

Cabe señalar que una parte importante de estas cuentas, fueron originadas en cuentas de dinero electrónico que son productos no bancarios de almacenamientos de dinero, habilitadas para realizar giros, pagos y transferencias a través del servicio de telecomunicaciones, proveídas por las EMPEs, que conforme la normativa legal vigente al superar el umbral establecido para este tipo de cuentas, éstas deben ser convertidas en Cuentas Básicas de Ahorro. En el 2017 las cuentas básicas de ahorro habilitadas a través de las EMPEs representan el 67% del total.

➤ **Puntos de acceso a Instituciones Financieras**

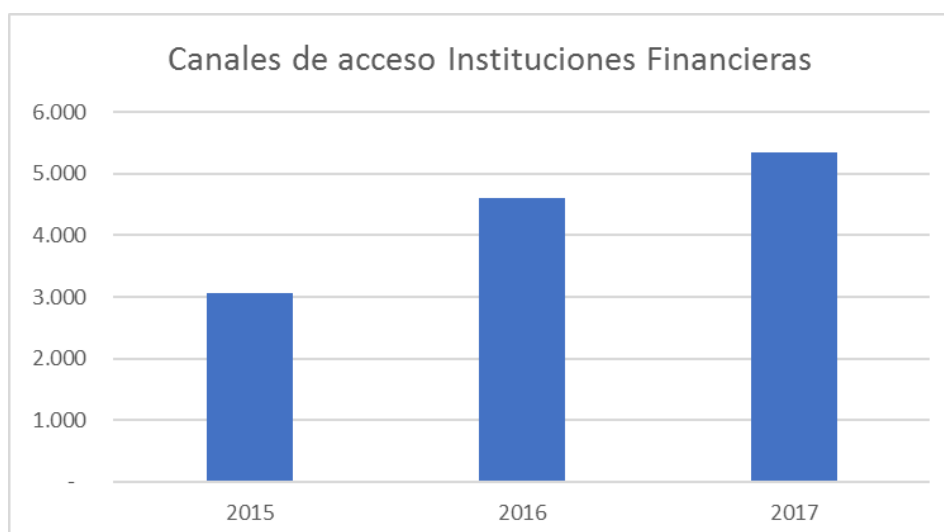


Gráfico 17 Crecimiento de Canales de acceso - Elaboración propia con datos obtenidos de los IDB de la Superintendencia de Bancos

Conforme se puede observar, se han incrementado los canales de acceso ofrecidos por las instituciones financieras (bancos y financieras) desde el año 2015 hasta el año 2017,

➤ **Tipos de canales de acceso**

Puntos de acceso	2015	2016	Variación %	2017	Variación %2
Cajero automático (ATM)	1.177	1.183	1%	1.304	10%
Centro de atención al cliente (CAC)	124	125	1%	172	38%
Corresponsal no bancario (CNB)	926	2.453	165%	2.988	22%
Matriz	27	26	-4%	26	0%
Sucursal	543	547	1%	569	4%
Terminal de autoservicio (TAUSER)	267	271	1%	278	3%
TOTAL	3.064	4.605	50%	5.337	16%

Cuadro 6 Crecimiento por Tipos de Canales de acceso - Elaboración propia con datos obtenidos de los IDB de la Superintendencia de Bancos

En el cuadro precedente se puede observar que en los últimos 2 años se han incrementado las cantidades de canales de acceso ofrecidos por las entidades financieras en un 50% en el 2016 con relación al 2015, y 16% en el 2017 con relación al año anterior, sin embargo el canal que reporta mayor crecimiento fue el de los corresponsales no bancarios, 165% en el 2016 con relación al 2015, estos corresponsales se refieren a aquellas personas físicas o jurídicas que realizan operaciones y prestan servicios para las entidades financieras (cobranzas, desembolsos de crédito, envío y recepción de giros, retiro de dinero, transferencias y depósitos, pagos de servicios, etc.) habilitados en lugares donde no existen sucursales de entidades financieras o éstas son muy escasas, utilizadas como instrumento que permite la inclusión financiera a través de la bancarización de los más desprotegidos. Cabe señalar que en el 2015, Tigo Money (la empresa de medios de pago electrónicos más importante del país) con mayor participación del mercado, lograba alcanzar 93% de todos los distritos del país con 3.270 agentes superando incluso los canales de

acceso de las instituciones financieras formales en ese año, para el 2016 esa cifra ya había aumentado a 97% de los distritos, con 4.000 agentes y con 2,2 millones de usuarios de sus servicios según un reporte sobre Tigo Money realizado por el Banco Interamericano de Desarrollo y el Fomín en el 2017.

➤ **Distritos del país sin cobertura**

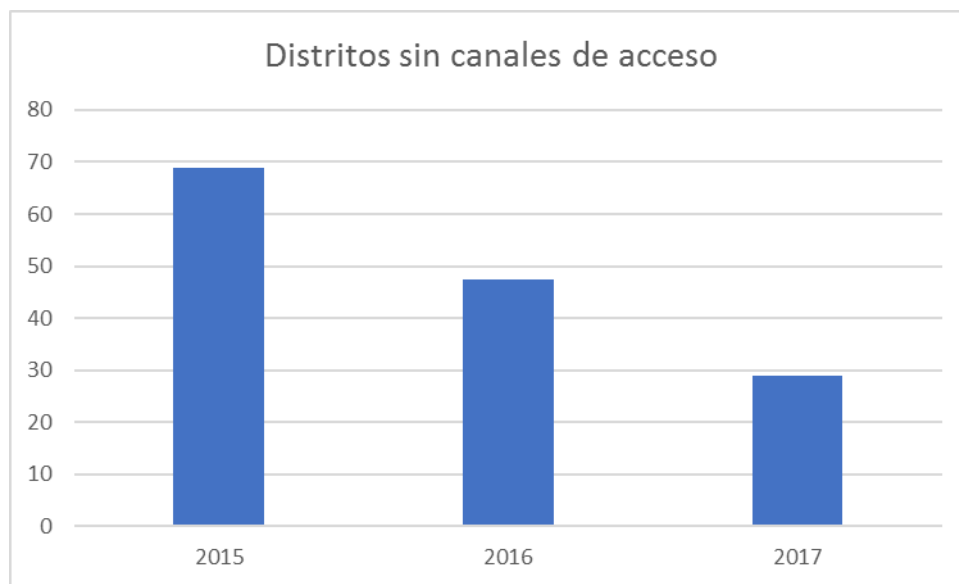


Gráfico 18 Evolución del número de Distritos sin cobertura - Elaboración propia con datos obtenidos de los IDB de la Superintendencia de Bancos

En el cuadro se puede visualizar una reducción sustancial en cuanto a distritos sin ningún tipo de cobertura o canales de acceso a servicios financieros proveídos por las instituciones financieras formales, en el 2015 existían 69 distritos de un total de 250 en todo el país que no contaban con ningún tipo de canales, en el 2017 esa cifra se redujo en 29 distritos sin cobertura, esto indica que hubo esfuerzos del sector financiero a fin de poder extender los servicios financieros a zonas excluidas en el interior del país, permitiendo el contacto con dicha población, lo que constituye uno de los pilares de la inclusión financiera.

Además, se trató de evaluar el comportamiento de los clientes de las instituciones financieras que forman parte del sistema financiero nacional, en la utilización del Sistema de Pago implementado a fines del 2013, plataforma que permite que tanto bancos y financieras interoperen para realizar transferencias electrónicas de dinero, para tratar de entender cuáles serían las posibles tendencias.

➤ **Evolución de cheques compensados en el país**

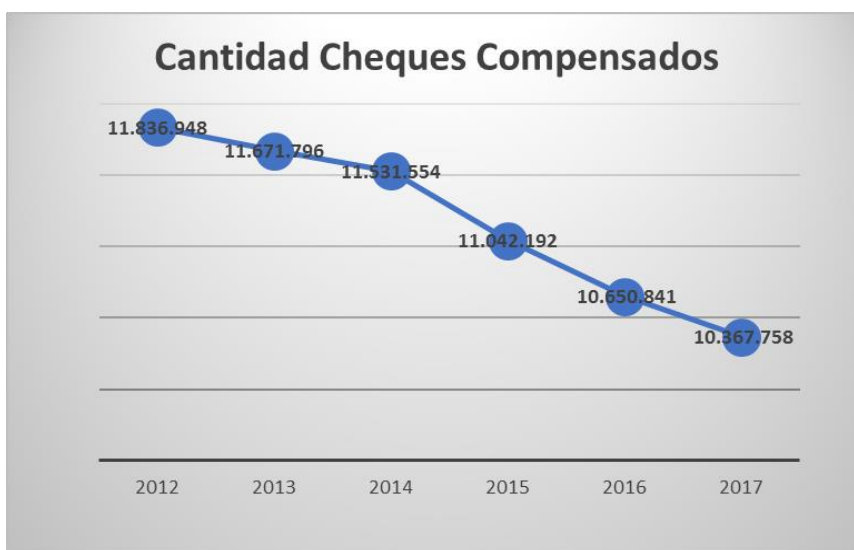


Gráfico 19 Evolución de cantidad de cheques compensados en el país - Elaboración propia con datos obtenidos de las Estadísticas Cámara Compensadora de Cheques BCP

➤ **Evolución de cheques compensados en millones de ₡**

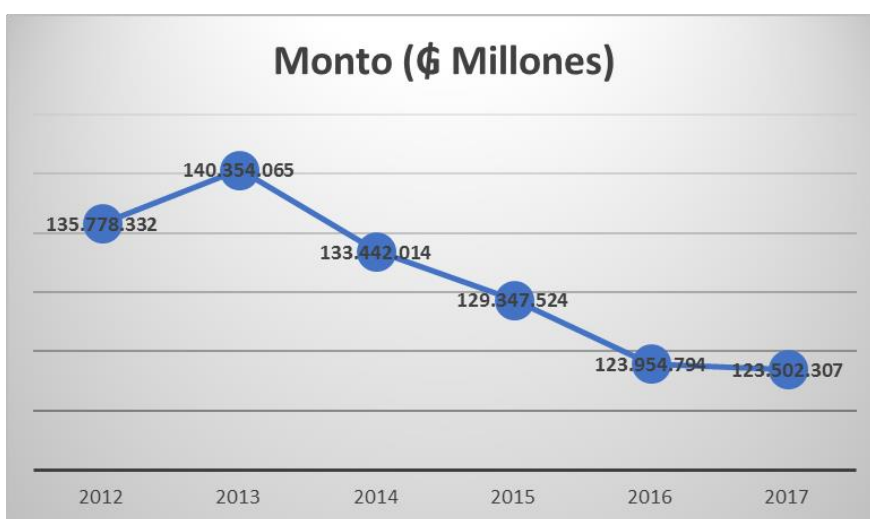


Gráfico 20 Evolución de cheques compensados en el país en millones de ₡ - Elaboración propia con datos obtenidos de las Estadísticas Cámara Compensadora de Cheques BCP

Crecimiento (Negativo) de Cheques Compensados				
Años	2014	2015	2016	2017
Variación en montos	-4,92%	-3,07%	-4,18%	-0,32%
Variación en cantidades	-1,20%	-4,24%	-3,54%	-2,66%

Cuadro 7 Crecimiento de Cheques Compensados - Elaboración propia con datos obtenidos de las Estadísticas Cámara Compensadora de Cheques BCP

Si bien la utilización del cheque como medio físico sigue siendo uno de los medios de pagos más utilizados en el país así como el efectivo, como se puede observar tanto las cantidades como el volumen de las transacciones con este medio de pago han venido desacelerándose en los últimos años alrededor de 12% lo que podría estar indicando que existe una tendencia paulatina de la reducción en la utilización de cheques para realizar los pagos en los próximos años, así como ya está ocurriendo en otras economías más desarrolladas. Esto podría deberse al aumento de las operaciones bancarias realizadas de manera online, como también el uso de tarjetas tanto de crédito y débito.

➤ **Transferencias interbancarias entre clientes de diversas entidades financieras en cantidades**



Gráfico 21 Evolución de Cantidad de Transferencias de Clientes por LBTR - Elaboración propia con datos obtenidos del Boletín Estadístico del SIPAP BCP22

➤ **Transferencias interbancarias entre clientes de diversas entidades financieras en millones de ₡**

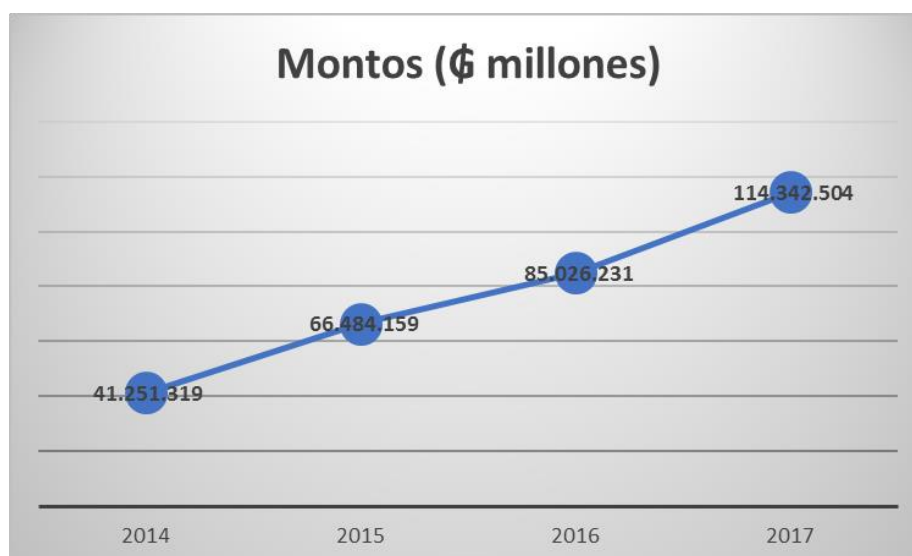


Gráfico 23 Evolución de Transferencias de Clientes por LBTR en millones de ₡ - Elaboración propia con datos obtenidos del Boletín Estadístico del SIPAP BCP

Crecimiento (Positivo) de transferencias interbancarias de clientes			
Años	2015	2016	2017
Variación en montos	61,17%	27,89%	34,48%
Variación en cantidades	190,62%	104,18%	98,93%

Cuadro 8 Crecimiento de Transferencias Interbancarias de Clientes - Elaboración propia con datos obtenidos del Boletín Estadístico del SIPAP BCP

Ambos gráficos nos permiten visualizar el incremento en transferencias electrónicas interbancarias entre clientes de las instituciones financieras que actualmente operan en el SIPAP (Sistema de Pagos del Paraguay) facilitando a los usuarios realizar transacciones como pagos a proveedores o pagos de salarios entre otras, desde la página web de su banco o a través de app en los teléfonos móviles o smartphone hacia otros bancos o financieras, de manera más segura, cómoda y en menor tiempo posible en tiempo real o en pocas horas. Las variaciones revelan el incremento sustancial en cantidades de transacciones y un crecimiento menor pero igualmente significativo en los montos lo que indica la inclinación de las personas en adoptar estos

mecanismos como medios de pagos eficientes y están yendo cada vez más hacia ellos y eso es lo que vemos con el crecimiento.

Como se puede observar que la utilización de este tipo de transacciones electrónicas va fortaleciéndose a medida que transcurre en tiempo con un crecimiento vertiginoso tanto en cantidades como en montos imponiéndose como tendencia a nivel local.

Interoperabilidad

Considerando que en el Plan Estratégico Institucional del Banco Central del Paraguay para el periodo 2017-2019 se establecieron proyectos estratégicos para el cumplimiento de sus objetivos. En lo que respecta al objetivo estratégico de “Promover y proveer un Sistema de Pagos moderno, seguro y eficiente” entre unos de los proyectos se ha contemplado la “Implementación de la Interoperabilidad de los Sistemas de Pagos”.

A fin de comprender cual sería el alcance del proyecto y para tener una perspectiva de los encargados del Sistema de Pagos del Paraguay, se ha entrevistado al Director de Operaciones de la Gerencia de Operaciones y Pagos el Lic. Gustavo Zayas Centurión, el cual respondió a las siguientes preguntas:

1. ¿En qué consiste el Proyecto de “Implementación de la Interoperabilidad de los Sistemas de Pagos” incorporado en el Plan Estratégico Institucional?
2. ¿Cuáles son las etapas previstas para su implementación?
3. ¿Cuál sería el grado de avance de dichas etapas?
4. ¿Cuáles son los beneficios que traería dicho proyecto?
5. ¿Como podría contribuir la interoperabilidad con la inclusión financiera?

El director del área nos manifestó que el proyecto tiene varias etapas, la primera de ellas consiste en la interoperabilidad entre las EMPEs (Entidades de Medios de Pagos Electrónicos) es decir entre las billeteras electrónicas que existen en el país (Tigo Money, Giros Claro, Billetera Personal), esto permitirá

que un usuario de una de las compañías pueda transferir dinero desde su billetera a otra billetera de otra compañía, esto será posible a través de un switch que realizará las consultas pertinentes entre estas compañías y compensará las posiciones netas.

La segunda etapa consistirá en que las EMPEs se incorporarán al SIPAP (hoy sólo participan entidades bancarias y financieras) en donde se podrán hacer transferencias desde las billeteras de dinero electrónico a cuentas bancarias y a la inversa. La primera etapa se logrará implementando el switch que actuará como nexo entre las compañías y a la vez se encargará de compensar y liquidar las posiciones netas, esta etapa ya tiene un avance de casi 60%, el especialista estima que esta interconexión podrá iniciarse dentro del primer trimestre del 2019, a partir de puesta en marcha de esta, se iniciará la segunda etapa de conexión al SIPAP.

En cuanto a los beneficios que traería esta interconexión entre estas compañías y las instituciones financieras formales, el especialista mencionó que el principal beneficio radica en que se logrará una mejor trazabilidad en los movimientos de dinero electrónico, se reduciría el elevado nivel de utilización del dinero físico, y con ello también se reducirían los costos y el tiempo en disponer del efectivo para los usuarios finales. También disminuiría la necesidad de trasladarse hasta un cajero o una boca de cobranza para realizar depósitos o extracciones.

Al consultarle acerca de cómo podría la interoperabilidad contribuir con la inclusión financiera, el técnico manifestó que es fundamental para ello, ya que a través de la interoperabilidad las entidades financieras podrán acceder y conocer a nuevos clientes que antes estaban fuera del radio de acción de las mismas, posibilitando la creación y oferta de nuevos productos a potenciales clientes, esto permitirá a aquellas personas que hoy están excluidas financieramente puedan tener su primera experiencia con el sistema financiero formal.

Indicadores Internacionales de Inclusión Financiera

En el reporte “Microscopio Global” 2016 elaborado por The Economist Intelligence Unit, se establece el indicador que mide el entorno de los países para la inclusión financiera, en él se señala que Paraguay ha obtenido 55 puntos de 100, posicionándose en el lugar N° 15 entre 55 países, y el puesto N° 6 junto con Nicaragua, entre países de América Latina y el Caribe, por medio de la evaluación de 12 indicadores que abarcan entre otros productos y servicios ofrecidos, los mecanismos utilizados para proporcionarlos, el apoyo de las instituciones para que estos lleguen a poblaciones de bajos recursos. Estos indican que Paraguay posee un entorno propicio para seguir avanzando en la materia.

Cabe señalar que El Global Findex 2017 del Banco Mundial ha indicado que el Paraguay actualmente posee un índice de 49% de adultos que cuentan con una cuenta en una institución formal, cifra que ha incrementado en relación con el mismo índice del 2013, que en ese entonces era del 29%.

Resumen de Aspectos observados

1. Los puntos de acceso a servicios financieros, proveídos por instituciones financieras formales, han crecido en un 50% en el 2016 y 16% en el año 2017.
2. Se han incrementado los puntos de acceso a instituciones financieras en los diversos distritos del país, actualmente llegan al 88,4% de los 250 distritos, lo que equivale a 221 distritos con cobertura, quedando sólo 29 distritos por cubrir, que comparado con el 2013, estos eran 69 distritos.
3. Las EMPEs sobre todo Tigo Money tiene una cobertura de casi 100% de los distritos del país a través de sus agentes distribuidos.
4. Las Cuentas básicas de Ahorro han aumentado considerablemente, en los últimos 2 años, 57% en el 2016 y 203% en el 2017, el 67% de las mismas fueron habilitadas por medio de las EMPEs.
5. Se ha incrementado el porcentaje de adultos que poseen cuentas en instituciones financieras en 49%, este indicador es utilizado para medir la inclusión financiera en un país, con relación al dato obtenido en el 2013 que arrojaba 29%.
6. En las compensaciones de cheques se ha observado desaceleración tanto en cantidad como en monto de los mismos.
7. Las transferencias interbancarias de clientes en moneda local han incrementado en los últimos 3 años, con un promedio de 130% por año en cantidades de transacciones y en volumen de operaciones en un 40% por año aproximadamente.
8. En corto plazo la Interoperabilidad entre sistemas de pagos será una realidad en el país, lo que permitirá a las personas realizar transferencias entre distintas billeteras incluso desde una billetera a una cuenta bancaria o financiera o viceversa a través del SIPAP.

Conclusiones

Acceso a servicios financieros

Durante los últimos años se han venido realizando esfuerzos significativos por parte del gobierno en materia de inclusión financiera, creando el marco regulatorio adecuado. En ese sentido, se establecieron normas acerca de corresponsales no bancarios, cuentas básicas de ahorros, sobre apertura de cuentas básicas, que permitió mayor acceso al sistema financiero formal por parte de gente excluida financieramente, y los corresponsales no bancarios, que permitieron una mayor penetración geográfica de los bancos, sin la necesidad de abrir nuevas sucursales, con la aclaración que estas medidas gubernamentales no fueron suficientes para extender la malla del sistema financiero formal a la mayoría de la población por lo que además, se estableció la reglamentación para las entidades de los medios de pagos electrónicos.

La posibilidad de que la población acceda a una cuenta de ahorro básica sirve como punto de entrada al sector financiero formal y a los productos y servicios a los que puede acceder a través de él. Como pudimos ver en nuestro país, se están dando las condiciones para que esto suceda, cada vez más personas con escasos ingresos o de estratos sociales vulnerables, van insertándose financieramente para realizar transacciones como ahorrar, enviar y recibir dinero e incluso microcréditos.

Estas cuentas pueden ser utilizadas para promover y facilitar la distribución de remesas, pagos del gobierno y de sueldos. Es mundialmente conocida la importancia que tienen los servicios financieros para mejorar la calidad de vida de los hogares humildes y el apoyo que los mismos brindan a las pequeñas empresas, para promover el crecimiento económico.

Se ha probado que la utilización de las herramientas de pago y el ahorro básico, son capaces de originar frutos económicos notorios para sus usuarios. También se vincula de manera positiva, a la inclusión financiera, con efectos

tangibles a nivel país, lo que incluye desarrollo económico y estabilidad del sector financiero.

Entorno propicio para Inclusión Financiera

Unos de los componentes elementales para el desarrollo de un ecosistema de pagos digitales inclusivos, es un sistema de pagos que otorgue el entorno propicio y que suministre la infraestructura financiera y tecnológica necesaria para la compensación y liquidación de varios tipos de pagos.

Todo este escenario, fue potenciado por el Sistema de Pagos, facilitado por el Banco Central del Paraguay, a los bancos y financieras supervisados por el mismo, que permitió básicamente, las transferencias electrónicas de dinero entre clientes y entidades del sistema financiero, en forma segura y ágil, con la idea de disminuir posteriormente el uso de documentos físicos (cheques), los cuales también a la fecha fueron objeto de una figura llamada truncamiento, lo cual no es otra cosa, que la aceleración de la compensación de los mismos.

Además, esta institución, está ahondando esfuerzos en seguir otorgando las condiciones necesarias, para promover la interoperabilidad multilateral entre los sistemas de pagos existentes en el país.

Tal como se indicó en el apartado 3.5, la interoperabilidad entre diversos sistemas permite a los clientes la posibilidad de operar o realizar transacciones con otros usuarios de otros sistemas o programas lo que podría acrecentar las operaciones realizadas; una red interoperable podría generar efectos positivos para la población, para las instituciones financieras y las compañías de redes de dinero móvil, su implementación requerirá la cooperación y compromisos de todos los actores que deberán trabajar conjuntamente para lograr los resultados esperados.

El desarrollo tecnológico en las finanzas digitales ha permitido el avance hacia la inclusión financiera de sectores que se encontraban excluidos,

posibilitándoles el acceso a los servicios financieros, reduciendo costos y tiempos. Las EMPEs han crecido sustancialmente en el país mediante la red de agentes que logran la capilaridad necesaria para captar clientes.

La inclusión financiera generada por las EMPEs en Paraguay, con los servicios de billetera electrónica y transferencias de dinero, además de numerosos puntos de acceso geográfico, proveídos a sus clientes, ha logrado la inclusión financiera y tecnológica de un gran porcentaje de personas, excluidas del sistema hasta ese momento.

Como se había mencionado en la sección 3.4 de este trabajo, el aumento a nivel global y en el caso particular de nuestro país, del número de aparatos celulares, ha posibilitado llegar a localidades de difícil acceso, permitiéndoles a las personas, la entrada al mundo de los productos financieros digitales, con costos reducidos y requisitos mínimos para apertura de cuentas, promoviendo el crecimiento de las transacciones entre las mismas y la interacción entre las comunidades menos favorecidas económicamente.

El ingreso a una variada serie de servicios y productos financieros posibilita a las personas, a los hogares y a las pequeñas empresas, organizar su consumo, gestionar riesgos y efectuar inversiones relevantes en su educación, salud e iniciativas productivas.

Todos estos elementos citados de forma sucinta favorecieron el logro de los objetivos previstos en la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera, que se constituyó en política de estado, la que fue robustamente apalancada por el sector privado, pero también contó con la colaboración del sector público.

Educación financiera e incursión en nuevas tecnologías financieras

Finalmente, para la utilización eficiente de las tecnologías financieras y para reducir el nivel de riesgo en el entorno de éstas, es recomendable enfocarse en

la alfabetización digital y financiera de toda la población, pues actualmente, son factores relevantes para pretender una educación financiera de calidad.

De esta forma, podríamos lograr la metamorfosis de los inversores minoristas y consumidores de bajos estratos, en verdaderos instrumentos de inclusión financiera, para que la población excluida, pueda acceder, con rapidez y oportunidad, a variados productos y servicios financieros, permitiendo la toma de decisiones correctas e independientes en el ámbito financiero, con la correspondiente comprensión de los riesgos asumidos al utilizar estas nuevas tecnologías, razón por la que se precisará continuar con la sinergia del sector público y privado, para el logro de estos objetivos.

Bibliografía

- AFI - GPFI. (2010). *Principios del G20 para la Inclusión Financiera Innovadora*. Obtenido de <https://www.gpfi.org/publications/g20-principles-innovative-financial-inclusion-executive-brief>
- Banco Central del Paraguay. (05 de Abril de 2018). *www.bcp.gov.py*. Obtenido de Compensación digital y truncamiento de cheques ya es una realidad: <https://www.bcp.gov.py/compensacion-digital-y-truncamiento-de-cheques-ya-es-una-realidad-n950>
- Banco Central . (2018). *Introducción*. Obtenido de Sistemas de Pagos del Paraguay (SIPAP): <https://www.bcp.gov.py/introduccion-a-los-sistemas-de-pagos-del-paraguay-sipap-i599>
- Banco Central del Paraguay. (20 de Septiembre de 2017). *www.bcp.gov.py*. Obtenido de Truncamiento de cheques: <https://www.bcp.gov.py/con-truncamiento-de-cheques-avanza-proceso-de-modernizacion-de-los-sistemas-de-pagos-en-paraguay-n855>
- Banco Mundial - First Initiative. (2014). *Encuesta de Inclusión Financiera EIF*. Obtenido de <https://www.bcp.gov.py/estrategia-de-inclusion-financiera-i459>
- Banco Mundial. (19 de Nov de 2016). *Inclusión Financiera - Panorama General - Contexto*. Obtenido de <http://www.bancomundial.org/es/topic/financiamiento/overview>
- Banco Mundial y FIRST Trust Fund Initiative. (2014). *Estrategia Nacional de Inclusión Financiera 2014-2018*. Obtenido de <https://www.bcp.gov.py/estrategia-de-inclusion-financiera-i459>
- BBVA Innovation Center. (2017). *Empresas tecnológicas en el sector financiero*. Obtenido de <https://www.bbva.com/wp-content/uploads/2017/10/cibbva-ebook-empresas-tecnologias-financieras.pdf>
- Better Than Cash Alliance for the G20 GPFI. (Mayo 2017). *Building Inclusive Digital Payments Ecosystems*. Obtenido de https://www.gpfi.org/sites/default/files/documents/GPFI%20Guidance%20Note%20Building%20Inclusive%20Dig%20Payments%20Ecosystems%20final_0.pdf
- CAF Corporación Andina de Fomento. (2011). *Servicios financieros para el desarrollo: Promoviendo el acceso en América Latina*. Corporación Andina de Fomento. Obtenido de <https://www.caf.com/media/3895/RED2011.pdf>
- Demirgüç-Kunt, A. L. (2018). *La base de datos Global Findex 2017 Medición de la inclusión financiera y la revolución de la tecnología financiera*. Washington, DC. Obtenido de <http://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2018/04/19/financiamiento-on-the-rise-but-gaps-remain-global-findex-database-shows>

- Diario La Nación . (Junio de 2018). *Las Fintech pueden potenciar la Inclusion Financiera Regional*. Obtenido de https://www.lanacion.com.py/negocios_edicion_impresa/2017/06/21/las-fintech-pueden-potenciar-la-inclusion-financiera-regional/
- Diario Última Hora. (29 de Noviembre de 2013). Obtenido de Sistema Electrónico de Pagos del BCP ya está operativo: <http://www.ultimahora.com/sistema-electronico-pagos-del-bcp-ya-esta-operativo-n745096.html>
- DICK CLARK, C. H. (2014). *Interoperabilidad A2A Logrando la interoperabilidad de*. Obtenido de https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2016/01/2014_GSMA_Interoperabilidad-A2A_Logrando-la-interoperabilidad-de-los-programas-de-Dinero-Movil.pdf
- Directorio Banco Central del Paraguay. (22 de Noviembre de 2011). Resolución N° 1 Acta N° 70 Reglamento para uso de Corresponsales No Bancarios. Obtenido de <https://www.bcp.gov.py/ano-2011-i223>
- Directorio Banco Central del Paraguay. (27 de Diciembre de 2012). Resolución N° 1 Acta N° 67 Reglamento General de los Sistemas de Pagos del Paraguay SIPAP. Obtenido de <https://www.bcp.gov.py/resolucion-n-01-acta-n-67-del-27-12-2012-reglamento-general-sipap-i611>
- Directorio Banco Central del Paraguay. (05 de Abril de 2013). Resolución N° 22 Acta N° 23.
- Directorio Banco Central del Paraguay. (18 de Julio de 2013). Resolución N° 25 Acta N° 51 Reglamento para la Regulación de las Cuentas Básicas de Ahorro. Obtenido de <https://www.bcp.gov.py/ano-2013-i221>
- Directorio Banco Central del Paraguay. (19 de Diciembre de 2013). Resolución N° 25 Acta N° 90 - Manual de Organización y Funciones de la Superintendencia de Bancos. Obtenido de <https://www.bcp.gov.py/superintendencia-de-bancos-mf71>
- Directorio Banco Central del Paraguay. (13 de Marzo de 2014). Resolución N° 6 Acta N° 18 Reglamento de Medios de Pagos Electrónicos. Obtenido de <https://www.bcp.gov.py/resolucion-n-06-acta-n-18-de-fecha-13-03-2014-i616>
- Directorio Banco Central del Paraguay. (24 de Febrero de 2017). Resolución N° 4 Acta N° 12. Obtenido de <https://www.bcp.gov.py/otras-normas-vigentes-i596>
- Directorio del Banco Central del Paraguay. (22 de Noviembre de 2011). Resolución N° 1 Acta N° 70 Reglamento Corresponsales No Bancarios. Obtenido de <https://www.bcp.gov.py/ano-2011-i223>
- Economist Intelligence Unit (EIU); Banco Interamericano de Desarrollo (BID). (2015). *Microscopio 2015 Análisis del entorno para la inclusión financiera y versión 2016*. Obtenido de <https://publications.iadb.org/handle/11319/7910>

- Finnovista. (2018). *Fintech Radar Foreign Startups in Latam*. Obtenido de <https://www.finnovista.com> <https://www.finnovista.com/actualizacion-fintech-radar>
- Futur Finances . (s.f.). *¿Qué tipos de Fintech hay?* Obtenido de <https://futurfinances.com/respuestas-dudas-hipotecas/que-tipos-de-fintech-hay/>
- Garcia Arabehehy, P. G. (2016). *Interoperabilidad de las finanzas digitales e inclusión financiera: Un análisis de 20 países*. Washington. Obtenido de <https://www.cgap.org/sites/default/files/Interoperability-Spanish.pdf>
- Herken, J. C. (2011). *Hechos que marcaron la historia económica del país, según economista paraguayo*. Obtenido de <http://www.cadep.org.py>
- Historia del BCP* . (s.f.). Obtenido de AUTONOMIA MONETARIA CREACION DEL BANCO CENTRAL DEL PARAGUAY: <https://www.bcp.gov.py/historia-del-bcp-i5>
- IFC International Finance Corporation, Banco Mundial. (2018). *Modelo Peru: A Mobile Money Platform Offering Interoperability Towards Financial Inclusion*. Obtenido de www.ifc.org/thoughtleadership
- Poder Legislativo. (1995). Ley Nº 489 Orgánica del Banco Central del Paraguay. Obtenido de <https://www.bcp.gov.py/ley-organica-del-bcp-i6>
- Poder Legislativo. (2012). Ley 4595 de Sistemas de Pagos y Liquidación de Valores. Obtenido de <https://www.bcp.gov.py/ley-4595-del-16-05-2012-sistemas-de-pagos-y-liquidacion-de-valores-i610>
- STP Secretaria Técnica de Planificación. (2014). *Plan Nacional de Desarrollo Paraguay 2030*. Obtenido de <http://www.stp.gov.py/pnd/>
- The Economist Intelligence Unit BID FOMIN. (2016). *Microscopio Global 2016 - Análisis del entorno para la inclusión financiera*. Obtenido de <https://publications.iadb.org/handle/11319/7988?locale-attribute=es&locale-attribute=en>