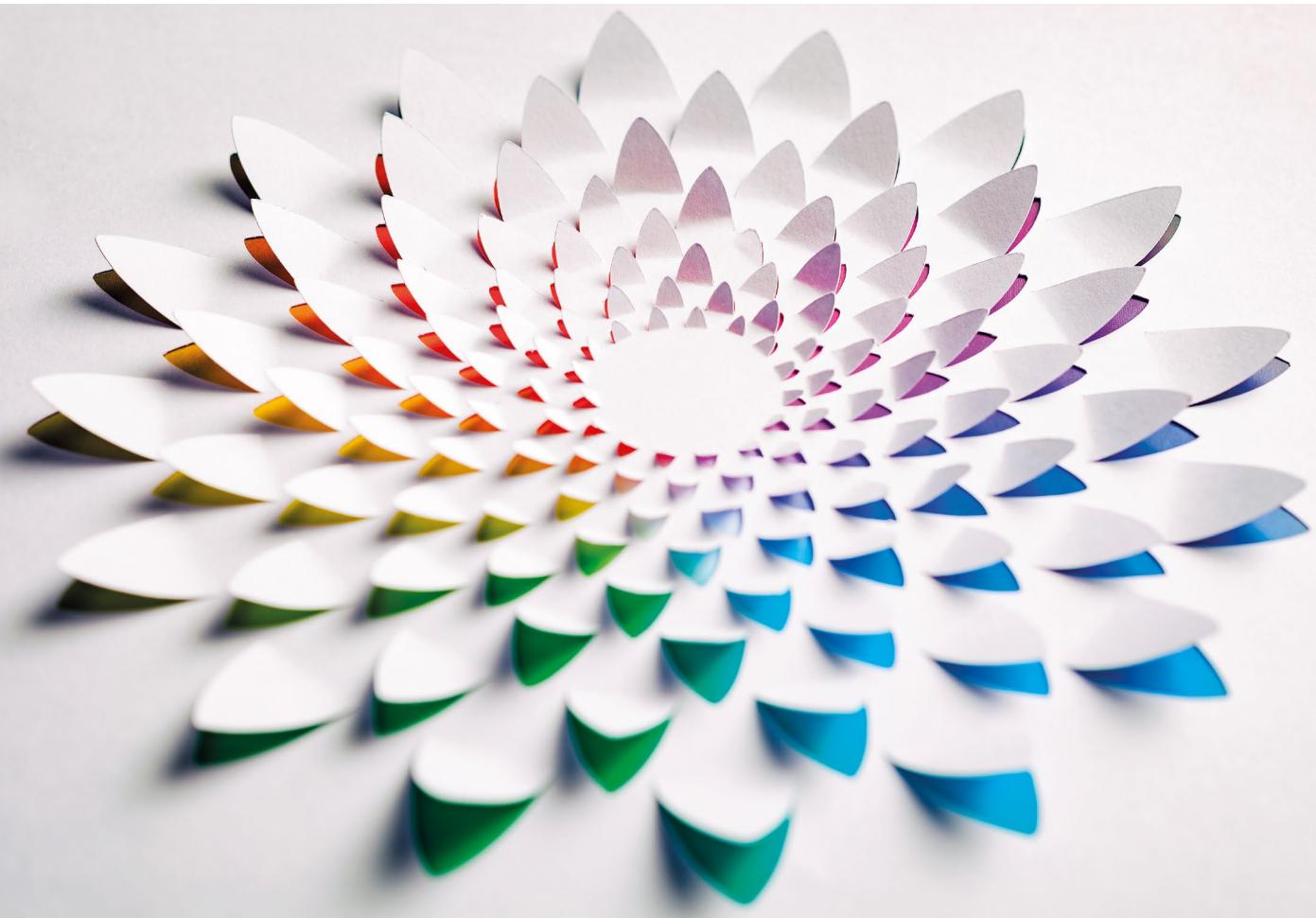




MODELO DE POLÍTICA DE LA ALIANZA PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA: CONJUNTO BÁSICO DE INDICADORES DE IN- CLUSIÓN FINANCIERA DE LA AFI



ÍNDICE

| | |
|--|----|
| CONTEXTO | 3 |
| RESUMEN EJECUTIVO | 4 |
| PARTE I: ALCANCE Y DEFINICIONES DEL CONJUNTO BÁSICO DE LA AFI | 4 |
| PARTE II: METODOLOGÍAS DE MEDICIÓN Y COMPONENTES DEL CONJUNTO BÁSICO DE LA AFI | 9 |
| PARTE III: APLICACIÓN DEL CONJUNTO BÁSICO DE LA AFI PARA APOYAR POLÍTICAS Y REGULACIONES DE INCLUSIÓN FINANCIERA | 12 |
| ANEXO 1: PRÁCTICAS DE RECOPILACIÓN DEL CONJUNTO BÁSICO DE LA AFI EN LOS PAÍSES MIEMBROS DE LA AFI | 14 |
| ANEXO 2: DECLARACIÓN DE DATOS DEL CONJUNTO BÁSICO DE LA AFI EN EL PORTAL DE DATOS DE LA AFI | 18 |
| ANEXO 3: INDICADORES DE INCLUSIÓN FINANCIERA DE SEGUNDO NIVEL | 21 |
| REFERENCIAS | 28 |

Esta publicación es la versión traducida de la publicación original en Inglés: The AFI Core Set Policy Model.

CONTEXTO

En los últimos años, los miembros de la AFI se han enfrentado a retos relacionados con la aplicación de políticas que requieren una orientación sistemática por parte de la red de la AFI. Por ejemplo, cómo cumplir con los estándares internacionales sin anular los beneficios de la inclusión financiera, cómo equilibrar los objetivos públicos de estabilidad e inclusión financiera, y aplicar eficazmente soluciones de la red en materia de políticas probadas y de alto impacto.

En diversas ocasiones, los miembros comenzaron a expresar su apoyo al papel de la AFI en la emisión de guías sobre políticas y modelos de políticas,¹ incluso en foros internacionales como el proceso de revisión estratégica de la Fase III. En la Junta General Ordinaria (JGO) de la AFI del ejercicio 2017, se recibió el mandato de emitir sistemáticamente orientaciones sobre políticas y regulaciones de inclusión financiera bajo la Estrategia de la Fase III.² Las deliberaciones en la JGO enfatizaron que la publicación de orientaciones debe ser consistente con el modelo de cooperación de la AFI, que se basa en el aprendizaje entre pares y la colaboración con las partes interesadas en la inclusión financiera, incluyendo los organismos de fijación de normas (OFN), con los que la red compartiría experiencias con el cumplimiento de estándares internacionales.³

La formulación de políticas basada en pruebas y el papel fundamental de los datos en el proceso de formulación de las mismas han sido piedras angulares de la inclusión financiera desde que surgió este concepto por primera vez. La medición de la inclusión financiera fue el área de políticas en la que la AFI se centró inicialmente y el Grupo de Trabajo sobre Datos de Inclusión Financiera (GT DIF) fue el primer grupo de trabajo que se formó. El objetivo principal del GT DIF fue desarrollar un marco común para medir la inclusión financiera y una de sus actividades iniciales fue el desarrollo de un conjunto de indicadores: el conjunto básico de la AFI. El conjunto básico original medía dos aspectos clave de la inclusión financiera: el acceso y uso de servicios financieros. Desde entonces, este se ha expandido para incluir la dimensión de calidad de la inclusión financiera en respuesta a las necesidades de las instituciones que son miembros de la AFI.

OBJETIVO

El modelo de política sobre el conjunto básico de la AFI tiene como objetivo proporcionar pruebas y orientaciones a los miembros sobre el desarrollo de un marco para medir la inclusión financiera. El conjunto básico de la AFI comprende una serie de indicadores cuantitativos que reflejan el estado de la inclusión financiera en un país.

El modelo de políticas del conjunto básico de la AFI avanzará y fomentará la recopilación de datos para medir y hacer seguimiento al progreso de la inclusión financiera.

El conjunto básico de la AFI ha sido utilizado extensamente para medir y hacer seguimiento a la inclusión financiera y proporcionar un marco para que los responsables políticos de la red de la AFI estructuren sus esfuerzos de recopilación de datos sobre inclusión financiera. El impacto y utilidad de los indicadores, no solo para medir las diversas dimensiones de la inclusión financiera, sino también para fomentar la búsqueda del bienestar financiero, impulsó la decisión de incluir el conjunto básico como parte de un modelo de política de la AFI.

1 La conferencia global, Maximizando el poder del acceso financiero: encontrar un equilibrio óptimo entre la inclusión financiera y la estabilidad financiera, fue co-patrocinado por la AFI y Bank Indonesia el 30 de noviembre de 2016. En la conferencia, los miembros expresaron su interés en que la AFI desarrollara una orientación en forma de indicadores para medir la inclusión y la estabilidad financieras, y que proporcionara ejemplos prácticos y estudios de casos de aplicaciones exitosas de proporcionalidad en la práctica con respecto a la implementación de estándares globales para la estabilidad financiera, para complementar la orientación de las OFN.

2 En la JGO de la AFI de 2017, el Consejo de Miembros aprobó la Estrategia de la Fase III de la AFI (2019-2023) con tres amplios objetivos estratégicos: (i) orientación para la formulación de políticas y regulaciones financieras; (ii) aplicación mejorada de políticas de inclusión financiera basadas en pruebas; y (iii) establecimiento de una agenda sobre el discurso de la inclusión financiera global.

3 Ver AFI, 2017, Minutes of the AGM, Agenda No. 4, p. 4.

RESUMEN EJECUTIVO

El Conjunto básico de indicadores de inclusión financiera de la AFI (el “Conjunto básico de la AFI”) se desarrolló para proporcionar a los reguladores y formuladores de políticas de toda la red de la AFI un punto de partida compartido desde el cual recopilar datos sobre las principales dimensiones de la inclusión financiera y para desarrollar políticas nacionales. La definición de los cinco indicadores básicos originales fue solo el primer paso para crear un marco de medición de datos para la red de la AFI. Desde entonces, el Grupo de Trabajo de Datos de Inclusión Financiera (GT DIF) de la AFI y otros grupos de trabajo han colaborado para complementar y enriquecer este marco.

Diversas instituciones nacionales e internacionales, entre otras, la GPFI, el FMI y el Banco Mundial, han reconocido el Conjunto básico de la AFI como un esfuerzo importante por parte de los reguladores financieros y formuladores de políticas para definir un marco compartido, y han contribuido a estos esfuerzos con iniciativas complementarias de recopilación de datos y metodologías de medición. Lo importante del Conjunto básico de la AFI es que es flexible por naturaleza y permite que los responsables de la formulación de políticas adapten los indicadores a sus intereses, necesidades y recursos específicos en materia de políticas.

Las pruebas provenientes de algunas instituciones miembros de la AFI, junto con los datos recopilados a través de la encuesta anual de miembros de la AFI sobre el uso del Conjunto básico de la misma, muestran que se trata de una herramienta valiosa para guiar las diferentes fases del proceso de formulación de políticas, lo que permite a los responsables políticos identificar las necesidades de inclusión financiera, definir objetivos, comparar los esfuerzos con otros países y realizar un seguimiento del progreso dentro de sus jurisdicciones. El objetivo de este modelo de política es animar a las instituciones novedosas en cuanto a recopilación de datos de inclusión financiera, a utilizar el Conjunto básico de la AFI y la gama de productos de conocimiento de la AFI así como los recursos disponibles para medir y hacer seguimiento a las políticas de inclusión que han aplicado.

PARTE I ALCANCE Y DEFINICIONES DEL CONJUNTO BÁSICO LA AFI

Desde el inicio, uno de los principios fundamentales de la AFI ha sido que las políticas deberían desarrollarse con base en pruebas, y que los datos juegan un papel fundamental en el proceso de formulación de políticas, desde el diseño y la aplicación hasta el seguimiento y la evaluación. Con datos rigurosos, objetivos y fiables, los responsables de la formulación de políticas pueden diagnosticar con precisión el estado de la inclusión financiera en sus países, y establecer objetivos sensatos, identificar barreras, diseñar políticas eficaces y supervisar y evaluar el impacto de sus políticas.

TABLA 1: DIMENSIONES CLAVE DE LA INCLUSIÓN FINANCIERA

CONCEPTO DE DIMENSIÓN

| | |
|----------------|--|
| Acceso | “La capacidad para utilizar los servicios y productos que ofrecen las instituciones financieras formales. La determinación de los niveles de acceso puede requerir identificar y analizar las posibles barreras para abrir y usar una cuenta bancaria, tales como el costo o la proximidad física de los puntos de servicio bancarios (sucursales, cajeros automáticos, etc.)”. |
| Uso | “La profundidad o alcance de los servicios financieros y el uso de productos. La determinación del uso requiere recopilar detalles sobre la regularidad, frecuencia y duración del uso a lo largo del tiempo”. |
| Calidad | A pesar de ser concebida como un “... tema más complejo tanto conceptualmente como en términos de medición”, la calidad puede definirse como una dimensión que evalúa cómo los servicios financieros satisfacen las necesidades de sus usuarios desde diferentes perspectivas, incluyendo la asequibilidad, la conveniencia, el trato justo, la posibilidad de escoger, así como otros aspectos relacionados con la protección al consumidor, la educación financiera y otras áreas. |

La formulación, prueba y validación del Conjunto básico de indicadores de inclusión financiera de la AFI, o el “Conjunto básico de la AFI”, fue el primer esfuerzo de la red para establecer un marco común para medir la inclusión financiera basada en dimensiones clave de la inclusión financiera comúnmente aceptadas: acceso, uso y calidad de los servicios financieros y productos para todas las personas (Tabla 1). Si bien el Conjunto básico de la AFI no incluye la dimensión de calidad, esta se concibió desde el principio y se planeó desarrollarla en un futuro próximo.

De 2010 a 2011, el Grupo de Trabajo de Datos de Inclusión Financiera (GT DIF) de la AFI formuló el Conjunto básico de la AFI para abordar la necesidad de disponer de un marco de medición común y un Conjunto básico de datos de inclusión financiera. El Conjunto básico de la AFI fue concebido como “... un conjunto limitado de indicadores cuantitativos que reflejan el estado de inclusión financiera en un país. La función de los indicadores es medir los aspectos más básicos y fundamentales de la inclusión financiera del modo más estandarizado posible sin dejar de ser relevante para cada país. El Conjunto básico de la AFI es una herramienta para guiar la recopilación y medición de datos cuantitativos que, en última instancia, ayudarán a los responsables de la formulación de políticas a desarrollar políticas adecuadas de inclusión financiera y supervisar el progreso a lo largo del tiempo”.⁴

PRINCIPIOS RECTORES DEL CONJUNTO BÁSICO DE LA AFI

El Conjunto básico de la AFI se basa en seis principios (Tabla 2) que guían la recopilación de datos a escala de país a la par que proporcionan flexibilidad para adaptar los indicadores al contexto y a las necesidades de diferentes países o jurisdicciones.⁵

CONJUNTO BÁSICO DE INDICADORES LA AFI

El Conjunto básico de la AFI aborda las dos dimensiones básicas de inclusión financiera: acceso y uso de servicios financieros.⁶ que era importante incluir un esfuerzo para medir la dimensión de la calidad en la inclusión financiera. Ya que esta tercera dimensión es de naturaleza más amplia, se decidió que se abordaría como parte de un marco de medición más amplio publicado en una guía de orientación complementaria en 2016. Este modelo de políticas de la AFI se centra en las dimensiones originales de acceso y uso.

4 AFI Financial Inclusion Data (FID) Working Group, 2011, Measuring Financial Inclusion: Core Set of Financial Inclusion Indicators.

5 El GT DIF y otros grupos de trabajo de la AFI han seguido principios similares en la definición de indicadores de inclusión financiera de segundo nivel, incluidos los indicadores de la dimensión de la calidad en la inclusión financiera, el conjunto base de indicadores de inclusión financiera de las PYME y, más recientemente, los indicadores de inclusión financiera de servicios financieros digitales, que se definen sobre la base de los indicadores de servicios financieros móviles.

6 Según las dos primeras reuniones del Grupo de Trabajo de Datos de Inclusión Financiera (GT DIF) en septiembre de 2011 y marzo de 2012.

TABLA 2: PRINCIPIOS RECTORES DEL CONJUNTO BÁSICO DE LA AFI

DEFINICIÓN DEL PRINCIPIO RECTOR

| | |
|------------------------------|--|
| Utilidad y relevancia | La consideración principal para seleccionar el Conjunto básico de la AFI es la utilidad y relevancia de los indicadores como base para la formulación de políticas nacionales. |
| Pragmatismo | La recopilación de datos para el Conjunto básico de la AFI debe ser factible y realista dentro de un plazo razonable. El Conjunto básico de la AFI fue diseñado para aprovechar los datos existentes y disponibles en la medida de lo posible para minimizar costos y esfuerzos. |
| Coherencia | Dada la falta de una definición uniforme e internacionalmente aceptada de la inclusión financiera, el Conjunto básico de la AFI ofrece definiciones estándar para facilitar la coherencia en la medición, y permitir comparaciones en el tiempo y en los diferentes países. En la medida de lo posible, el Conjunto básico de la AFI está alineado con encuestas de acceso financiero y proyectos de recopilación de datos de organizaciones internacionales y multilaterales para evitar sobrecargar a los países. |
| Flexibilidad | El Conjunto básico de la AFI reconoce que las iniciativas de datos de un país están fomentadas en gran medida por su justificación para el logro de una mayor inclusión financiera, y están determinadas por su contexto económico, geográfico, social y cultural único. Teniendo en cuenta que las circunstancias y los recursos varían mucho de un país a otro, el Conjunto básico de la AFI ofrece cierto margen de flexibilidad. Los diferentes países pueden ajustar ciertas definiciones en el Conjunto básico de la AFI y/o utilizar los indicadores indirectos sugeridos. La transparencia es fundamental y los países divulgarán las variaciones de manera adecuada para respetar el principio de coherencia. |
| Equilibrio | El Conjunto básico de la AFI representa un conjunto de datos equilibrado que aborda dos dimensiones clave de la inclusión financiera, el acceso y el uso, y aprovecha los datos tanto de la oferta como de la demanda. |
| Aspiración | El Conjunto básico de la AFI trata de definir un conjunto de indicadores que reflejen con precisión la inclusión financiera. Para alcanzar este objetivo, la medición de algunos de los indicadores puede requerir esfuerzos y recursos adicionales. Los países deben aspirar a recopilar el Conjunto básico de la AFI tal como se define. No obstante, en aras de la flexibilidad y el pragmatismo, se aceptan ciertas modificaciones y se proporcionan indicadores indirectos cuando esto no es posible. Por último, el principio de aspiración implica que el Conjunto básico de la AFI es dinámico y que se pueden introducir indicadores mejorados más adelante. |

El Conjunto básico de la AFI incluye cinco indicadores básicos, tres bajo la dimensión de acceso⁷ y dos en la dimensión de uso (Tabla 3).

Los indicadores de acceso fueron concebidos para ser recopilados desde el lado de la oferta (es decir, instituciones financieras) aunque algunos también se basan en estadísticas nacionales (es decir, el indicador 1.3, que incorpora datos de la población). Los indicadores de uso fueron concebidos principalmente para ser recopilados a partir de datos de encuestas del lado de la demanda o en jurisdicciones donde el número de créditos y cuentas de depósito pudiese ser determinado por persona (cuando existen registros basados en ID). En vista de las dificultades iniciales experimentadas por instituciones miembros de la AFI en cuanto a recopilar datos del lado de la demanda, especialmente antes del desarrollo del Global Findex del Banco Mundial y la abundancia de encuestas nacionales del lado de la demanda, el Conjunto básico de la AFI permitió que hubiera flexibilidad en la estimación del uso con indicadores alternativos ‘proxy’ (Tabla 4). Estos fueron diseñados para permitir que los países comenzaran a medir la dimensión de uso de las instituciones financieras reguladas examinando el número de cuentas de depósito y el número de cuentas de crédito o préstamo en instituciones financieras formales.

LA DEFINICIÓN DE FORMALIDAD DEL CONJUNTO BÁSICO DE LA AFI

El nivel de formalidad de las instituciones financieras reguladas es una de las principales fuentes de datos para el Conjunto básico de la AFI y se basa en uno de los tres niveles descritos en la Tabla 5. Cada uno de ellos tiene implicaciones para la medición de la inclusión financiera. Los indicadores básicos utilizan el nivel 2 y superiores como referencia para medir la inclusión financiera formal, aunque los países pueden introducir excepciones en determinadas circunstancias.

SEGUNDO NIVEL DE INDICADORES DE INCLUSIÓN FINANCIERA

El Conjunto básico de la AFI se desarrolló como un marco básico o central para la recopilación inicial de datos de inclusión. Tras probar el Conjunto básico de la AFI, el GT DIF continuó desarrollando el marco mediante la definición de un Conjunto de indicadores de “segundo nivel”. Este grupo más amplio de indicadores permite a los miembros de la AFI explorar sus iniciativas de datos nacionales con más detalle y aplicar otros parámetros de medición. Esto, a su vez, permite a los responsables políticos

seleccionar los indicadores más útiles según el contexto y nivel de desarrollo de su país. Inicialmente los indicadores de segundo nivel incluían servicios financieros digitales (incluyendo los servicios financieros móviles), pequeñas y medianas empresas (PYME) e

indicadores de calidad para medir las principales barreras al empoderamiento del consumidor y a la conducta de mercado.⁸

Desde entonces, los indicadores de segundo nivel se han vuelto más granulares y segmentados, y pueden usarse para medir la brecha de inclusión financiera entre mujeres y hombres (la brecha de género),⁹ así como para casos de uso para servicios financieros y las necesidades financieras de los usuarios. El GT DIF actualmente está estudiando cómo medir el acceso, de manera más precisa, al explorar metodologías como el mapeo utilizando sistemas de información geográfica (SIG),¹⁰ recopilación de datos del lado de la oferta, segmentación y encuestas del lado de la demanda.¹¹

También se ha ampliado en alcance de la dimensión de uso para incluir no solo cuentas de depósito y crédito, sino también servicios transaccionales (incluidos diferentes tipos de pagos y remesas) y otros servicios financieros como seguros y pensiones. Asimismo, ha pasado de medir la adopción en el uso de servicios financieros, como la proporción de la población que “mantiene” productos financieros pasivos o activos, a identificar indicadores que miden la frecuencia, volumen y valor de las transacciones.

También se ha logrado el objetivo original de incluir la dimensión de calidad de servicios financieros en el Conjunto básico de la AFI. El conjunto de calidad de los indicadores de inclusión financiera fueron desarrollados y probados por las instituciones miembros de la AFI y, finalmente, por otras organizaciones. Por último, la recopilación del Conjunto básico de la AFI y los indicadores de segundo nivel han permitido a los miembros de la AFI estudiar, desarrollar y utilizar metodologías de medición, englobar estos indicadores en una sola dimensión y hacer seguimiento e informar sobre el progreso de la inclusión financiera a través de índices de inclusión financiera personalizados.¹²

El alcance del modelo de políticas de la AFI es el Conjunto Básico de la AFI. La Figura 1 muestra el marco de datos de la inclusión financiera en su definición original por el GT DIF. El Anexo 3 incluye la lista completa de indicadores del Conjunto básico de la AFI a modo de referencia, así como del segundo nivel de indicadores de inclusión financiera.

7 La dimensión de acceso del Conjunto Básico de la AFI es, por lo general, la aptitud física de emplear los servicios y productos financieros disponibles.

8 AFI, 2013, Guideline Note 22: Indicators of the Quality Dimension of Financial Inclusion.

9 AFI, 2016, Guideline Note 25: Sex-Disaggregated Data Case Study; AFI Guideline Note 26: Sex-Disaggregated Data Toolkit - How to Leverage Sex-Disaggregated Financial Inclusion Data to Accelerate Women's Financial Inclusion.

10 AFI, 2016, Guideline Note 24: Financial Inclusion Data Tracking and Measurement - GIS Mapping to Inform Policymaking.

11 AFI, 2013, Guideline Note 10: Financial Inclusion Data Tracking and Measurement - Demand-Side Surveys to Inform Policymaking.

12 AFI, 2016, Guideline Note 18: An Index to Measure the Progress of Financial Inclusion

TABLA 3: CONJUNTO BÁSICO DE LA AFI - INDICADORES DE ACCESO Y USO

| CONJUNTO BÁSICO DE LA AFI | FÓRMULA | DIMENSIÓN |
|--|---|-----------|
| 1.1 Número de puntos de acceso por cada 10.000 adultos. | $\left(\frac{\text{Número total de puntos de acceso}}{\text{Número total de adultos}} \right) \times 10.000$ | Acceso |
| 1.2 Porcentaje de unidades administrativas con al menos un punto de acceso. | $\left(\frac{\text{Número de unidades administrativas con al menos un punto de acceso}}{\text{Número total de unidades administrativas}} \right) \times 100$ | Acceso |
| 1.3 Porcentaje de la población total que habita en unidades administrativas con al menos un punto de acceso. | $\left(\frac{\text{Número total de adultos en unidades administrativas con uno o más puntos de acceso}}{\text{Número total de adultos}} \right) \times 100$ | Acceso |
| 2.1 Porcentaje de adultos con al menos un tipo de cuenta de depósito regulada. | $\left(\frac{\text{Número total de adultos con al menos una cuenta de depósito regulada}}{\text{Número total de adultos}} \right) \times 100$ | Uso |
| 2.2 Porcentaje de adultos con al menos un tipo de cuenta de crédito regulada. | $\left(\frac{\text{Número total de adultos con al menos una cuenta de depósito crédito}}{\text{Número total de adultos}} \right) \times 100$ | Uso |

Fuente: AFI, 2013, Guideline Note 4. Medición de la inclusión financiera: Conjunto básico de indicadores de inclusión financiera.

TABLA 4: INDICADORES DE USO DE PROXYS PARA EL CONJUNTO BÁSICO DE LA AFI

| INDICADORES PROXY PARA EL CONJUNTO BÁSICO DE LA AFI | FÓRMULA | DIMENSIÓN |
|---|---|-----------|
| 2.1 x número de cuenta de depósito por cada 10.000 adultos. | $\left(\frac{\text{Número total de cuentas de depósito reguladas}}{\text{Número total de adultos}} \right) \times 10.000$ | Acceso |
| 2.2 x número de cuentas de préstamo por 10.000 adultos. | $\left(\frac{\text{Número total de cuentas de crédito pendientes de reembolso}}{\text{Número total de adultos}} \right) \times 10.000$ | Uso |

Fuente: AFI, 2013, Guideline Note 4: Core Set of Financial Inclusion Indicators.

TABLA 5: DEFINICIÓN DE FORMALIDAD EN EL CONJUNTO BÁSICO DE LA AFI

| NIVEL DE FORMALIDAD | CONSECUENCIAS PARA LA MEDICIÓN |
|--|---|
| 1. Todas las instituciones registradas que ofrecen servicios financieros. | Es posible que este nivel incluya numerosas entidades corporativas que ofrecen servicios financieros, pero que no están específicamente autorizadas para hacerlo y, por lo tanto, no están obligadas a facilitar información a ningún regulador. Como consecuencia, el servicio prestado solo se puede medir desde el lado de la demanda (usuario). Las cooperativas o las empresas prestamistas sirven de ejemplo en algunos países. |
| 2. Todas las instituciones autorizadas (o con licencia) para ofrecer servicios financieros pero que no son supervisadas de forma activa. | Este nivel puede incluir entidades que estén sujetas a autorización específica, si bien el regulador realiza una supervisión limitada sobre las mismas. Dichas entidades pueden tener escasa o ninguna obligación de informar. Como por ejemplo los agentes de remesas. |
| 3. Todas las instituciones autorizadas y supervisadas de forma constante. | En este nivel, el proveedor queda sujeto a seguimiento y supervisión continuos que probablemente incluyan informes de datos. Si bien esta es la definición más restrictiva, también es el nivel en el que los reguladores financieros tienen más influencia. |

Fuente: AFI Financial Inclusion Data Working Group, 2011, Measuring Financial Inclusion: AFI Core Set.

FIGURA 1: EVOLUCIÓN DE LOS INDICADORES EN EL CONJUNTO BÁSICO DE LA AFI



Fuente: AFI Mobile Financial Services (MFS) and Financial Inclusion Data (FID) working groups, August 2013, AFI Guideline Note 11: Mobile Financial Services Indicators for Medir el acceso y el uso.

CUADRO 1: DIMENSIÓN DE CALIDAD DE LOS INDICADORES DE INCLUSIÓN FINANCIERA

La dimensión de calidad ha sido fundamental desde el inicio del desarrollo del Conjunto básico de la AFI para medir y hacer seguimiento al progreso de la inclusión financiera, la dimensión de calidad siempre fue considerada esencial. No obstante, debido a la complejidad de conceptualizar la calidad y las herramientas de medición que ello requiere, la dimensión de calidad se estableció en una etapa posterior y se incluyó en un marco de medición más amplio.^A

En 2013, el GT DIF publicó una nota de orientación en la cual definía la dimensión de calidad de los indicadores de inclusión financiera.^B Esta se ideó de forma similar a otras dimensiones del Conjunto básico de la AFI, mediante el uso de los principios rectores de utilidad y relevancia, perspectiva de cliente, concisión, especificidad, sencillez y mejoramiento.

- > **Utilidad y relevancia:** al seleccionar indicadores de calidad, lo principal es si son útiles y relevantes para la formulación de políticas nacionales.
- > **Perspectiva del cliente:** los datos deben medir la situación real a la que se enfrentan los clientes, no recoger características generales que se supone que son útiles desde la perspectiva del regulador.
- > **Concisión:** un pequeño conjunto de indicadores debe cubrir todas las dimensiones clave de la calidad.
- > **Especificidad:** los indicadores deben ir de la mano con la inclusión financiera.
- > **Sencillez:** cuando dos indicadores son similares se debe seleccionar el más sencillo.
- > **Mejora:** se deben seleccionar los indicadores imparciales incluso si muestran al país de forma negativa.

Se han identificado ocho categorías principales para reflejar la dimensión de calidad de los indicadores de inclusión financiera:

1. **Asequibilidad:** qué cuesta mantener la cuenta, en especial para las personas de bajos ingresos.
2. **Transparencia:** acceso a toda la información relevante sobre productos y servicios financieros.
3. **Conveniencia:** la perspectiva del cliente en cuanto a la facilidad y comodidad para acceder y utilizar los servicios financieros.
4. **Trato justo:** la perspectiva del cliente sobre el trato justo en las instituciones financieras.
5. **Protección al consumidor:** leyes y regulaciones diseñadas para garantizar la protección de los derechos de los consumidores y evitar que las empresas obtengan un ventaja indebida sobre la competencia mediante el fraude o las prácticas desleales.
6. **Educación financiera:** el conocimiento de los términos financieros básicos y la capacidad de los usuarios para planificar y gestionar sus ingresos.
7. **Endeudamiento:** el número de prestatarios que han efectuado un pago con retraso de una deuda en un periodo concreto.
8. **Eleción:** capacidad para escoger entre las diversas opciones de servicios o productos (financieros).

A AFI, 2013, Guideline Note 4: Core Set of Financial Inclusion Indicators.

B AFI, 2013, Guideline Note 22: Indicators of the Quality Dimension of Financial Inclusion.

PARTE II

METODOLOGÍAS DE MEDICIÓN Y COMPONENTES DEL CONJUNTO BÁSICO DE LA AFI

Se han empleado dos fuentes de datos clave para diseñar el Conjunto básico de la AFI: el lado de la oferta y el lado de la demanda. En cuanto al lado de la oferta, los datos contienen datos de inclusión financiera recopilados por reguladores financieros y supervisores, registros de crédito y otras instituciones reguladoras. Estos son generalmente datos estructurados que reportan los proveedores de servicios financieros regulados, y son recopilados de forma regular y sistemática y que se guardan en registros públicos. Los datos del lado de la demanda incluyen datos de inclusión financiera tanto cuantitativos como cualitativos, que son recopilados a través de encuestas del lado de la demanda, grupos de discusión y entrevistas estructuradas y semi-estructuradas con usuarios de servicios financieros, incluyendo personas, hogares y empresas.¹³

Cuando se desarrolló inicialmente el Conjunto básico de la AFI, se consideró importante la inclusión de un componente socio-demográfico para evaluar si las políticas de inclusión financiera aumentaban el acceso y uso. Actualmente, todos los indicadores del Conjunto básico de la AFI recogen datos sobre población, usuarios reales y potenciales de los servicios financieros, unidades administrativas donde vive la población objetivo y otros factores socio-demográficos. Con el tiempo, esto ha permitido a los reguladores nacionales desarrollar indicadores que integran datos más granulares y segmentados que responden a las necesidades y preguntas de formulación de políticas de forma más eficaz.

DIMENSIÓN DE ACCESO: METODOLOGÍA Y EVOLUCIÓN

Los indicadores de inclusión financiera en el Conjunto básico de la AFI relacionados con el acceso se recopilan, principalmente, mediante datos de registros administrativos que declaran de forma regular las instituciones financieras reguladas y que están vinculados a datos socio-demográficos (es decir, población adulta total) de diversas unidades administrativas.

Los indicadores de la dimensión de acceso: 1.1 Número de puntos de acceso por cada 10.000 adultos; 1.2 Porcentaje de unidades administrativas con al menos un punto de acceso; y 1.3 Porcentaje de población total que vive en unidades administrativas con un al menos punto de acceso, con la intención de proporcionar a los reguladores y responsables de la formulación de políticas, modos de medir el alcance de los canales del servicio financiero así como la proporción de unidades administrativas y poblaciones cubiertas por dichos canales.

Para los indicadores 1.2 y 1.3, la granularidad y utilidad de la información aumenta a medida que se incrementa el nivel de las unidades administrativas; desde el nivel 1 (nacional) al nivel 2 (país/ región) y el nivel 3 (municipio/localidad).¹⁴ Desde el nivel nacional hasta el del municipio, los datos cada vez más granulares facilitan una imagen más precisa de la accesibilidad geográfica de los servicios financieros y el correspondiente aumento de los requisitos de datos. Un gran número de países se han interesado en profundizar más aun en la accesibilidad geográfica mediante técnicas como el mapeo SIG.¹⁵

DIMENSIÓN DE USO

La dimensión de uso del Conjunto básico de la AFI permite a los formuladores de políticas medir la adopción de los servicios financieros más básicos, representados por el porcentaje de adultos individuales que tienen una o más cuentas de depósito en una institución financiera (indicador 2.1) y el porcentaje de adultos con una o más cuentas de crédito o préstamo (indicador 2.2) en una institución financiera formal.

13 AFI, 2013, Guideline Note 10: Financial Inclusion Data Tracking and Measurement - Demand-Side Surveys to Inform Policymaking.

14 AFI, Guideline Note 4, Op. cit.

15 AFI, Guideline Note 24, Op. cit.

En principio, estos datos se pueden calcular mediante el uso de datos del lado de la oferta de los registros de datos administrativos presentados por instituciones financieras reguladas. Sin embargo, los proveedores de servicios financieros (PSF) que informan los datos necesitan poder separar las cuentas individuales de las cuentas relacionadas con empresas y emplear un número de identificación nacional único para cada persona que tenga una cuenta. Esto permite al regulador identificar a las personas con una o más cuentas financieras, incluso si estas están en diferentes instituciones financieras.

Las ventajas de una encuesta del lado de la demanda son que esta puede proporcionar datos más granulares sobre los usuarios de servicios financieros en instituciones no reguladas, o sobre aquellos que usan mecanismos informales, lo que ayuda a identificar barreras con respecto al uso y la calidad. Cada vez con más frecuencia, los miembros de la AFI invierten tiempo y recursos en encuestas del lado de demanda nacional para medir las dimensiones de inclusión financiera de acceso, uso y calidad, así como estimar el Conjunto básico de la AFI y otros indicadores. Los resultados de estas encuestas se emplean como base para evaluar el estado de la inclusión financiera de forma más precisa y para medir el progreso de una estrategia o política a mediano plazo, luego de tres a cinco años de haber sido implementada. La red de la AFI ha desarrollado notas de orientación y herramientas que comparten la experiencia de los miembros en lo referente al diseño y la implementación de encuestas del lado de la demanda¹⁶ para recopilar indicadores de inclusión financiera sobre acceso, uso y calidad.

A falta de datos de encuestas del lado de la demanda, el Conjunto básico de la AFI incluye dos indicadores principales alternativos o “proxy” que emplean fuentes de datos del lado de la demanda para medir la proporción aproximada de titulares de cuentas de depósito y de crédito en una institución financiera. Estos indicadores deben ser cuidadosamente adaptados y definidos a través del uso de los datos disponibles en cada jurisdicción, para evitar sobreestimar o subestimar el uso real o la adopción de servicios financieros. Las estimaciones deben tener en cuenta la posibilidad de una doble contabilización, o una posible sobrerepresentación de las cuentas inactivas, y las definiciones y usos de dichas cuentas, incluyendo la posibilidad de que se trate de cuentas empresariales. Si se filtran cuidadosamente, estos indicadores proxy son útiles para hacer seguimiento del progreso en la adopción de cuentas de depósito y crédito a nivel de ubicación administrativa.

Tal y como se menciona en la Guideline Note 4, la dimensión de uso también incluye “detalles sobre la regularidad, frecuencia y duración del uso a lo largo del tiempo”.¹⁷ Por ello, las dimensiones de acceso y uso del

Conjunto básico de la AFI deben ser consideradas como punto de partida para profundizar la conceptualización, las pruebas y la adopción de un marco común para los indicadores de inclusión financiera.

COMPONENTES DE GÉNERO DEL CONJUNTO BÁSICO DE LA AFI Y MEDICIÓN DE DATOS DESGLOSADOS POR SEXO

Como parte de la dimensión de uso de los indicadores de inclusión financiera, el GT FID estableció un flujo de trabajo con el fin de segmentar los datos de inclusión financiera por género, incluso antes del lanzamiento del Plan de Acción Denarau en 2016 en el Foro Global de Políticas de AFI. Algunos miembros de la AFI ya declaran datos desglosados por sexo, especialmente en la dimensión de uso. El GT FID ha desarrollado estudios de caso,¹⁸ una caja de herramientas¹⁹ y plantillas del lado de la demanda para orientar sobre la recopilación de datos desglosados o segmentados tanto para el Conjunto básico de la AFI como para los indicadores de segundo nivel. Para obtener apoyo y aceptación para esta importante tarea de política, el Portal de Datos de la AFI ha sido diseñado para permitir que los miembros de la AFI puedan informar el Conjunto básico de la AFI así como indicadores segregados por sexo (véase Tablas B y C en el Anexo 2).

16 AFI, August 2013, Guideline Note 10: Financial Inclusion Data Tracking and Measurement - Demand-Side Surveys to Inform Policymaking.

17 AFI, Guideline Note 4, Op.Cit.

18 AFI, 2016, Guideline Note 25: Leveraging Sex-Disaggregated Data to Accelerate Progress Towards Women's Financial Inclusion.

19 AFI, 2016, Guideline Note 26: Sex-Disaggregated Data Toolkit - How to Leverage Sex-Disaggregated Financial Inclusion Data to Accelerate Women's Financial Inclusion.

RECUADRO 2: HERRAMIENTAS PARA DESGLOSAR DATOS POR SEXO: CÓMO APROVECHAR LOS DATOS DE INCLUSIÓN FINANCIERA DESGLOSADOS POR SEXO PARA ACELERAR LA INCLUSIÓN FINANCIERA

Esta nota de orientación del GT DIF destaca los pasos en el uso de datos desglosados por sexo del lado de la oferta y de la demanda para cerrar la brecha de género en la inclusión financiera, con base en las experiencias de las instituciones miembro de la AFI. Según la Asociación de datos de inclusión financiera de mujeres (WFIDP, por sus siglas en inglés), los datos desglosados por sexo se definen como datos recopilados por separado para hombres y mujeres.

Los datos están desglosados por sexo y no por género ya que lo que se refleja es el sexo biológico de las personas. En cuanto al contexto de formulación de políticas de inclusión financiera, los datos desglosados por sexo pueden referirse a datos del lado de la oferta recibidos de los proveedores de servicios financieros (PSF) o a datos del lado de la demanda, como los recopilados a través de encuestas nacionales de inclusión financiera.

La mayor parte de los miembros de la AFI recopilan algún tipo de dato desglosado por sexo, bien sea por el lado de la oferta o por el de la demanda, o ambos. No obstante, el obtener los datos es solo el primer paso; el valor real proviene del uso de los mismos. Si se aprovecha lo que nos enseñan estos datos desglosados por sexo, se puede apoyar el objetivo de la AFI de reducir la brecha de género en la inclusión financiera y contribuir al objetivo más amplio de una inclusión financiera total.

Se recomienda seguir los siguientes pasos para desarrollar y emplear datos desglosados por sexo en materia de inclusión financiera:

| | |
|-----------------------------------|--|
| Establecer datos objetivos | Es esencial establecer objetivos para los datos sobre la inclusión financiera de las mujeres, es decir, qué se quiere conocer sobre las diferencias y similitudes en cuanto al acceso, uso y calidad de los servicios financieros entre mujeres y hombres. |
| Definir el enfoque | Definir el enfoque institucional de la obtención de datos desglosados por sexo. Lo cual puede implicar el diseño de nuevos indicadores de inclusión financiera o el ajuste de los existentes para obtener datos desglosados por sexo del lado de la oferta y la demanda. |
| Consultar y sensibilizar | Una vez se han definido los indicadores que deben ser obtenidos, se debe consultar a las instituciones que comunican los datos (PSF) y a otras instituciones relevantes. |
| Adaptar los sistemas | Tener en cuenta qué sistemas, procesos y plantillas, así como encuestas y bases de datos, puede que haya que revisar para permitir la presentación y almacenamiento de datos desglosados por sexo de las instituciones financieras. |
| Recopilar datos | Una vez que los indicadores se han sido diseñados o modificados y los sistemas necesarios están en funcionamiento, se pueden recopilar los datos de los PSF y otras fuentes. |
| Analizar y utilizar datos | El análisis de datos es un paso esencial para comprender las necesidades y comportamientos que explican las dimensiones de género en cuanto al acceso, uso e igualdad de género en cuanto al acceso, uso e igualdad de los servicios financieros. |

Fuente: AFI, 2016, Guideline Note 26: Sex-Disaggregated Data Toolkit - How to Leverage Sex-Disaggregated Financial Inclusion Data to Accelerate Women's Financial Inclusion.

PARTE III: APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA AFI PARA APOYAR LAS POLÍTICAS Y REGULACIONES DE INCLUSIÓN FINANCIERA

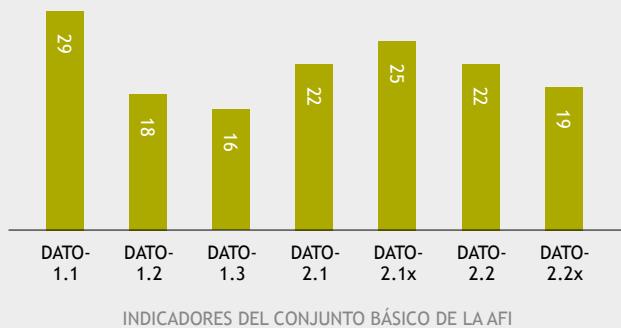
En los meses de junio y julio de 2019, el GT DIF llevó a cabo una encuesta entre miembros de la AFI para saber cuántos reguladores han recopilado activamente el Conjunto básico de la AFI en los últimos 36 meses. De las 89 instituciones miembros de la AFI, 39 respondieron a la encuesta.

Se encontró que la mayoría de las instituciones miembros de la AFI emplean metodologías diferentes para recopilar datos, aunque utilizan el Conjunto básico de la AFI como punto de partida para medir y evaluar las diferentes dimensiones de la inclusión financiera. Desde que se lanzó el Conjunto básico, aproximadamente la mitad de los miembros de la AFI han desarrollado políticas de medición de datos²⁰ que incluyen el Conjunto básico de la AFI. Actualmente, 44 instituciones miembro de la AFI declaran total o parcialmente el Conjunto básico en el Portal de datos de la AFI (ADP). (Figura 2).

Asimismo, además de declarar el Conjunto básico de la AFI en el ADP, la encuesta identificó a aquellos miembros que recopilan y usan los indicadores con el fin de formular políticas, incluso si no suben los datos al ADP. Los resultados de la encuesta entre miembros de la AFI muestran que el Conjunto básico de la AFI ha sido adoptado y está siendo recopilando, en numerosos casos mediante la adaptación de los indicadores originales desarrollados por el GT DIF.

De acuerdo con la encuesta, 30 países miembros de la AFI están recopilando, o lo han hecho recientemente, y de forma activa, uno o más indicadores del Conjunto básico de la AFI en los últimos 36 meses. De estos, siete recopilan el Conjunto básico de la AFI de forma completa, además de otros indicadores, mientras que el resto recopila, en promedio, tres indicadores del Conjunto básico de la AFI, principalmente un indicador de acceso (1.1) y dos de uso (2.1 y 2.2).

FIGURA 2: NÚMERO DE INSTITUCIONES MIEMBRO DE LA AFI QUE DECLARAN EL CONJUNTO BÁSICO DE LA AFI EN EL ADP



Fuente: AFI Member Survey, May 2019

FIGURA 3: NÚMERO DE INSTITUCIONES DE LA AFI QUE DIFUNDEN DATOS RECOPILADOS A TRAVÉS DEL CONJUNTO BÁSICO DE LA AFI



Fuente: AFI Member Survey, May 2019

²⁰ Of the 68 AFI Maya Declaration Commitments, 52 include specific data targets.

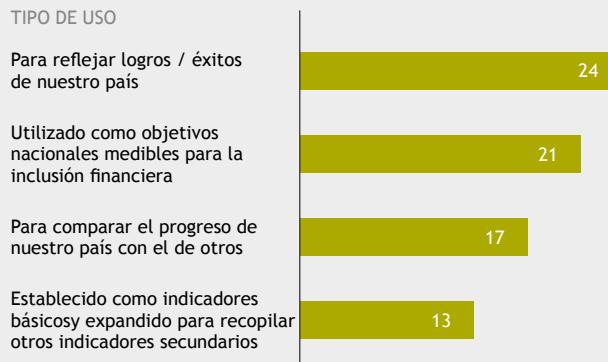
La mayor parte de los miembros de la AFI que recopilan el Conjunto básico de la AFI divultan los datos para informes internos y para incorporarlos en sus respectivas estrategias de inclusión financiera (ENIF) (Figura 3.) Tan solo tres miembros informaron que actualmente no divultan datos del Conjunto básico de la AFI. Casi la mitad de los encuestados, 14 instituciones, han incluido el Conjunto básico de la AFI en sus informes de inclusión financiera y/o los han publicado en sus sitios web u otros medios de comunicación. Tan solo 11 instituciones miembro declaran sus datos en el ADP. Seis comparten sus indicadores directamente con los PSF y otros declarantes de datos como retroalimentación.

A la pregunta de cómo se utilizan los indicadores del Conjunto básico de la AFI en la formulación de políticas, 23 de 30 miembros destacaron su papel como herramienta de diagnóstico para reflejar los avances en la inclusión financiera; 20 los utilizan como objetivos nacionales cuantificables para la inclusión financiera; 16 los utilizan para comparar el avance con otras jurisdicciones y 14 los utilizan como indicadores básicos para reunir indicadores adicionales. Más de la mitad de los que respondieron de forma positiva sobre el uso del Conjunto básico de la AFI compartieron los documentos de política que habían elaborado.²¹

Desde el lanzamiento del Conjunto básico, los miembros de la AFI han mostrado interés en elaborar sus marcos de datos para habilitar políticas basadas en pruebas. De los 68 Compromisos de la Declaración Maya, 52 contienen metas específicas para los datos de inclusión financiera, y 19 instituciones miembro mencionan específicamente el Conjunto básico de la AFI en sus compromisos.

Con respecto a los desafíos de recopilación de datos, cinco miembros indicaron la disponibilidad de datos como una preocupación clave, ya que su institución no recopila los datos necesarios de las instituciones reguladas. Otros desafíos fueron la falta de un número único de identificación nacional en los informes de instituciones financieras, lo que pueden resultar en una sobreestimación del número de titulares de cuentas (por ejemplo, contabilizar las cuentas dos veces); la carencia de sistemas de informes sistemáticos para recopilar los indicadores, y altos costos de recopilación de datos. No obstante, seis de las nueve instituciones miembro que actualmente no recopilan el Conjunto básico de la AFI informaron que planeaban comenzar a hacerlo pronto. Por ello existe un interés genuino entre los miembros de la AFI en desarrollar y mejorar los marcos de datos de inclusión financiera, incluyendo el conjunto básico de la AFI.

FIGURA 4: NÚMERO DE INSTITUCIONES MIEMBROS DE LA AFI QUE UTILIZAN EL CONJUNTO BÁSICO DE LA AFI PARA LA FORMULACIÓN DE POLÍTICAS



Fuente: AFI Member Survey, May 2019

RECUADRO 3: INICIATIVAS INTERNACIONALES PARA RECOPILAR INDICADORES DE INCLUSIÓN FINANCIERA

Diferentes organizaciones internacionales, junto con la Asociación Mundial para la Inclusión Financiera del G-20 (GPFI, por sus siglas en inglés) han reconocido la importancia de la recopilación de datos para fines de formulación de políticas. Las organizaciones multilaterales, entre otras el Fondo Monetario Internacional (FMI) y el Banco Mundial, han reconocido la contribución de la red de la AFI y se han basado en su labor al elaborar marcos para definir y reunir indicadores de referencia mundial para la inclusión financiera. El FMI y el Banco Mundial recopilan algunos de estos indicadores sistemáticamente.

La Encuesta sobre el Acceso Financiero (FAS) es una iniciativa internacional para recopilar datos de inclusión financiera a partir de datos administrativos emitidos anualmente por los bancos centrales y otros reguladores. Lanzada en 2009, la FAS ha ayudado a definir y recopilar una serie de datos mundiales que incluyen principalmente datos del lado de la oferta de los países miembros del FMI (declarados por instituciones financieras reguladas y recopilados por reguladores financieros). La FAS contiene indicadores similares al indicador 1.1 del Conjunto básico de la AFI e indicadores de uso alternativos del Conjunto básico 2.1x y 2.2x de la AFI.

El Global Findex del Banco Mundial es una iniciativa internacional financiada por la Fundación Bill y Melinda Gates e implementada por Gallup Inc. bajo la tutela del Banco Mundial. El Global Findex se encarga de medir los niveles nacionales de inclusión financiera al emplear datos del lado de la demanda recopilados por la Encuesta Global Findex, que se lleva a cabo en más de 144 países cada tres años desde 2011. La Encuesta les hace seguimiento, entre otros, a indicadores similares al 2.1 y al 2.2 del Conjunto básico de la AFI.

Fuentes: GPFI, G-20 Financial Inclusion Indicators; IMF, Financial Access Survey; The World Bank, Global Findex.

RECONOCIMIENTO INTERNACIONAL DEL CONJUNTO BÁSICO DE LA AFI.

Después de que el Conjunto básico de la AFI se publicara y comenzara a ser puesto a prueba y utilizado por diversos miembros de la AFI, se formularon, recopilaron y utilizaron indicadores adicionales para complementar el Conjunto básico, tanto dentro como fuera de la red de la AFI.

Sin ir más lejos, el Subgrupo de Datos y Medición de la Asociación Mundial para la Inclusión Financiera (GPFI) del G-20 reconoció el Conjunto básico de la AFI como un pilar central de su estrategia para medir el progreso mundial y establecer metas impulsadas por los países como parte de sus actividades para definir componentes e indicadores clave de desempeño (KPI) para la inclusión financiera.²² En el mismo documento, la GPFI reconoce que el Conjunto básico de la AFI genera un equilibrio entre estandarización y flexibilidad, su enfoque en la formulación de políticas de inclusión financiera así como el amplio apoyo recibido de los formuladores de políticas del sector financiero, puesto que se desarrolló como una iniciativa colaborativa.

ANEXO 1: PRÁCTICAS DE RECOPILACIÓN DEL CONJUNTO BÁSICO DE LA AFI EN PAÍSES MIEMBROS DE LA AFI

Diversos países miembros de la AFI han declarado voluntariamente cambios en las políticas que atribuyen a los servicios y plataformas de la AFI, tales como los grupos de trabajo o las actividades regionales. También han señalado productos de conocimiento, tales como notas de orientación, estudios de caso, informes y marcos de políticas como recursos clave referenciados durante y después del desarrollo del

Conjunto básico de la AFI. Finalmente, reconocen que otros servicios de la AFI, incluyendo el intercambio de conocimientos, aprendizaje/revisión entre pares, desarrollo de capacidades y las subvenciones, contribuyen en gran medida a los cambios y desarrollos de políticas en sus países.

Knowledge products and services from the AFI network have been used to expand the AFI Core Set with second tier indicators that focus on key policy areas of financial inclusion, such as digital financial services and SME finance.

²² Asociación Mundial para la Inclusión Financiera (GPFI) del G-20, 2011, “Capítulo 3, Implementación de un marco de datos común para medir la inclusión financiera” en Datos de inclusión financiera, Evaluación del panorama y enfoques de objetivos a escala de país.

La red de la AFI también ha identificado y compartido lecciones y conocimientos clave en una serie de metodologías de medición que han expandido la recopilación de datos a los siguientes indicadores:

1. Grupos de trabajo y subvenciones
2. Desarrollo de capacidades - Estrategias de inclusión financiera y formación para miembros sobre datos (BNM-AF (cinco programas).
3. Guideline Note 10: Financial Inclusion Data Tracking and Measurement - Demand-Side Surveys to Inform Policymaking.
4. Guideline Note 11: Mobile Financial Services Indicators for Measuring Access and Usage
5. Guideline Note 16: SME Financial Inclusion Indicators Base Set (SME Finance Base Set)
6. Guideline Note 18: Index to Measure the Progress of Financial Inclusion
7. Guideline Note 22: Indicators of the Quality Dimension of Financial Inclusion

8. Guideline Note 24: Financial Inclusion Data Tracking and Measurement - GIS Mapping to Inform Policymaking
9. Guideline Note 25: Leveraging Sex-Disaggregated Data to Accelerate Progress Towards Women's Financial Inclusion
10. Guideline Note 26: Sex-Disaggregated Data Toolkit - How to Leverage Sex-Disaggregated Financial Inclusion Data to Accelerate Women's Financial Inclusion
11. Guideline Note 33: Digital Financial Services Indicators

ACCIONES RELACIONADAS CON LA RECOPILACIÓN Y EL USO DEL CONJUNTO BÁSICO DE LA AFI

| PAÍS POLÍTICA | POLÍTICA DECLARADA Y CAMBIO REGULATORIO | FECHA DE LA |
|---------------|---|----------------------|
| Argentina | Desarrollo una ENIF que incluye un diagnóstico de la inclusión financiera en Argentina (Indicadores del Conjunto básico 1.1, 2.1 y 2.2 y otros indicadores (Enlace). Se trabaja actualmente en un informe de inclusión financiera (todos los indicadores del Conjunto básico y otros). | 2019 |
| Bangladesh | Desarrollo de un marco de datos de inclusión financiera para Bangladesh, incluido el marco de datos de oferta. | 2013 |
| BCEAO | Anualmente, el BCEAO publica algunos de los Conjuntos básicos de la AFI para sus países miembros como parte de su informe de inclusión financiera. Dichos indicadores también son publicados en su base de datos. | 2016 |
| Bután | El Foro Económico de Bután para la Transformación Innovadora (BEFIT por sus siglas en inglés) comenzó a recopilar el Conjunto básico de la AFI tras el lanzamiento de su primera encuesta sobre el panorama de la inclusión financiera.. | 2013 |
| Brasil | El Banco Central do Brasil desarrolló la recopilación del Conjunto básico de la AFI, lo que le permitió elaborar periódicamente un informe nacional de inclusión financiera que evolucionó hacia el concepto de ciudadanía financiera. | 2010-2017 |
| Burundi | El Banque de la République du Burundi llevó a cabo una encuesta a escala nacional del lado de la demanda que le permitió elaborar un marco de datos de inclusión financiera y diagnóstico de base para su ENIF. | 2012 |
| Colombia | Consolidación de indicadores de inclusión financiera por parte de la Banca de las Oportunidades y lanzamiento del primer Informe de inclusión financiera. Lanzamiento del primer estudio de demanda de inclusión financiera a través de dos encuestas del lado de la demanda, una sobre personas y hogares y otra sobre empresas, incluyendo las PYME. Lanzamiento de la segunda serie del estudio de demanda de inclusión financiera para apoyar la estrategia de inclusión. | 2011 2015 2018 |

ACCIONES RELACIONADAS CON LA RECOPILACIÓN Y EL USO DEL CONJUNTO BÁSICO DE LA AFI

| PAÍS POLÍTICA | POLÍTICA DECLARADA Y CAMBIO REGULATORIO | FECHA DE LA |
|---------------|--|-------------------|
| Egipto | Elaboración del Marco de medición de la inclusión financiera, incluyendo una unidad de datos específica. | 2015 |
| El Salvador | Se realizó una encuesta del lado de la demanda sobre la inclusión financiera de las personas así como una encuesta sobre la demanda de las empresas para estimar parte del Conjunto básico de la AFI.. | 2017 |
| Fiyi | Elaboración de un marco de datos de inclusión financiera basado en el Conjunto básico de la AFI así como de la primera encuesta del lado de la demanda del país. El Reserve Bank of Fiji incluyó algunos de los indicadores del Conjunto básico de la AFI en su ENIF. | 2013 2016 |
| Ghana | Desarrollo del marco de datos para las Directrices sobre emisores de dinero electrónico. El Bank of Ghana ha publicado diversos informes del sector financiero que incluyen el Conjunto básico de la AFI para informar sobre la evolución y supervisar los cambios, lo que incluye datos desglosados por sexo de los servicios de dinero electrónico. | 2015 2017 |
| Guatemala | Desarrollo de un Marco de datos de inclusión financiera basado en el Conjunto básico de la AFI y la publicación de un informe de inclusión financiera a través Superintendencia Bancos. | 2014 |
| Haití | El Banque de la République d'Haiti está empleando en la actualidad el Conjunto básico de la AFI para actualizar su ENIF. | 2019 |
| Honduras | Consolidación de un centro de datos basado en el Conjunto básico de la AFI para proveer datos a la ENIF. | 2018 |
| Jordania | Elaboración de un marco de datos de inclusión financiera basado al inicio en el Conjunto básico de la AFI y complementado con indicadores específicos de los requisitos de la política nacional jordana. El Central Bank of Jordan lanzó el ENIF, que incluye una herramienta de diagnóstico que emplea parte del Conjunto básico de la AFI. | 2017 |
| Kenia | El Central Bank of Kenya, en colaboración con la Oficina nacional de estadística de Kenia (KNBS) y el Fondo para la profundización del sector financiero (FSD Kenya), lleva cabo las encuestas FinAccess para medir y comprender mejor las cuatro dimensiones de la inclusión financiera: acceso, utilización, calidad e impacto. | 2009 & 2016 |
| Malasia | El Bank Negara Malasia publicó recientemente una hoja informativa sobre la banca de agentes, que incluye algunas de las dimensiones de acceso y uso del Conjunto básico de la AFI. | 2019 |
| México | Desarrollo del marco del Conjunto básico de la CNBV y publicación del primer informe de inclusión financiera, actualmente en su décima edición. La primera encuesta nacional de inclusión financiera fue lanzada y consolidación de un conjunto completo de estadísticas de inclusión financiera, incluyendo indicadores de oferta y demanda. | 2010 & 2012 |
| Mongolia | La Comisión de Regulación Financiera actualiza su Conjunto de indicadores básicos en un informe trimestral sobre el sector financiero. | 2018 |
| Namibia | Elaboración de un marco de seguimiento y evaluación para supervisar el progreso en materia de indicadores de inclusión financiera. En 2007 y 2012 se realizó una encuesta FINSCOPE y en 2007 se llevó a cabo la primera encuesta local sobre la inclusión financiera a través la Agencia nacional de estadística. | 2012 |
| Palestina | La Autoridad monetaria palestina incluyó estimaciones del Conjunto básico de la AFI en su ENIF. | 2018 |
| Paraguay | El Banco Central de Paraguay publica de forma periódica los indicadores de inclusión financiera del país. | 2014 |
| Perú | Consolidación de un marco de datos de inclusión financiera basado en el Conjunto básico de la AFI. La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) informa de manera periódica sobre los indicadores de inclusión financiera, algunos de ellos basados en el Conjunto básico de la AFI. | 2012 2012-2019 |
| Filipinas | Uno de los principales compromisos de la Delcaración Maya del Bangko Sentral ng Pilipinas (BSP) está relacionado con la creación de un marco de datos de inclusión financiera. El BSP publica de forma regular un informe de inclusión financiera que incluye el Conjunto básico de la AFI y otros indicadores complementarios. | 2011 2013-2017 |
| Rusia | El Bank of Russia (BoR) lleva a cabo supervisiones anuales de inclusión financiera. El BoR publica de forma anual mediciones de las inclusión financiera basadas en datos de las instituciones financieras y en encuestas de población y PYME desde 2015. Asimismo, ha publicado anualmente el Panorama de inclusión financiera desde 2015. | 2015 |

ACCIONES RELACIONADAS CON LA RECOPILACIÓN Y EL USO DEL CONJUNTO BÁSICO DE LA AFI

| PAÍS POLÍTICA | POLÍTICA DECLARADA Y CAMBIO REGULATORIO | FECHA DE LA |
|------------------|--|-------------|
| Senegal | Estudio sobre inclusión financiera del lado de la demanda en Senegal. | 2017 |
| Sudáfrica | Desarrollo de la cuenta Mzansi logrado a través de un robusto proceso de recolección de datos. | 2012 |
| Tanzania | Recopilación del Conjunto básico de la AFI como primer paso en el desarrollo de la ENIF en Tanzania. | 2012 |
| | 2013 Informe FinScope Tanzania 2013. | 2013 |
| Tailandia | Encuesta de Tailandia en 2013 sobre el acceso financiero de los hogares tailandeses. | 2013 |
| Gambia | El Central Bank of Gambia incluyó la dimensión de uso de los indicadores del Conjunto básico de la AFI en su documento conceptual. | 2018 |
| Túnez | Túnez incluyó la dimensión de uso del Conjunto básico de la AFI en un estudio reciente sobre la inclusión financiera. | 2018 |
| Uganda | Metodologías y conclusiones sobre encuestas del lado de la demanda en Uganda e informe FinScope de Uganda en 2013. 2013 | 2013 |
| | 2017 Encuesta FinScope del lado de la demanda e indicadores clave de inclusión financiera. 2017 el Bank of Uganda incluyó el Conjunto básico de la AFI en los diagnósticos y lo empleó para definir algunos indicadores ENIF. | 2017 |
| Zambia | Lanzamiento de un estudio sobre la demanda de inclusión financiera FinScope tras el requisito de establecer una recopilación de datos de referencia para informar la ENIF. | 2009 |

Fuente: información comunicada por las instituciones miembro de la AFI

ANEXO 2: DECLARACIÓN DE DATOS DEL CONJUNTO BÁSICO DE LA AFI EN EL PORTAL DE DATOS DE LA AFI

1.1 NÚMERO DE PUNTOS DE ACCESO POR CADA 10.000 ADULTOS A ESCALA NACIONAL Y SEGMENTADO POR TIPO Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS PERTINENTES

| | |
|------------------------------------|--|
| Fórmula: | $\left(\frac{\text{Número total de puntos de acceso}}{\text{Número total de adultos}} \right) \times 10.000$ |
| Requisitos de datos: | <ul style="list-style-type: none"> > Número de diversos puntos de acceso > Número de adultos |
| Fórmula por unidad administrativa: | $\left(\frac{\text{Número total de puntos de acceso en cada unidad administrativa}}{\text{Número total de adultos en cada unidad administrativa}} \right) \times 10.000$ |
| Requisitos de datos: | <ul style="list-style-type: none"> > Número de puntos de acceso por tipo y unidad administrativa > Número de adultos por unidad administrativa |

FIGURA A: INDICADOR 1.1 DEL CONJUNTO BÁSICO DE LA AFI - DECLARACIÓN DE DATOS

■ Mediana de PA/10.000 adultos ■ Promedio de PA/10.000 adultos
INDICADOR 1.1 - Número total de puntos de acceso por 10.000 adultos

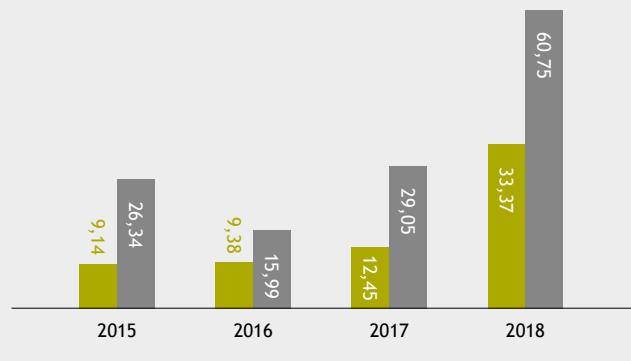


TABLA A: INDICADOR 1.1 DEL CONJUNTO BÁSICO DE LA AFI - PROMEDIO ESTADÍSTICO DECLARADO AL PORTAL DE DATOS DE LA AFI

| AÑO DECLARADO | 1.1 PUNTOS DE ACCESO / 10.000 ADULTOS | 1.1 A. SUCURSALES / 10.000 ADULTOS | 1.1. B. ATM / 10.000 ADULTOS | 1.1 C. AGENTES / 10.000 ADULTOS |
|---------------|---------------------------------------|------------------------------------|------------------------------|---------------------------------|
| 2015 | 26,34 | 1,55 | 4,51 | 6,33 |
| 2016 | 15,99 | 1,47 | 4,20 | 7,84 |
| 2017 | 29,05 | 1,39 | 3,95 | 15,63 |
| 2018 | 60,75 | 2,45 | 4,01 | 31,05 |

Fuente: Portal de datos de la AFI, julio de 2019

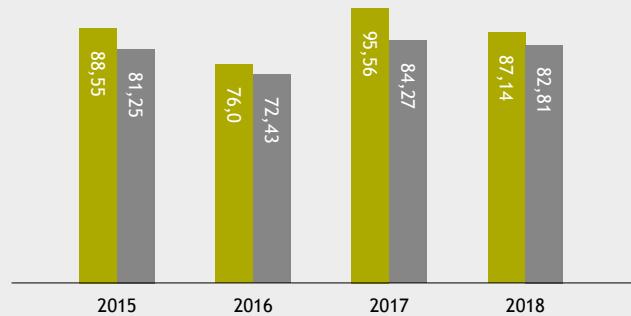
1.2 PORCENTAJE DE UNIDADES ADMINISTRATIVAS CON AL MENOS UN PUNTO DE ACCESO

| | |
|----------------------|---|
| Fórmula: | $\left(\frac{\text{Número de unidades administrativas con al menos un punto de acceso}}{\text{Número total de unidades administrativas}} \right) \times 100$ |
| Requisitos de datos: | <ul style="list-style-type: none"> > Catálogo de unidades administrativas > Número de unidades administrativas identificadas |

FIGURE B: AFI CORE SET INDICATOR 1.2 - DATA REPORTING

■ % de mediana por provincia con>1PA
■ % promedio por provincia con>1PA

INDICADOR 1.2 - Porcentaje de unidades administrativas con al menos un punto de acceso

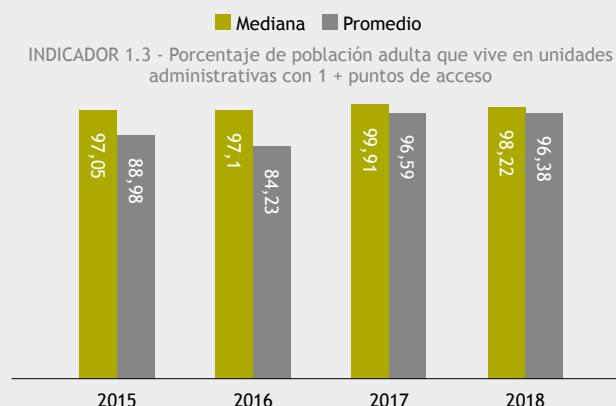


Fuente: Portal de datos de la AFI, junio de 2019

1.3 PORCENTAJE TOTAL DE POBLACIÓN ADULTA QUE VIVE EN UNIDADES ADMINISTRATIVAS CON AL MENOS UN PUNTO DE ACCESO

| | |
|-----------------------------|---|
| Fórmula: | $\left(\frac{\text{Número total de adultos en unidades administrativas con 1 + puntos de acceso}}{\text{Número total de adultos}} \right) \times 100$ |
| Requisitos de datos: | <ul style="list-style-type: none"> > Número de adultos por unidad administrativa > Unidades administrativas identificadas con al menos un punto de acceso > Número total de adultos en la población |

FIGURA C: INDICADORES DEL CONJUNTO BÁSICO DE LA AFI1.3 - DECLARACIÓN DE DATOS



Fuente: Portal de datos de la AFI, junio de 2019

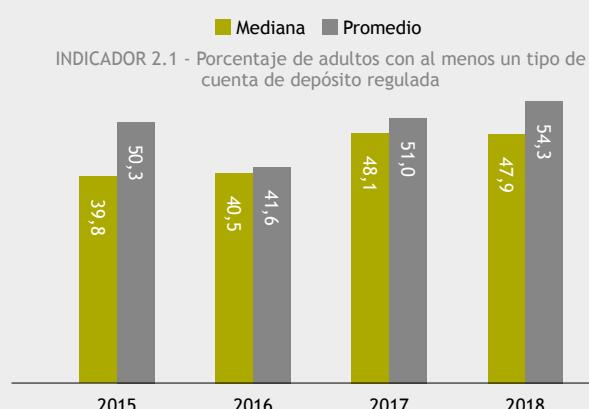
2.1 PORCENTAJE DE ADULTOS CON AL MENOS UN TIPO DE CUENTA DE DEPÓSITO REGULADA

| | |
|-----------------------------|---|
| Fórmula: | $\left(\frac{\text{Número total de adultos con al menos una cuenta de depósito regulada}}{\text{Número total de adultos}} \right) \times 100$ |
| Requisitos de datos: | <ul style="list-style-type: none"> > Número de adultos con al menos de datos: una cuenta de depósito regulada > Número total de adultos |

2.1X NÚMERO DE CUENTAS DE DEPÓSITOS REGULADAS POR 10.000 ADULTOS (INDICADOR ALTERNATIVO PARA 2.1)

| | |
|-----------------------------|--|
| Fórmula: | $\left(\frac{\text{Número total de cuentas de depósito reguladas}}{\text{Número total de adultos}} \right) \times 10.000$ |
| Requisitos de datos: | <ul style="list-style-type: none"> > Número total de cuentas de depósito reguladas de personas físicas (datos del lado de la demanda). > Número total de adultos en la población |

FIGURA D: INDICADOR 2.1 DEL CONJUNTO BÁSICO DE LA AFI - DECLARACIÓN DE DATOS



Fuente: Portal de datos de la AFI, julio de 2019

2.1 continuación

TABLA B: INDICADOR 2.1 DEL CONJUNTO BÁSICO DE LA AFI - PROMEDIO ESTADÍSTICO DECLARADO AL PORTAL DE DATOS DE LA AFI

| AÑO DECLARADO | 2.1 PORCENTAJE DE ADULTOS CON AL MENOS UNA CUENTA DE DEPÓSITO | 2.1-A PORCENTAJE DE MUJERES ADULTAS CON AL MENOS UNA CUENTA DE DEPÓSITO | 2.1-B PORCENTAJE DE MUJERES ADULTAS CON AL MENOS UNA CUENTA DE DEPÓSITO | 2.1 X. CUENTAS DE DEPÓSITO / 10.000 ADULTOS |
|---------------|---|---|---|---|
| 2015 | 50,3% | 42,0% | 46,3% | 18.583 |
| 2016 | 41,6% | 43,3% | 44,9% | 12.608 |
| 2017 | 51,0% | 51,8% | 54,3% | 15.392 |
| 2018 | 54,3% | 50,8% | 60,5% | 13.926 |

Fuente: Portal de datos de la AFI, julio de 2019

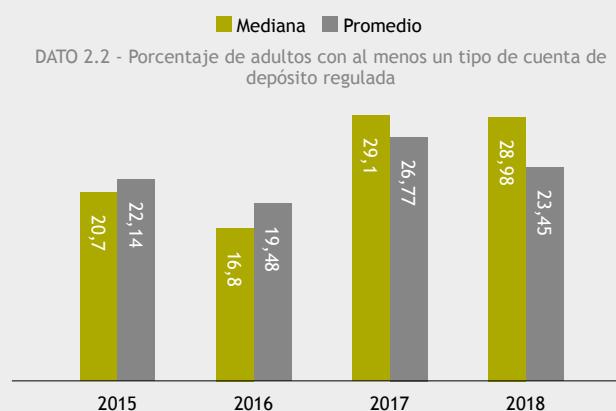
2.2 PORCENTAJE DE ADULTOS CON AL MENOS UN TIPO DE CUENTA DE CRÉDITO REGULADA

| | |
|----------------------|--|
| Fórmula: | $\left(\frac{\text{Número total de adultos con al menos una cuenta de crédito regulada}}{\text{Número total de adultos}} \right) \times 100$ |
| Requisitos de datos: | <ul style="list-style-type: none"> > Número de adultos con al menos una cuenta de crédito regulada > Número total de adultos |

2.2X NÚMERO DE CUENTAS DE CRÉDITO REGULADAS POR 10.000 ADULTOS (INDICADORES ALTERNATIVOS PARA 2.2)

| | |
|----------------------|--|
| Fórmula: | $\left(\frac{\text{Número total de cuentas de crédito pendientes de reembolso}}{\text{Número total de adultos}} \right) \times 10.000$ |
| Requisitos de datos: | <ul style="list-style-type: none"> > Número de cuentas de crédito de datos: pendientes de reembolso para personas (datos del lado de la demanda) > Número total de adultos en la población |

FIGURA E: INDICADOR 2.2 DEL CONJUNTO BÁSICO DE LA AFI - DECLARACIÓN DE DATOS



Fuente: Portal de datos de la AFI, julio de 2019

TABLA C: INDICADOR 2.2 DEL CONJUNTO BÁSICO DE LA AFI - PROMEDIO ESTADÍSTICO DECLARADO AL PORTAL DE DATOS DE LA AFI

| AÑO DECLARADO | 2.2. PORCENTAJE DE ADULTOS CON AL MENOS UNA CUENTA DE CRÉDITO | 2.2-A PORCENTAJE DE MUJERES ADULTAS CON AL MENOS UNA CUENTA DE CRÉDITO | 2.1-B PORCENTAJE DE HOMBRES ADULTOS CON AL MENOS UNA CUENTA DE CRÉDITO | 2.2-X CUENTAS DE CRÉDITO / 10.000 ADULTOS |
|---------------|---|--|--|---|
| 2015 | 22,1% | 35,9% | 40,1% | 3.311 |
| 2016 | 19,5% | 25,7% | 28,9% | 3.251 |
| 2017 | 26,7% | 29,4% | 32,5% | 4.037 |
| 2018 | 23,5% | 28,64% | 29,0% | 3.239 |

Fuente: Portal de datos de la AFI, julio de 2019

ANEXO 3: INDICADORES DE INCLUSIÓN FINANCIERA DE SEGUNDO NIVEL

INDICADORES DE LA DIMENSIÓN DE CALIDAD DE LA INCLUSIÓN FINANCIERA DE LA AFI

| SUB-CATEGORÍA # | INDICADOR | OBSERVACIÓN |
|------------------|---|--|
| 1. ASEQUIBILIDAD | 1.1 Costo mensual de mantener una cuenta básica, basado en el salario mínimo oficial. | $\frac{(x_1 \times w_1 + x_2 \times w_2 + x_3 \times w_3 + \dots + x_n \times w_n)}{i \sum_1^n w_i}$ <p>Donde: x representa el costo mensual de mantener una cuenta de depósito básica en la institución financiera 1, w es el número de cuentas en la institución financiera 1, n es el número de instituciones financieras e i es el salario mínimo oficial. $x_1 = i_1 - (M_1 + w_1 + A_1)$ <i>i</i>1 es el interés mensual de una cuenta de depósito básica con 100 USD en la institución financiera 1, <i>M</i>1 representa la comisión por mantenimiento mensual que cobra la institución financiera, <i>w</i>1 es la comisión de retiro mensual que cobra la institución financiera 1, <i>A</i>1 es la comisión mensual del cajero automático que cobra la institución financiera 1</p> |
| | 1.2 Porcentaje de clientes que dijeron que las comisiones y cargos por realizar transacciones financieras son costosos. | $\frac{\text{El número de clientes que declararon que las comisiones y cargos por transacciones financieras son caros}}{\text{El número de clientes que realizaron una transacción financiera}}$ |
| 2. TRANSPARENCIA | 2.1 Porcentaje de clientes que creen que han recibido información clara y suficiente sobre los servicios financieros al inicio del contrato de préstamo. | $\frac{\text{Número de clientes que recibieron información clara y suficiente.}}{\text{Número de clientes con un préstamo de una institución financiera}}$ |
| 3. CONVENIENCIA | 3.1 Porcentaje de personas que no están cómodas con el tiempo promedio de espera en una cola en las sucursales de instituciones financieras (y/o agentes bancarios y no bancarios). | $\frac{X}{Y}$ <p>Donde: X representa el número de personas que se sienten cómodas con el tiempo que pasaron haciendo cola en la sucursal de una institución financiera para efectuar su última transacción; Y es el número de personas que fueron a la sucursal de una institución financiera (y/o agente bancario y no bancario).</p> |
| | 3.2 Tiempo medio de espera haciendo cola en una sucursal de una institución bancaria y/o agente bancario y no bancario. | $\frac{(x_1 \times w_1 + x_2 \times w_2 + x_3 \times w_3 + \dots + x_n \times w_n)}{\sum_1^n w_i}$ <p>Donde: <i>x</i>n representa el tiempo promedio de espera (en minutos) por persona en la institución n, y <i>w</i>1 es el promedio de personas que van a una institución financiera una vez al día. <i>n</i> es el número de instituciones financieras.</p> |
| 4. TRATO JUSTO | 4.1 Porcentaje de usuarios que se han sentido maltratados por el personal de una institución financiera. | $\frac{X}{Y}$ <p>Donde: X representa el número de clientes que se han sentido maltratados por el personal de una institución financiera e Y es el número de clientes de la institución financiera.</p> |

INDICADORES DE LA DIMENSIÓN DE CALIDAD *continuación*

| SUB-CATEGORÍA # | INDICADOR | OBSERVACIÓN |
|-----------------------------|---|--|
| 5. PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR | 5.1 Porcentaje de consumidores que han contactado a una autoridad de protección al consumidor para solventar un problema relacionado con los servicios financieros en los últimos tres a seis meses y cuyo problema ha sido resuelto dentro del plazo de dos meses. | $\frac{X}{Y}$ <p>Donde: X representa el número de consumidores que se han puesto en contacto con una autoridad de protección al consumidor en los últimos tres a seis meses y cuyo problema ha sido resuelto dentro de los dos meses siguientes tras presentar su reclamo; Y es el número de consumidores que se han puesto en contacto con una autoridad de protección al consumidor para solventar un problema relacionado con los servicios financieros en los últimos tres a seis meses.</p> |
| | 5.2 Porcentaje de clientes cuyos depósitos están cubiertos por un fondo de seguro de depósitos (DIF por sus siglas en inglés). | $\frac{\text{Número de clientes que están completamente cubiertos por un DIF}}{\text{Número de clientes con depósitos}}$ |
| 6. EDUCACIÓN FINANCIERA | 6.1 Porcentaje de adultos que conocen las definiciones de estos términos financieros básicos: tasa, riesgo, inflación y diversificación. | $\frac{\text{Porcentaje de personas que responden correctamente a las cuatro preguntas}}{\text{Número de encuestados}}$ <p>Para este indicador, se deben incluir al menos cuatro preguntas sobre conocimientos financieros en la encuesta del lado de la demanda.</p> <p>1 Supongamos que dispone de 100 USD en una cuenta de ahorros y la tasa de interés es del 2% anual. Transcurrido un año, ¿qué cantidad piensa que tendrá su cuenta? Respuesta correcta: 102 USD</p> <p>2 ¿Cree que si alguien le ofrece ganar mucho dinero, implica que usted también puede perder mucho dinero?</p> <ol style="list-style-type: none"> Sí No No lo sé <p>3 ¿Cree que una inflación elevada significa que sería más difícil afrontar los gastos del día a día?</p> <ol style="list-style-type: none"> Sí No No lo sé <p>4 ¿En qué caso es más probable que usted pierda todo su dinero?</p> <ol style="list-style-type: none"> Si lo invierte en un solo negocio Si lo invierte en uno o más negocios Es lo mismo No lo sé |
| 7. ENDEUDAMIENTO | 6.2 Porcentaje de adultos que preparan un presupuesto cada mes. | $\frac{\text{Número de adultos que preparan sus presupuestos cada mes}}{\text{Número de participantes}}$ |
| | 7.1 Porcentaje de prestatarios que se retrasan más de 30 días en el pago de un préstamo. | $\frac{\text{Número de prestatarios con más de 30 días de retraso al hacer el pago de un préstamo.}}{\text{Número de prestatarios en el sistema financiero}}$ |
| 8. Opciones | 8.1 Porcentaje de unidades administrativas con al menos tres sucursales diferentes de instituciones financieras formales en zonas de más de 10.000 habitantes). | $\frac{X}{Y}$ <p>Donde: X representa el número de unidades administrativas urbanas con sucursales o agentes de tres instituciones diferentes, e Y es el número de unidades administrativas urbanas.</p> |
| | 8.2 Porcentaje de unidades administrativas con al menos tres sucursales diferentes de instituciones financieras formales). | $\frac{\text{Número de unidades administrativas con sucursales o agentes de tres instituciones diferentes}}{\text{Número total de unidades administrativas por país}}$ |

CONJUNTO BASE DE INDICADORES DE LA AFI DE INCLUSIÓN FINANCIERA PARA PYME

| DIMENSIÓN | CATEGORÍA | # | INDICADOR | MEDIDA | NOTA |
|-----------|--|------|--|--|---|
| ACCESO | Acceso financiero digital | 4 | Porcentaje de empresas con acceso a servicios financieros digitales | Alcance del acceso digital a los servicios financieros | |
| | | 4.1x | Porcentaje de población con acceso a servicios financieros digitales | | |
| | Acceso al crédito | 5 | Porcentaje de PYME a las que se les exige que proporcionen garantías sobre todo préstamo existente | Condiciones de crédito estrictas | Este indicador se basa en un indicador de la OCDE |
| | Empresas formalmente bancarizadas | 1 | Porcentaje de PYME con una cuenta de depósito en una institución financiera regulada | Uso de cuentas de depósito | Indicador GPFI |
| | | 1.1x | $\frac{\text{Número de PYME con cuentas de depósito}}{\text{Número de cuentas de depósito}}$ | | |
| | | 1.2x | $\frac{\text{Número de depositantes en las PYME}}{\text{Número de depositantes}}$ | | |
| USO | Empresas con préstamo pendiente de reembolso o facilidades de préstamo | 2 | Porcentaje de PYME con préstamos o líneas de crédito pendientes de reembolso en una institución financiera | Uso de facilidades de préstamo | Indicador GPFI |
| | | 2.1x | $\frac{\text{Número de PYME con préstamos pendientes de reembolso}}{\text{Número de préstamos pendientes de reembolso}}$ | | |
| | | 2.2x | $\frac{\text{Número de PYME con préstamos pendientes de reembolso}}{\text{Número de préstamos pendientes de reembolso}}$ | | |
| | Garantías de préstamos | 1 | Garantías de préstamos para PYME como porcentaje de los préstamos a las PYME (en cuanto al valor) | Ampliación del apoyo público a las PYME | Indicador GPFI |
| | | 1.1x | $\frac{\text{Número de préstamos a PYME con garantías}}{\text{Número de préstamos a PYME}}$ | | |

Fuente: AFI, Guideline Note 16 SME Financial Inclusion Indicators Base Set, 2015.

CONJUNTO BASE DE INDICADORES DE LA AFI DE INCLUSIÓN FINANCIERA PARA PYME

| CATEGORÍA | # | INDICADOR | MEDIDA | NOTA |
|--|------|--|---|---|
| Costo relativo del crédito | 2 | Diferencia entre la tasa promedio de préstamo a las PYME y la tasa de préstamos a las empresas | Prima de riesgo aplicada a los préstamos a las PYME | Basado en indicador de la OCDE |
| Cuentas de PYME propiedad de mujeres | 3 | Porcentaje de PYME propiedad de mujeres con una cuenta de depósito en una institución regulada | | Igualdad de género en el acceso de las PYME a los servicios financieros |
| | 3.1x | $\frac{\text{Número de PYME propiedad de mujeres con cuentas de depósito}}{\text{Número de cuentas de depósito}} \times 100$ | | |
| Préstamos para PYME propiedad de mujeres | 4 | Porcentaje de PYME propiedad de mujeres con préstamos o líneas de crédito pendientes de reembolso en una institución regulada | | Igualdad de género en el acceso de las PYME a los servicios financieros |
| | 4.1x | $\frac{\text{Número de PYME propiedad de mujeres con préstamos pendientes de reembolso}}{\text{Número de préstamos pendientes de reembolso}} \times 100$ | | |
| Préstamos en mora | 5 | Procentaje de préstamos en mora: a préstamos totales a préstamos de las PYME | | Basado en indicador de la OCDE |

Fuente: AFI, Guideline Note 16 SME Financial Inclusion Indicators Base Set, 2015.

INDICADOR DE SERVICIOS FINANCIEROS DIGITALES DE LA AFI - DIMENSIÓN DE ACCESO

| # | INDICADOR | CÓMO CALCULAR |
|---|---|---|
| 1 | Porcentaje de unidades administrativas con puntos de venta de agentes | Porcentaje de unidades administrativas (a nivel de provincia, gobierno local o municipal) con al menos un punto de venta de agente registrado: $\frac{\text{Número de unidades administrativas con al menos un agente}}{\text{Número total de unidades administrativas}} \times 100$ |
| 2 | Número de agentes por cada 10.000 adultos Se puede desglosar en base a: - Hombres/Mujeres - Urbanos/Rurales | Registered DFS agents per 10,000 adults: $\frac{\text{Número de agentes de SFD registrados}}{\text{Número total de adultos}} \times 10.000$ |
| 3 | Número de agentes de SFD activos por cada 10.000 adultos Se puede desglosar en base a: - Hombres/Mujeres - Urbanos/Rurales | Agentes de SFD activos por cada 10.000 adultos: $\frac{\text{Número de agentes activos}}{\text{Número total de adultos}} \times 10.000$ |
| 4 | Número de puntos de pago en comercios por cada 10.000. Se puede desglosar por: - Hombres/Mujeres - Urbanos/Rurales | Number of merchant payment points per 10,000 adults: $\frac{\text{Número de puntos de pago comerciales}}{\text{Número total de adultos}} \times 10.000$ |
| 5 | Porcentaje de población adulta con cuentas de SFD registradas. Se puede desglosar por: - Hombres/Mujeres - Urbanos/Rurales | Porcentaje de población adulta con cuentas registradas de SFD: $\frac{\text{Número de adultos que cuentan una cuenta de SFD registrada o número de cuentas de SFD registradas}}{\text{Número total de adultos}} \times 100$ |

Fuente: AFI, Guideline Note 33. Indicadores de Servicios Financieros Digitales, 2019.

INDICADOR DE SERVICIOS FINANCIEROS DIGITALES DE LA AFI - DIMENSIÓN DE USO

| # | INDICADOR | CÓMO CALCULAR | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------------------|---|--|---|---|----------|---|---------------------------|----|----|------|-----------------------|----|----|------|------------------------------|----|----|------|--------------|------------|--|-------------|
| 1 | Porcentaje de titulares de cuentas activas de SFD: <ul style="list-style-type: none"> - Hombres/Mujeres - Urbanos/Rurales | <p>Porcentaje de cuentas de SFD activas (cuentas que se han utilizado al menos una vez en los últimos 90 días)</p> $\left\{ \frac{\sum(\text{Promedio ponderado de todos los titulares de cuentas de SFD activas})}{\text{Número total de titulares de cuentas de SFD registradas}} \right\} \times 100$ <p>Donde;</p> $\sum (\text{Promedio ponderado de todas las cuentas de SFD activas}) = X_1 + X_2 + X_3 + \dots + X_n$ $X_1 = \{\text{Número de billeteras de dinero móvil activas (MM)} \times \text{Peso de las billeteras MM (\%)}\}$ $X_2 = \{\text{Número de billeteras electrónicas activas} \times \text{Peso de las billeteras electrónicas (\%)}\}$ $X_n = \{\text{Número de tipos de cuentas de SFD} \times \text{Peso del tipo de cuenta de SFD (\%)}\}$ <p>Ejemplo:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>TIPO DE CUENTA SFD</th> <th>NÚMERO DE TIPOS DE CUENTAS DE SFD (EN MILLONES)</th> <th>PESO (%)</th> <th>PROMEDIO PONDERADO DE TIPOS DE CUENTA SFD</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Billetera de dinero móvil</td> <td>89</td> <td>40</td> <td>35,6</td> </tr> <tr> <td>Billetera electrónica</td> <td>82</td> <td>25</td> <td>20,5</td> </tr> <tr> <td>Cuenta bancaria sin sucursal</td> <td>90</td> <td>35</td> <td>31,5</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>100</td> <td></td> <td>87,6</td> </tr> </tbody> </table> <p>Si el total registrado de cuentas de SFD = 140 millones</p> <p>Por lo tanto, el porcentaje de cuentas activas de SFD = $87.6/140 \times 100\% = 62.6\%$</p> <p>Proxy. En caso de no haber datos sobre los titulares de las cuentas activas registradas (personas) y solo el número de cuentas, entonces el indicador alternativo, o proxy, es:</p> $\frac{\sum(\text{Promedio ponderado de todas las cuentas activas de SFD})}{\text{Número total de adultos}} \times 10.000$ | TIPO DE CUENTA SFD | NÚMERO DE TIPOS DE CUENTAS DE SFD (EN MILLONES) | PESO (%) | PROMEDIO PONDERADO DE TIPOS DE CUENTA SFD | Billetera de dinero móvil | 89 | 40 | 35,6 | Billetera electrónica | 82 | 25 | 20,5 | Cuenta bancaria sin sucursal | 90 | 35 | 31,5 | Total | 100 | | 87,6 |
| TIPO DE CUENTA SFD | NÚMERO DE TIPOS DE CUENTAS DE SFD (EN MILLONES) | PESO (%) | PROMEDIO PONDERADO DE TIPOS DE CUENTA SFD | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Billetera de dinero móvil | 89 | 40 | 35,6 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Billetera electrónica | 82 | 25 | 20,5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Cuenta bancaria sin sucursal | 90 | 35 | 31,5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Total | 100 | | 87,6 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Transacciones de SFD (por volumen) por cuenta registrada <p>Se puede desglosar por:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hombres/Mujeres - Urbanos/Rurales <p>Y basado en el tipo de transacción de SFD según lo requiera la jurisdicción o la disponibilidad de los datos::</p> <ul style="list-style-type: none"> - Transacciones totales - Depósitos/retiros - Pago de facturas - Pagos de comerciantes - Transferencias P2P - Desembolso y pago de préstamos (préstamos microfinancieros) - Pagos G2P - Pagos de salarios - Pagos en cadenas de valor - Pagos de comercio electrónico - Transferencias de efectivo - Recargas de celular - Etc. | <p>Número total de transacciones clasificadas por tipo de servicio de SFD durante un periodo concreto (por ejemplo, un mes) realizadas por el número de titulares de cuentas activas de SFD registradas que se hayan declarado dentro del mismo periodo.</p> <p>Promedio mensual de transacciones SFD =</p> $\left(\frac{1}{Z} (X_1 + X_2 + \dots + X_{12}) \right)$ <p>Donde;</p> $X_i = \frac{\text{Número total de transacciones de SFD en el mes } i}{\text{Número total de titulares de cuentas DFS activos en el mes}} \times 100$ <p>Z = Periodo p. ej: enero, ... diciembre (p. ej: 12 por un año entero)</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

DIMENSIÓN DE CALIDAD *continuación*

| | | |
|---|---|--|
| 3 | Valor de las transacciones SFD, incluye: - Total - Depósitos/retiros - Pago de facturas - Pagos de comerciantes - Transferencias P2P - Desembolso y pago de préstamos (préstamos microfinancieros) - Pagos G2P - Pagos de salarios - Pagos en cadenas de valor - Pagos de comercio electrónico | Valor total de las transacciones en moneda nacional clasificada por tipo de servicio de SFD cada mes, y número de titulares de cuentas de SFD declaradas cada mes. Opcionalmente, el valor medio de las transacciones de los SFD en un año en términos de divisa nacional clasificada por tipo de transacciones estimadas sobre una base mensual. |
| | | Promedio = $\left(\frac{1}{Z} (X_1 + X_2 + \dots + X_{12}) \right)$ Donde; $X_i = \frac{\text{Número total de transacciones de SFD en el mes } i}{\text{Número total de titulares de cuentas DFS activos en el mes } i} \times 100$ $Z = \text{Periodo p. ej. enero, ... diciembre}$ |

Fuente: AFI, Guideline Note 33. Indicadores de Servicios Financieros Digitales, 2019.

INDICADORES DE SERVICIOS FINANCIEROS DIGITALES DE LA AFI - DIMENSIÓN DE CALIDAD

| # | INDICADOR | CÓMO CALCULAR |
|---|--|---|
| 1 | Requisito de divulgación | <p>Este indicador evalúa el cumplimiento por parte de los proveedores de servicios financieros de la obligación de divulgar de forma clara, concisa y precisa los términos, condiciones y requisitos a los clientes en un intento por garantizar una práctica responsable.</p> <p>Indicador:</p> <p>Por elemento identificado: tomar el valor de “1” para el elemento representado por completo y “0” en el caso de ausencia del elemento</p> <p>Algunos ejemplos de elementos que deben ser medidos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> > Requisto de lenguaje sencillo, es decir, lenguaje claro, fácilmente comprensible, sin cláusulas ocultas > Adaptado al contexto local y los requerimientos del idioma > Plantilla/formato de divulgación estándar ya prevista incluyendo diseño, tamaño de letra y legibilidad > Derechos de reparación y procesos conexos > Costo total visible del servicio, gasto asociado, impuesto, comisión o divulgación de tarifas |
| 2 | Número de quejas por cada 10.000 usuarios activos | <p>Número acumulado de quejas al banco central, al defensor del pueblo y a proveedores de servicios financieros durante los últimos 12 meses.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Número total de quejas acumuladas en un año por tipo de queja 2) Número de quejas por cada 10.000 usuarios de cuentas de SFD activas $\frac{\text{Número de quejas acumuladas}}{\text{Número total de titulares de cuentas de SFD activas}} \times 10,000$ |
| 3 | Porcentaje de quejas resueltas | <p>Porcentaje de quejas del servicio de SFD resueltas (a favor o en contra del cliente) durante el último año en términos del número total de quejas</p> $\frac{\text{Número de quejas acumuladas resueltas}}{\text{Número total de quejas acumuladas}} \times 100$ |
| 4 | Transacciones fallidas | <p>Clasificación de tipos de fallas de SFD en forma de fallas de sistemas y de la red. Estimar el indicador para cada tipo de falla.</p> <p>Promedio anual del porcentaje de transacciones fallidas de SFD por mes:</p> <p>Promedio = $\left(\frac{1}{12} (X_1 + X_2 + \dots + X_{12}) \right)$</p> <p>Donde;</p> <p>$i = \text{enero, ... diciembre}$</p> $X_i = \frac{\text{Número de transacciones fallidas en el mes } i}{\text{Número total de transacciones en el mes } i} \times 100$ |

DIMENSIÓN DE CALIDAD *continuación*

| | | |
|---|---------------------------|--|
| 5 | Dispute resolution | <p>Este indicador evalúa la provisión y existencia de mecanismos formales de resolución de conflictos internos y externos:</p> <p>Indicador: Por elemento identificado: tomar el valor de “1” para el elemento representado por completo y “0” en el caso de ausencia del elemento</p> <p>Algunos ejemplos de elementos que se deben evaluar son:</p> <p>a. Mecanismos de resolución de conflictos: se trata de políticas y procesos adoptados o ratificados por la junta o dirección ejecutiva del proveedor de servicios que establece los estándares para la resolución de conflictos y su gestión en base a los niveles de severidad o prioridad. Los sub-indicadores de este elemento incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Puntualidad - Accesibilidad - Ruta de escalación y requisitos claros para poner en marcha un procedimiento de gestión de quejas <p>b. Mecanismo externo de resolución de conflictos: hace referencia al sistema o proceso establecido que permite a un cliente buscar un recurso asequible y eficiente con un tercero, como un organismo de supervisión, un mediador financiero o una institución equivalente.</p> |
| 6 | Financial literacy | <p>Este indicador evalúa la provisión y existencia de alfabetización financiera formal y políticas, programas o procesos de educación, tanto a nivel interno para los proveedores de servicios como a nivel externo para el organismo regulador, para garantizar la concienciación, conocimiento y capacidad para emplear servicios financieros básicos.</p> <p>Indicador: Por elemento identificado: tomar el valor de “1” para el elemento representado por completo y “0” en el caso de ausencia del elemento</p> <p>Algunos ejemplos de elementos que se deben evaluar son:</p> <ul style="list-style-type: none"> > Concienciación > Guía: “Cómo funciona”, demostraciones, consejos, instrucciones de uso, etc. > Educación: currículum de educación financiera para el preescolar, la escuela primaria, secundaria, etc. |

Fuente: AFI, Guideline Note 33. Indicadores de Servicios Financieros Digitales, 2019.

REFERENCIAS

1. AFI FID WG. 2013. **Guideline Note 4: Core Set of Financial Inclusion Indicators.** Disponible en: <https://www.afi-global.org/publications/1024/Guideline-Note-4-Core-Set-of-Financial-Inclusion-Indicators>.
2. AFI FID WG. 2013. **Guideline Note 10: Financial Inclusion Data Tracking and Measurement - Demand-Side Surveys to Inform Policymaking.** Disponible en: <https://www.afi-global.org/publications/1164/Guideline-Note-10-Financial-Inclusion-Data-Tracking-and-Measurement-Demand-Side-Surveys-to-Inform-Policymaking>.
3. AFI MFS WG and FID WG. 2013. **Guideline Note 11: Mobile Financial Services Indicators for Measuring Access and Usage** Disponible en: <https://www.afi-global.org/publications/1165/Guideline-Note-11-Mobile-Financial-Services-Indicators-for-Measuring-Access-and-Usage>.
4. AFI SMEF WG and FID WG. 2015. **Guideline Note 16: SME Financial Inclusion Indicators Base Set (SME Finance Base Set)** Disponible en: <https://www.afi-global.org/publications/1960/Guideline-Note-16-SME-Financial-Inclusion-Indicators-Base-Set>.
5. AFI FID WG. 2016. **Guideline Note 18: An Index to Measure the Progress of Financial Inclusion.** Disponible en: <https://www.afi-global.org/publications/2323/Guideline-Note-18-An-Index-to-Measure-the-Progress-of-Financial-Inclusion>.
6. AFI FID WG. 2016. **Guideline Note 22: Indicators of the Quality Dimension of Financial Inclusion.** Disponible en: <https://www.afi-global.org/publications/2351/Guideline-Note-22-Indicators-of-the-Quality-Dimension-of-Financial-Inclusion>.
7. AFI FID WG. 2016. **Guideline Note 24: Financial Inclusion Data Tracking and Measurement - GIS Mapping to Inform Policymaking** Disponible en: https://www.afi-global.org/sites/default/files/publications/2017-11/DFS_GN_29_stg4.pdf.
8. AFI FID WG. 2016. **Guideline Note 25: Leveraging Sex-Disaggregated Data to Accelerate Progress Towards Women's Financial Inclusion** Disponible en: <https://www.afi-global.org/publications/2456/Guideline-Note-25-Leveraging-Sex-Disaggregated-Data>.
9. AFI FID WG. 2016. **Guideline Note 26: Sex-Disaggregated Data Toolkit - How to Leverage Sex-Disaggregated Financial Inclusion Data to Accelerate Women's Financial Inclusion.** Disponible en: <https://www.afi-global.org/publications/2453/Guideline-Note-26-Sex-Disaggregated-Data-Toolkit>.
10. AFI DFS WG and FID WG. 2019. **Guideline Note 33: Digital Financial Service Indicators.** Disponible en: <https://www.afi-global.org/publications/3055/Digital-Financial-Service-Indicators>.
11. G-20 Global Partnership for Financial Inclusion (GPFI). 2011. **Financial Inclusion Data: Assessing the Landscape and Country-level Target Approaches.** Disponible en: <https://www.gpfi.org/publications/financial-inclusion-data-assessing-landscape-and-country-level-target-approaches>
12. G-20 Global Partnership for Financial Inclusion (GPFI). 2016. **Indicadores de inclusión financiera del G-20.** Disponible en: https://www.gpfi.org/sites/gpfi/files/Indicators_note_formatted.pdf.
13. FMI Diferentes años, 2010-2018. **Encuesta de acceso financiero** Disponible en: <https://data.imf.org/?sk=E5DCAB7E-A5CA-4892-A6EA-598B5463A34C>.
14. Banco Mundial. 2011, 2014 y 2017. **Datos del Global Findex, metodología de informes y encuestas.** Disponible en: <https://globalfindex.worldbank.org/>.

Alliance for Financial Inclusion

AFI, Sasana Kijang, 2, Jalan Dato' Onn, 50480 Kuala Lumpur, Malaysia

t +60 3 2776 9000 e info@afi-global.org www.afi-global.org

 Alliance for Financial Inclusion  AFI.History  @NewsAFI  @afinetwork