



DIGITAL FINANCIAL SERVICES
(DFS) WORKING GROUP



LECCIONES SOBRE CÓMO MEJORAR LA INCLUSIÓN FINANCIERA DE LAS MUJERES A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS DIGITALES

INFORME ESPECIAL

CONTENIDOS

CAPITULO 1: ANTECEDENTES DEL PROYECTO	3
El objetivo de este estudio	4
CAPITULO 2: HALLAZGOS DEL ESTUDIO	5
2.1 La brecha de género en la inclusión financiera y el uso de SFD por parte de las mujeres	6
2.2 Marco para evaluar la inclusión financiera de las mujeres a través de los SFD	10
2.3 La situación del género y la inclusión financiera con relación a las políticas públicas y su intersección con los SFD	11
2.4 El punto clave más importante: la necesidad de la sensibilización de género	30
2.5 Observaciones finales	31
CAPITULO 3: CONTORNOS EMERGENTES DEL MARCO DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS	32
ANEXOS	34
CITAS	39
SIGLAS	41

AGRADECIMIENTOS

La Alianza para la Inclusión Financiera (AFI) desea expresar su agradecimiento a la Presidente del Subgrupo de Servicios Financieros Digitales (SFD) y de Género, Clarissa Kudowor (Bank of Ghana), por su liderazgo, así como a los siguientes miembros: Miriam Kamuhuza (Bank of Zambia), Cleopatra B Davis (Central Bank of The Bahamas), Erica R. Williams (Central Bank of Liberia), Mohammed T. Sadiq (Reserve Bank Fiji), Alan Beugre y Mireille Sow (Ministerio de Economía y Finanzas, Banco Central de los Estados de África Occidental), Peter L. Sekantsi (Central Bank of Lesotho), Faiqa Naseem (State Bank of Pakistan), Carla Alexandra R. Fernandes (Banco de Moçambique) y Rodolfo Álvarez (Comisión Nacional de Bancos y Seguros de Honduras), quienes contribuyeron al desarrollo del marco de políticas públicas.

AFI también desea agradecer a MicroSave Consulting (MSC) por la ayuda brindada a los subgrupos y por los aportes de investigaciones y análisis. Adeyemi Omotoso, Ali Ghiyazuddin Mohammad y Helen Walbey, de la Unidad de Gestión de AFI, también realizaron valiosos comentarios y aportes sobre el marco.

AFI agradece el apoyo del Grupo Intergubernamental de los Veinticuatro (G-24) por ser coanfitrión de la Mesa Redonda de Encargados de la Formulación de Políticas durante las Reuniones de Primavera del FMI y el Banco Mundial de 2019, la cual brindó una plataforma importante para consultas relacionadas con el Marco preliminar con los miembros del G-24 y de AFI.

Este informe también sacó gran provecho de los aportes recibidos por los socios y las partes interesadas. Más específicamente, AFI desea expresar su profundo agradecimiento a la Fundación Gates, CGAP, GSMA, IDRC, Data2X, ICRW, PFI, Banco Mundial y el FMI.

Los equipos de trabajo sobre SFD y de Finanzas Inclusivas de Género reciben respaldo de los Socios Patrocinadores de AFI y de la Agencia Sueca de Cooperación Internacional para el Desarrollo (ASDI), respectivamente.

El Grupo de Trabajo de Servicios Financieros Digitales (SFD) de la Alianza para la Inclusión Financiera (AFI) agradece todo el apoyo y las contribuciones brindadas por los miembros y las partes interesadas durante la recopilación de información sobre políticas y prácticas regulatorias relacionadas con los SFD y la inclusión financiera de las mujeres desde sus respectivas jurisdicciones.

CAPITULO 1: ANTECEDENTES DEL PROYECTO



Está ampliamente aceptado el hecho de que contar con mejores iniciativas de inclusión financiera que sean relevantes puede fomentar la reducción de las desigualdades de género. Las mujeres con acceso a cuentas bancarias, mecanismos de ahorro y otros servicios financieros están en mejores condiciones para controlar sus ingresos y realizar gastos personales que sean productivos.

Existen estudios¹ que demuestran que las mejoras en el acceso de las mujeres a los servicios financieros también podría ser la clave para impulsar el potencial de crecimiento de las micro y pequeñas empresas que sean propiedad de mujeres o que estén gestionadas por ellas. La inclusión financiera de las mujeres también contribuye a reducir la vulnerabilidad de los hogares de bajos ingresos o de zonas rurales a los vaivenes en sus ingresos, mejorando así el crecimiento económico y fomentando un desarrollo más sostenible y equitativo.

Existen mil millones de mujeres² en todo el mundo que continúan estando financieramente excluidas, y en los países en desarrollo aún existe una brecha de género del nueve por ciento.³

Esta brecha de género en la inclusión financiera representa una barrera importante que impide el crecimiento económico y la estabilidad, y que persiste a pesar de que la inclusión financiera haya mejorado significativamente en términos generales.

La Alianza para la Inclusión Financiera (AFI)⁴ es una red de entes reguladores financieros y encargados de la formulación de políticas públicas que tiene la misión es fomentar la adopción de políticas financieras inclusivas tanto en economías en desarrollo como emergentes, promover la inclusión financiera y mejorar los estándares de vida de los 1.700 millones⁵ de personas que actualmente están excluidas financieramente. AFI ha realizado este estudio para intentar destacar el rol de los servicios financieros digitales (SFD) a la hora de mejorar el acceso, el uso y la calidad general de los servicios financieros en relación a las mujeres y su sostenibilidad en el tiempo.

Los miembros de AFI le están dando cada vez mayor prioridad a políticas públicas destinadas a reducir la brecha de género en sus países, reflejando así el compromiso asumido en el Plan de Acción de Denarau, al tiempo que impulsan sus propios programas de inclusión financiera. El aumento del compromiso de sus miembros con la igualdad de género a través de una mayor inclusión financiera está transformando la red AFI y ofreciendo oportunidades sin precedentes para que los miembros de AFI y sus instituciones socias logren mejorar las condiciones de vida de mujeres, jóvenes y niñas en todas las comunidades alrededor del mundo.

Si bien ha habido un crecimiento exponencial en la adopción de tecnología de telefonía móvil a nivel mundial —lo cual resultó en un aumento proporcional

del acceso a servicios financieros—, una investigación de 2018 realizada en 18 países por la Alianza Financiera para las Mujeres (antes conocida como la Alianza Global de Bancos para la Mujer) reveló que, a nivel mundial, los hombres representan el 65% del total de clientes, el 80% del volumen de préstamos y el 75% de los depósitos.⁶ Por lo tanto, la representación de las mujeres es significativamente menor que la de los hombres en todos los aspectos financieros. La Base de datos del Global Findex⁷ (2017), del Banco Mundial, y el informe de la Alianza Financiera para las Mujeres (2018) indican que existe la necesidad de realizar mayores investigaciones y análisis sobre cuáles han sido los resultados de las variadas políticas, directrices regulatorias y las iniciativas de SFD para la promoción de la inclusión financiera. También señalan que es necesario analizar cómo todos estos resultados impactan y contribuyen a la inclusión financiera de las mujeres y la reducción de la brecha de género. Debido a que las evidencias demuestran que existen cambios en la brecha de género y, en algunos casos, un creciente aumento de ella, existe entonces la necesidad de identificar cuáles son las razones subyacentes y los factores que contribuyen a ello.

Es en este contexto que el Subgrupo Técnico sobre SFD y Género, perteneciente al Grupo de Trabajo sobre Servicios Financieros Digitales (DFSWG, por sus siglas en inglés) de AFI, con el apoyo de MicroSave Consulting (MSC), ha realizado un estudio para elaborar un informe de situación en donde se destaque el estado de la inclusión financiera de las mujeres en la red AFI. El informe busca, además, incluir diversos factores, entre otros los enfoques regulatorios proporcionales y el impacto que hayan tenido los SFD y/o las intervenciones específicas de políticas públicas en contribuir a reducir la brecha de género (de haberlo tenido).

Las lecciones de este informe servirán de base para el desarrollo de un Marco de Políticas Públicas, que busca explorar cómo la utilización de SFD y la tecnología financiera podría reducir o eliminar la brecha de género en la inclusión financiera.

EL OBJETIVO DE ESTE ESTUDIO

El objetivo de este estudio es destacar el papel que tienen los SFD (entre otros, las soluciones de tecnologías financieras o fintech) a la hora de mejorar el acceso, la utilización y la calidad general de los servicios financieros por parte de las mujeres y hacerlos sostenibles en el tiempo. El estudio busca:

- > **REALIZAR** un examen exhaustivo y brindar un análisis sobre el conjunto de conocimientos e investigaciones existentes, así como también de estudios de casos de países que han acelerado políticas públicas relacionadas con los SFD que tuvieron diversos resultados en relación a la situación de las mujeres respecto a la titularidad de cuentas bancarias, el uso de servicios financieros y/o el impacto en la brecha de género;
- > **DESARROLLAR** un Marco de Políticas Públicas que contemple las mejores prácticas normativas o de políticas públicas en el mundo, así como también un plan de implementación que incluya programas de monitoreo/listas de verificación sobre cómo utilizar los SFD y la fintech, para lograr la reducción o eliminación de la brecha de género de inclusión financiera en toda la red AFI.

CAPITULO 2: HALLAZGOS DEL ESTUDIO



2.1 LA BRECHA DE GÉNERO EN LA INCLUSIÓN FINANCIERA Y EL USO DE SFD POR PARTE DE LAS MUJERES

La publicación de la segunda ronda de la Base de datos del Global Findex en 2014 (luego de la primera en 2011) sirvió como una llamada de alerta⁸ para las instituciones y las personas que trabajan en inclusión financiera.

La brecha mundial de género se mantuvo en siete puntos porcentuales a nivel mundial y nueve puntos porcentuales para los países en desarrollo. Esto dio impulso a la creación de varios programas e iniciativas por parte de gobiernos, organismos reguladores e instituciones privadas a fin de reducir esta brecha. Por ejemplo, en 2016 los miembros de AFI adoptaron el Plan de Acción de Denarau⁹, según el cual se comprometieron a reducir a la mitad la brecha de género en sus países en los próximos cinco años. Asimismo, 27 países —del total de 40 países miembros de AFI que cuentan con una estrategia concreta de inclusión financiera— también asumieron compromisos específicos de género en sus estrategias de inclusión financiera. En 2016, instituciones donantes, tales como la Fundación Bill y Melinda Gates, aumentaron sus compromisos y los fondos que destinan a la inclusión financiera de las mujeres, y recientemente lanzaron su estrategia mundial de género.¹⁰

Asimismo, la publicación de la tercera ronda de datos de Findex (en 2017) puso de relieve el hecho de que la situación de las brechas de género, de acceso y de uso de servicios financieros no ha cambiado mucho.¹¹ Si bien el nivel general de inclusión financiera ha mejorado, aumentando del 62% en 2014 al 68% en 2017, la brecha de género en los países en desarrollo se ha mantenido en nueve puntos porcentuales. De hecho, la brecha general de género aumentó ligeramente, del 7,1% en 2014 al 7,4% en 2017. En ese mismo período, la titularidad de cuentas bancarias de hombres en los países encuestados aumentó del 60 al 67%, mientras que la de las mujeres aumentó del 51 al 59%. Un hecho notable y la vez alarmante es que la cantidad de países con una brecha de género superior al siete por ciento (que representa el promedio mundial) ha aumentado, pasando de 46 países en 2011 a 52 en 2014 y a 65 en 2017¹² (tal como se ilustra en la Figura 1).

Un desglose regional de los países con una brecha de género superior al siete por ciento revela que el número de dichos países en la región de África Subsahariana (ASS) ha aumentado considerablemente entre 2011 y 2017 (véase Figura 2). La única otra región que experimentó un aumento en el número de países con una brecha mayor que la del promedio mundial fue la europea; el resto de las regiones no mostraron ninguna tendencia clara: muestran fluctuaciones o estancamientos (excepto Asia Oriental y del Pacífico, pero bajo esa región solamente se contabiliza a un país en los tres años).¹³

Un análisis más profundo de las diversas bases de datos disponibles demuestra que los indicadores de inclusión financiera de las mujeres han estado empeorando a lo largo de este plazo, ya sea que se trate de préstamos o depósitos en instituciones financieras formales. Si bien la brecha de género en relación a los préstamos ha disminuido en un punto porcentual entre 2014 y 2017 (como se ve en la Figura 3), esto se ve socavado por el hecho de que la titularidad general de cuentas bancarias ha aumentado un siete por ciento en este plazo. De forma similar, la brecha de género respecto a depósitos en una institución financiera formal ha aumentado, pasando de tres puntos porcentuales en 2014 a cinco puntos porcentuales en 2017 (véase Figura 4).

Aunque las mujeres no están a la par de los hombres en el acceso y uso de los servicios financieros formales, sí parecen ser más hábiles e ingeniosas que los hombres respecto a la administración del dinero. Como se aprecia en el cuadro más abajo (Figura 5) y en comparación con los hombres, existe una mayor cantidad de mujeres que logran hacer uso de sus ahorros cuando enfrentan una crisis financiera. Esto es aún más ejemplar cuando se tiene en cuenta que las mujeres tienen menor acceso que los hombres a servicios financieros formales.

FIGURA 1: NÚMERO DE PAÍSES CON BRECHA DE GÉNERO >7% (PROMEDIO MUNDIAL)

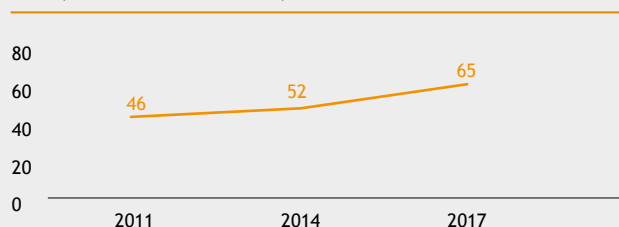


FIGURA 2: PAÍSES CON BRECHA DE GÉNERO >7%

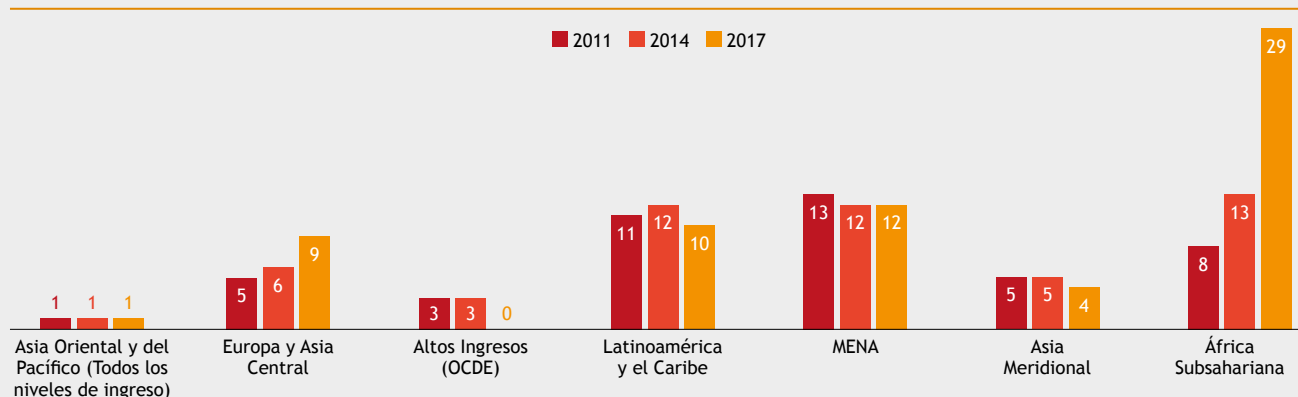


FIGURA 3: OBTUVIERON PRÉSTAMOS DE INSTITUCIONES FORMALES: 2014-2017

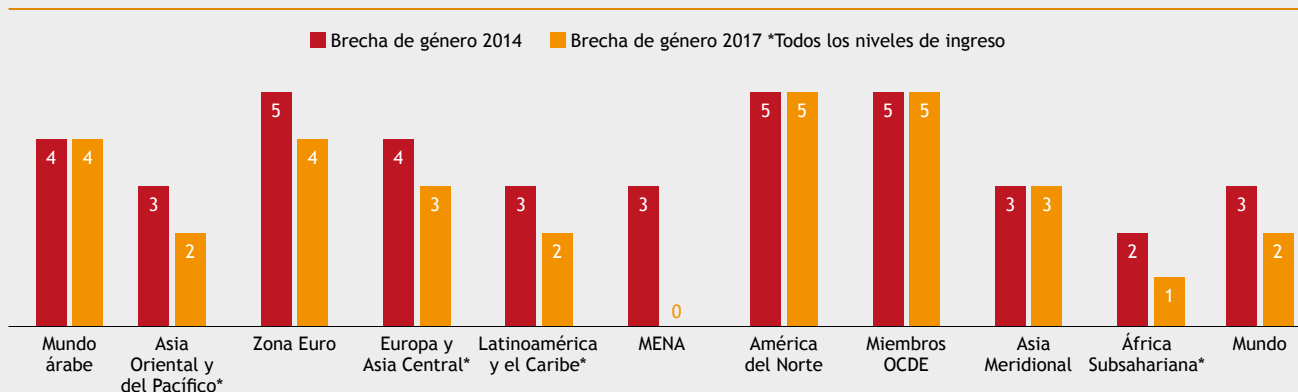


FIGURA 4: TENÍAN DEPÓSITOS EN INSTITUCIONES FINANCIERAS: 2014-2017 (BRECHA DE GÉNERO EN PUNTOS PORCENTUALES)

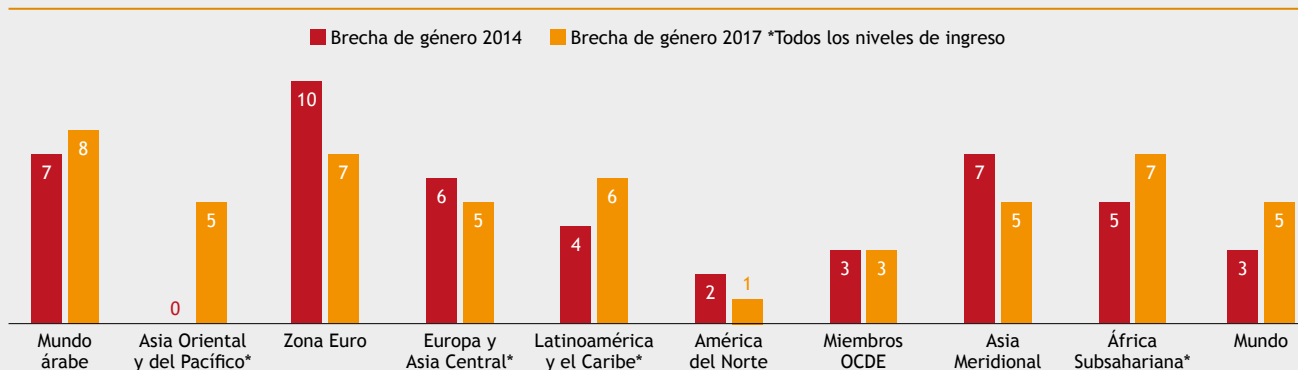
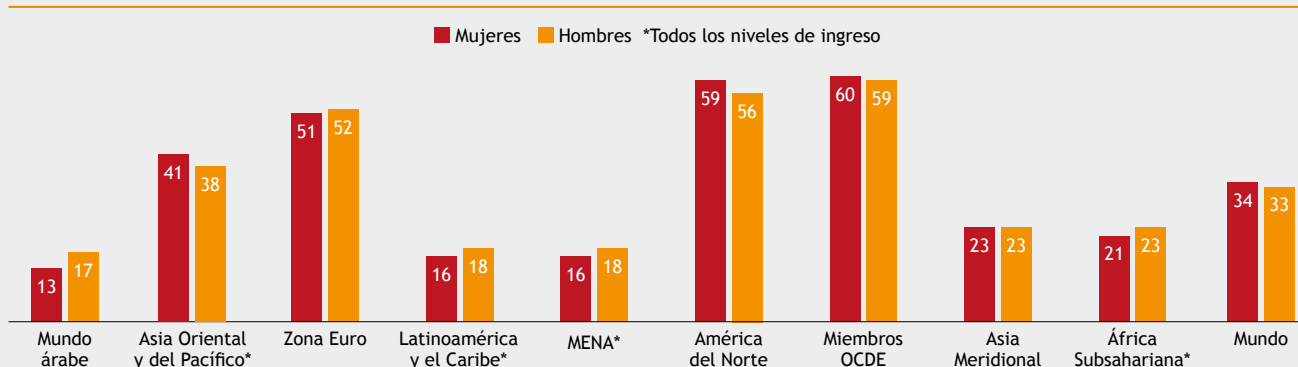


FIGURA 5: AHORROS UTILIZADOS PARA EMERGENCIAS FINANCIERAS: 2017 (% DE LA POBLACIÓN)



LOS SERVICIOS FINANCIEROS DIGITALES Y LAS MUJERES

Existen evidencias que demuestran que los SFD representan un medio efectivo por el cual acelerar¹⁴ la inclusión financiera y el empoderamiento de las mujeres.

La Base de datos del Global Findex también pone de relieve el potencial que tienen los SFD para poder abordar la brecha mundial de género en inclusión financiera:

- > Findex 2017 revela que los pagos digitales, y la existencia de oportunidades para utilizar SFD y casos de usos¹⁵ parecen tener una fuerte correlación con la reducción de la brecha de género. De hecho, las mujeres que realizaron pagos digitales (en contraposición al cobro de pagos digitales) fueron un factor mucho más importante entre 2014 y 2017 (con un aumento de 11 puntos porcentuales en este plazo; véase Anexo 4 para mayores detalles).
- > También se observan hallazgos similares al establecer una correlación entre el aumento en la titularidad de cuentas bancarias de mujeres (entre 2014 y 2017) y el aumento del uso de SFD durante el mismo plazo.

Los pagos digitales han estado aumentando en todo el mundo a un ritmo bastante rápido, y más de 52% de la población mundial ha utilizado algún tipo de pago digital.¹⁶ Vemos que, si bien las mujeres están rezagadas respecto a los hombres en términos de las cifras absolutas de usuarios de SFD, la tasa de crecimiento de usuarias mujeres es de hecho más alta que la de los hombres en los países de ingresos bajos y medios (como puede apreciarse en la Figura 6).

También el dinero móvil, que es una extensión de los SFD, ha experimentado un crecimiento significativo en los últimos años.

Según el informe sobre dinero móvil de la Asociación GSM, la cantidad de cuentas de dinero móvil¹⁷ aumentó de 722 a 866 millones entre 2017 y 2018.

Se espera que esta tendencia continúe, y existen pronósticos de un aumento del sector a una tasa de crecimiento anual compuesta (CAGR, por sus siglas en inglés)¹⁸ del 22% hasta 2022. Sin embargo, los informes de Asociación GSM destacan el hecho de que las mujeres de los países de ingresos bajos y medios siguen siendo un 33% menos propensas que los hombres a usar dinero móvil y un 10% menos propensas a tener un teléfono móvil.¹⁹

La tasa de adopción y crecimiento de los servicios financieros digitales y los servicios financieros móviles es mayor en los países de bajos ingresos²⁰ (Figura 7). Esos mismos países además representan la mayoría de la población mundial no bancarizada. Por lo tanto, los SFD puede usarse para combatir esta persistencia en la brecha de género y así abrir el camino hacia una inclusión financiera integral en todo el mundo.

El acceso a teléfonos móviles tiene un impacto positivo sobre la probabilidad de utilización de SFD, ya que la mayoría de las plataformas de SFD se basan en una interfaz móvil o usan teléfonos móviles para brindar información sobre transacciones en tiempo real (por ejemplo, en el caso de los quioscos que también funcionan como agentes corresponsales bancarios, los usuarios reciben notificaciones de transacciones en sus teléfonos móviles a través de un mensaje de texto).

Los SFD pueden resolver estos problemas al mejorar el acceso a los servicios y su asequibilidad. El acceso, gracias a facilitar la utilización de servicios financieros formales que estén cerca del hogar o a los que se pueda acceder a través de un teléfono móvil. La asequibilidad, gracias al ahorrarse los costos directos relacionados con el transporte, así como los costos asociados al tiempo que se desperdicia realizando trámites, en lugar de usar ese tiempo para generar ingresos o dedicarse a las responsabilidades del hogar, además de otros costos sociales indirectos.

FIGURA 6: DATOS DE USUARIOS DE SFD DESGLOSADOS POR GÉNERO (2014-2017)

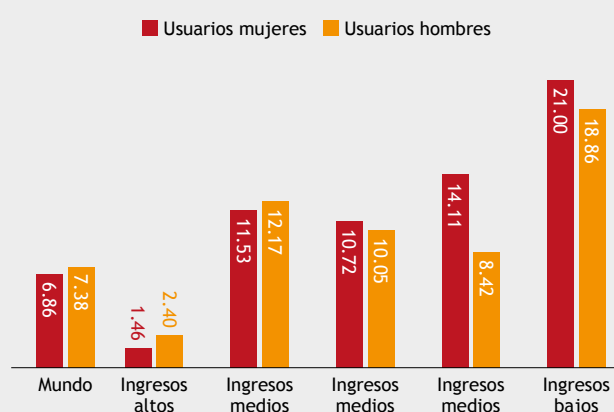
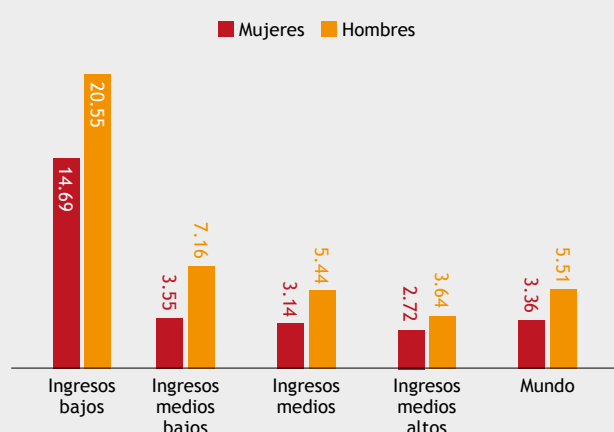


FIGURA 7: POSESIÓN DE CUENTAS MÓVILES (COMO % DE LA POBLACIÓN)



PARA LAS MUJERES, LOS SERVICIOS FINANCIEROS DIGITALES RESUELVEN TRES PROBLEMAS CONCRETOS RELACIONADOS CON: LA MOVILIDAD, LA CONVENIENCIA Y LA SEGURIDAD. EL CUADRO A CONTINUACIÓN OFRECE MAYORES DETALLES.

1 MOVILIDAD

Según los datos del informe Mujer, Empresa y el Derecho²¹ de 2018, existen 16 países donde la movilidad representa un problema para las mujeres. Esto significa que las mujeres no pueden adquirir y utilizar servicios financieros tan fácilmente como sus contrapartes masculinas. Los SFD, gracias al hecho de que amplían el alcance de los servicios financieros y brindan la posibilidad de realizar transacciones sin tener que salir del hogar, hasta cierto punto mitigan el problema de la movilidad.



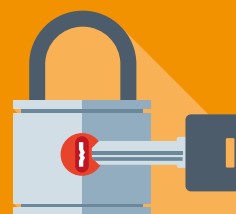
2 CONVENIENCIA

Los SFD resultan convenientes, ya que ofrecen la posibilidad de realizar transacciones las 24 horas del día, los siete días de la semana, en contraposición con el horario bancario fijo. En muchas sociedades, se considera que las mujeres son más que nada “cuidadoras” y pasan una cantidad significativa de su tiempo realizando tareas no remunerados en el hogar. El uso de los SFD les permite tener mayor control sobre en qué momento les resulta más conveniente realizar una transacción.



3 SEGURIDAD

Los SFD permiten que las mujeres cuenten con otras alternativas que no sea desplazarse con efectivo encima. Además, les permite administrar sus finanzas de manera confidencial, rápida y segura. Esto a su vez puede permitirles ejercer el control que necesitan sobre sus finanzas, además de permitirles tomar otras decisiones relacionadas con ellas.



Sin embargo, también existe una gran cantidad de desafíos. Los tres más comunes son:

- > Las mujeres solo cuentan con oportunidades esporádicas para utilizar SFD y existen pocos casos de uso; en las economías de base monetaria, con fuerte base en efectivo, la mayoría de los comerciantes de zonas rurales no aceptan pagos digitales. Además, el hecho de que las mujeres no cuenten con un flujo regular de ingresos en efectivo hace que el uso de servicios financieros entre las mujeres siga siendo bajo.
- > Aunque la cantidad de mujeres que poseen un teléfono móvil ha estado aumentando en los últimos años, el uso de teléfonos móviles por parte de las mujeres —así como también de los SFD ofrecido a través de ese canal— todavía se considera abismalmente bajo, y los factores responsables que contribuyen a esto son motivo de alarma. Según el informe sobre dinero móvil de la Asociación GSM (2018), en países de ingresos bajos y medios las mujeres tienen un 33% menos de probabilidades que los hombres de usar dinero móvil y un 10% menos de probabilidades de disponer de un teléfono móvil. Además, faltan interfaces móviles adecuadas que admitan idiomas locales al realizar transacciones financieras. Asimismo, la mayoría de los nuevos productos de tecnología financiera (fintech) se basan en aplicaciones móviles y solo funcionan en teléfonos inteligentes (y estos últimos aún no han alcanzado el nivel de penetración requerido entre los segmentos

de mujeres de zonas rurales). El informe Las Mujeres en el Trabajo, Tendencias 2016,²² de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), indica que casi el 90% (o sea 155) de las 173 economías estudiadas, tienen al menos una barrera jurídica que restringe las oportunidades económicas de las mujeres, y el acceso a un teléfono móvil es uno de los muchos ejemplos de tales restricciones.

- > Incluso cuando sí existe el acceso a teléfonos móviles y oportunidades adecuadas para la utilización de SFD, muchas mujeres aún no pueden usarlos, ya que existe mayor probabilidad de que sean analfabetas²³ y no hayan tenido oportunidades de usar aplicaciones en teléfonos inteligentes o de hablar o interactuar con personas que sean agentes corresponsales.

En medio de estos desafíos, resulta difícil ignorar las oportunidades que ofrecen los SFD a la hora de impulsar la agenda de inclusión financiera de las mujeres.

Teniendo en cuenta el crecimiento exponencial de los SFD, el cual se espera continúe,²⁴ su potencial para aumentar la inclusión financiera de las mujeres realmente se materializará solo cuando los entes reguladores y los proveedores de servicios logren aprovechar y capitalizar las oportunidades que brindan.

Por lo tanto, es necesario desarrollar políticas públicas que incorporen una perspectiva de género en relación con los SFD, para así poder cerrar la brecha de género.

2.2 MARCO PARA EVALUAR LA INCLUSIÓN FINANCIERA DE LAS MUJERES A TRAVÉS DE LOS SFD

Este capítulo explora el marco para analizar las entrevistas realizadas a las partes interesadas y la investigación secundaria (Figura 8), y ofrece un prisma a través del cual examinar aspectos generales de la inclusión financiera de las mujeres con foco en los SFD.

El marco pone de relieve cuáles son los aspectos más importantes y necesarios en relación con la inclusión financiera dentro del ecosistema de servicios financieros y, más específicamente, cuál es el panorama actual de los SFD. La legislación y las políticas públicas están en el primer plano de este proceso.

La legislación y las políticas públicas dan guía al marco normativo que, a su vez, guía y controla la dinámica del mercado y el entorno en el que trabajan

los Proveedores de Servicios Financieros (PSF). La legislación incluye el desarrollo de normativa e infraestructura a fin de promover la igualdad de género y el uso de herramientas de soporte, tales como la evaluación del impacto de género (EIG) y el uso de análisis de datos desglosados por género. La repercusión que tengan las políticas destinadas al lado de la oferta ejerce influencia sobre los productos, los canales de distribución y las prácticas de los PSF que ofrezcan servicios a mujeres. El lado de la demanda —las mujeres mismas— también es parte de este ecosistema, ya que son los usuarios finales.

Por lo tanto, las políticas públicas que respaldan o promueven las capacidades de las mujeres para utilizar servicios financieros o que buscan influir en las normas sociales para que más mujeres utilicen servicios financieros son de gran importancia.

En el próximo capítulo, analizaremos nuestros hallazgos en relación a cuáles son los modos a través de los cuales las políticas públicas tienen un impacto sobre estos pilares. Comenzamos tratando aspectos del lado de la demanda, luego trataremos la legislación y las políticas, y más tarde continuaremos con aspectos relacionados con el lado de la oferta y los canales de suministro de servicios.

FIGURA 8: MARCO PARA EVALUAR LA INCLUSIÓN FINANCIERA DE LAS MUJERES Y LOS SFD



2.3 LA SITUACIÓN DEL GÉNERO Y LA INCLUSIÓN FINANCIERA CON RELACIÓN A LAS POLÍTICAS PÚBLICAS Y SU INTERSECCIÓN CON LOS SFD

Esta sección describe cómo cada pilar del ecosistema se ve afectado por las políticas públicas. Presentamos cada uno de los pilares y ofrecemos investigaciones secundarias y hallazgos que se desprenden de las entrevistas con las partes interesadas. También presentamos estudios de casos/grillas informativas que brindan sustento a nuestros hallazgos.

2.3.1 EL LADO DE LA DEMANDA (MUJERES)



RESUMEN DE LA SECCIÓN

- > Los responsables de la formulación de políticas públicas no han logrado influir o cambiar las normas sociales. Solo en aquellos países en donde la discriminación de género no es una norma culturalmente prevalente, encontramos niveles similares de inclusión financiera entre hombres y mujeres.
- > Existen algunos casos de políticas públicas que sí han tenido impacto sobre la posesión de bienes entre las mujeres, lo cual ha resultado en una mayor participación en el trabajo remunerado y el acceso a cuentas bancarias por parte de las mujeres.
- > Existen casos en los que los países han ideado directrices con respecto a los ecosistemas de normas KYC (conozca a su cliente, por sus siglas en inglés), que han tenido como resultado el acceso a documentos de identidad/identificaciones KYC para las mujeres.
- > Casi ningún programa de construcción de capacidades está contextualizado a las necesidades de las mujeres que participan, lo cual no conduce al desarrollo de capacidades en las mujeres a la hora de ser clientas.
- > Existen ejemplos en los cuales las políticas públicas han permitido oportunidades para la utilización de SFD y casos de uso, siendo el más prominente el de los pagos gubernamentales de transferencias directas a cuentas bancarias personales.
- > También existen casos en los cuales un ente regulador ha podido sacar provecho de entornos propicios ya existentes y facilitados por algún otro organismo gubernamental, por ejemplo, al aprovechar la existencia de un sistema sólido de documentos nacionales de identidad (DNI), para así poder establecer mejores normas KYC que sean sencillas.

A. LAS NORMAS SOCIALES

Por lo general, las mujeres se encuentran en desventaja con respecto al acceso a servicios financieros en comparación con los hombres. Estas dificultades a menudo son barreras socioculturales²⁵ profundamente arraigadas en la sociedad que impiden que las mujeres estén financieramente incluidas. Según los datos del informe Mujer, Empresa y el Derecho de 2018, existen seis países en donde las mujeres no pueden abrir una cuenta bancaria con la misma facilidad que los hombres²⁶. Las políticas públicas y la normativa vigente pueden desempeñar un rol importante tanto en contrarrestar las normas sociales que enfrentan las mujeres como en reforzarlas. Por ejemplo, las mujeres casadas en países como el Congo²⁷ y hasta antes de 2016, debían presentar la autorización del marido para abrir una cuenta bancaria.

Vemos que muchos países de África Subsahariana, Oriente Medio y África Septentrional²⁸ requieren que las mujeres casadas realicen trámites en donde deben presentar documentación que establezca su relación con el marido o de otra forma no se les permite obtener un documento nacional de identidad. Este tipo de regulaciones exacerbaban las barreras que impiden el ingreso de las mujeres al sistema financiero formal. Sin embargo, países como Senegal han derogado este tipo de regulaciones (2016), logrando así eliminar lo que representaba una barrera importante para la inclusión financiera de las mujeres.

Además, existen otros constructos sociales²⁹ que indirectamente afectan las capacidades de las mujeres para acceder a servicios financieros. La movilidad restringida y la imposibilidad de poseer bienes son solo dos de esas barreras clave.³⁰ Además, si a las mujeres no se les permite trabajar o no trabajan en el sector formal, es menos probable que tengan cuentas bancarias. De hecho, este tipo de normas sociales opaca todo beneficio que los SFD le puedan sumar a los servicios financieros tradicionales.

ESTUDIO DE CASO NORMAS SOCIALES QUE IMPACTAN LA INCLUSIÓN FINANCIERA: PANORAMA MUNDIAL



WORLD BANK GROUP

Las restricciones jurídicas pueden limitar la movilidad de las mujeres y las decisiones que toman. Un informe del Banco Mundial³¹ publicado en 2018 estableció que:

- > **En 31 economías de todo el mundo**, las mujeres casadas no pueden decidir dónde vivir de la misma forma en que hombres casados sí pueden hacerlo;
- > **En 16 economías**, las mujeres casadas no pueden viajar fuera del hogar de la misma forma en que los hombres casados sí pueden. Observamos que, allí donde las mujeres casadas no pueden decidir dónde vivir de la misma forma que los hombres casados, la brecha de género en inclusión financiera (medida según comparaciones del acceso de las mujeres a cuentas bancarias) se duplica en comparación con países que no tienen tales restricciones (una brecha de género del 8%, frente al 4% para los países que no tienen esa discriminación). Del mismo modo, la brecha de género es un 6% mayor en los países donde las mujeres no pueden viajar fuera de su hogar de la misma forma que los hombres.

Las normas sociales también juegan un papel en países donde la brecha de género favorece a las mujeres, como en Filipinas.

ESTUDIO DE CASO FILIPINAS: UNA BRECHA DE GÉNERO INVERSA



La mayoría de los países del mundo requieren de esfuerzos dirigidos específicamente a promover la inclusión financiera de las mujeres. Sin embargo, el estancamiento que la brecha de género ha experimentado desde 2011 es un testimonio del hecho de que los constructos socioculturales de una sociedad no pueden ser ignorados a la hora de contemplar los esfuerzos del país hacia la paridad de género. Esto es aún más evidente al observar el caso de Filipinas, un país que tiene una brecha de género inversa (el 39% de las mujeres tienen cuentas bancarias, frente al 30% de los hombres).

Esta brecha de género inversa de la inclusión financiera en Filipinas está impulsada³² por factores sociales, culturales y de comportamiento, y no por normativa que apunte específicamente a las mujeres.

La igualdad de la mujer se estableció en el archipiélago filipino desde la época medieval,³³ cuando las mujeres filipinas ya podían poseer o heredar propiedades familiares o participar en diversas actividades que les brindaban un medio de subsistencia. De hecho, las Filipinas ocupa el décimo puesto entre los países con mayor igualdad de género³⁴ en el mundo y es el único país de bajos ingresos que figura en esa lista. Por lo tanto, la inclusión financiera de las mujeres no es una preocupación importante para los entes reguladores de Filipinas, que en cambio se han enfocado en los segmentos de mercado que tradicionalmente no reciben servicios o están desatendidos (por ejemplo, hogares pobres y de bajos ingresos, comunidades rurales, pequeños agricultores y pescadores).

B. EL ACCESO A TELÉFONOS MÓVILES Y SU USO

El acceso y uso de teléfonos móviles representa un precursor importante para que las mujeres adopten SFD más allá de cuentas bancarias convencionales; especialmente para servicios con características más informativas, como notificaciones sobre transacciones y saldos de cuenta en tiempo real. Además, teniendo en cuenta que el mercado de dinero móvil ha aumentado³⁵ de 722,9 millones de usuarios en 2017 a 866,2 millones en 2018, es innegable que el dinero móvil cumple un rol importante en la inclusión financiera y que se ve impulsado más que nada por la tecnología móvil.

Sin embargo, las mujeres están nuevamente en desventaja al acceder a este servicio, ya que los datos demuestran que cuentan con un 33% menos de probabilidades de poseer un teléfono móvil que los hombres. Por lo tanto, los encargados de la formulación de políticas, en su intento de impulsar la adopción de SFD, están tomando medidas para garantizar el acceso de las mujeres a teléfonos móviles.

Por ejemplo, los programas Bhamashah Yojana³⁶ y Sanchar Kranti Yojana³⁷ en India, a cargo de los gobiernos de los estados de Rajasthan y Chhattisgarh tuvieron como

objetivo distribuir teléfonos móviles entre las mujeres de sus respectivos estados (lo cual se explica más detalladamente en el siguiente estudio de caso).

ESTUDIO DE CASO INDIA: SANCHAR KRANTI YOJANA, TELÉFONOS PARA EMPODERAR A LAS MUJERES



A través del programa Sanchar Kranti Yojana (SKY),³⁸ el gobierno del estado de Chhattisgarh planeó distribuir 500.000 teléfonos móviles en todo el estado a fin de aumentar la cobertura de telefonía móvil entre los hogares de bajos ingresos. Del total de destinatarios, alrededor del 90% eran mujeres, mientras que el resto fueron estudiantes universitarios.

Los teléfonos estaban equipados con tarjetas SIM, internet y servicios de llamadas durante los primeros 6 meses (después de 6 meses, los beneficiarios podían comprar planes a tarifas asequibles). Esta iniciativa recibió aún mayor apoyo gracias a la construcción de 1.500 torres de transmisión que dieron impulso a la infraestructura de las telecomunicaciones, especialmente en zonas rurales. El programa, que se implementó en 2018, tuvo el objetivo de abordar la brecha digital³⁹ en el estado y se basó en un informe que había indicado que el 52,7 por ciento de los hombres poseían teléfonos en comparación con el 38% de las mujeres.

Gracias a este programa, se han distribuido 290.000 teléfonos y construido 1.000 torres de transmisión⁴⁰ (hasta octubre 2018). Si bien es demasiado pronto como para saber cuál fue el impacto de esta iniciativa, uno de sus objetivos principales y resultado esperado era el empoderamiento económico de las mujeres.

ESTUDIO DE CASO BANGLADESH: SIN TELEFONOS = SIN CUENTAS



Bangladesh ha visto un impresionante crecimiento de los servicios financieros móviles (SFM) en los últimos años, lo cual ha contribuido considerablemente a su objetivo de lograr una mayor inclusión financiera. Sin embargo, la brecha de género en Bangladesh también ha aumentado drásticamente y en la actualidad es una de las más altas del mundo. Una posible razón para esta disparidad entre hombres y mujeres podría ser atribuida a la falta de acceso a teléfonos móviles. En Bangladesh, las mujeres tienen muchas menos probabilidades de tener un teléfono que los hombres: 48% frente a 76%.⁴¹

Entre las mujeres que sí poseen un teléfono, se estima que para el 60% de ellas, fue su pareja la que se los compró, para el 24% fueron los familiares, y solo el 15% se lo compraron ellas mismas. La delimitación de género representa uno de los principales factores a los que se les atribuye los patrones personales de compra de teléfonos móviles, mientras que las diferencias a raíz de factores demográficos o de otro tipo son mínimas.

En consecuencia, los maridos y otros familiares de hecho representan la puerta de entrada para que la mayoría de las mujeres logren poseer un teléfono y, debido a que el acceso al dinero móvil depende de la posesión de un teléfono, las relaciones familiares y el apoyo recibido de los familiares masculinos se convierten en aspectos clave para la participación de las mujeres en los SFD (tales como el dinero móvil).⁴²

C. LA CONSTRUCCIÓN DE CAPACIDADES

1. La educación financiera

La educación financiera es una de las intervenciones más comúnmente adoptadas para que la población esté financieramente incluida. Los entes reguladores cada vez emplean más técnicas inteligentes de educación financiera⁴³ con el fin de intentar llegar a un público más amplio (por ejemplo: Mozambique,⁴⁴ EE.UU., Australia, etc.). Sin embargo, no encontramos ningún programa de educación financiera cuyo diseño se centrara especialmente en las mujeres. Por lo general, la estrategia de los entes reguladores respecto a la educación financiera ha sido apuntar a la población en general. En algunos casos, como en Fiyi, hallamos que los entes reguladores mantenían registro de la cantidad de mujeres presentes durante los cursos de educación financiera. También se observó que los reguladores generalmente no miden el impacto de sus programas de educación financiera.

En países como Mozambique, se empleó el uso de principios de comunicación para el cambio de comportamientos⁴⁵ al diseñar el programa de educación financiera. Sin embargo, la mayor parte del panorama mundial actual todavía está dominada por los programas tradicionales de educación financiera. Resulta interesante destacar que un estudio sobre la eficacia de varias iniciativas de educación financiera en todo el mundo solo lograba explicar el 0,1% de la variación en el comportamiento financiero estudiado; el efecto fue aún más débil en las muestras de poblaciones de bajos ingresos del estudio. Solo encontramos una ocasión en la cual el ente regulador (de Filipinas) había desarrollado un módulo de educación financiera con énfasis específico en las usuarias mujeres (véase el estudio de caso a continuación).

ESTUDIO DE CASO FILIPINAS: UN PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA PARA MUJERES



La institución GREAT Women⁴⁶ (Gender Responsive Economic Actions for the Transformation of Women o Acciones económicas con perspectiva de género para la transformación de la mujer) contribuyó a desarrollar un manual de capacitación sobre género y educación financiera que está siendo implementado por la Secretaría de la Comisión Nacional de Lucha contra la Pobreza (o NAPC, por sus siglas en inglés). Su propósito era lograr integrar la perspectiva de género en un programa de capacitación sobre educación financiera.

El proceso para la formulación de este manual involucró la creación de un grupo de trabajo técnico compuesto por el personal de la Secretaría de NAPC y líderes del sector básico que tuvieran conocimientos expertos, ya sea sobre género o sobre microfinanzas/microempresas. El grupo de trabajo llevó a cabo una serie de sesiones de aprendizaje, cuyo resultado fue el diseño de una “capacitación para capacitadores” relativa a la educación financiera.

Se espera que el manual logre mejorar las capacidades de los instructores a fin de impartir formación en educación

ESTUDIO DE CASO FILIPINAS: CONTINUADA

financiera utilizando perspectivas de género, así como para aumentar el conocimiento y la comprensión de las mujeres sobre: las dimensiones de género en el trabajo, el género en las microfinanzas y el empoderamiento de las mujeres a través de las microfinanzas. El manual de capacitación está destinado a capacitadores de las Unidades de Gobierno Local (LGU, por sus siglas en inglés), jefes de programas y mujeres que sean líderes y lleven a cabo pequeños emprendimientos comerciales.

Las mujeres tienen tres veces más probabilidades que los hombres de no poder acumular ahorros para el retiro y también tienen tasas significativamente más bajas de educación financiera debido a su falta de contacto con el mundo financiero.

Las mujeres también tienen muchas más probabilidades de dedicarse al cuidado de miembros de la familia y son tres veces más propensas que los hombres a dejar su trabajo para cuidarlos. Asimismo, las mujeres tienen desafíos específicos que surgen, además, del hecho de contar con mayor expectativa de vida que los hombres, con ingresos acumulados a lo largo de un ciclo de vida que son menores también, y sufren interrupciones en sus carreras laborales a raíz de haber tenido uno o más hijos. Como también es probable que las mujeres gasten al menos parte de sus ahorros o jubilación en la viudez, tienen necesidades de ahorro diferentes a la de los hombres. Por lo tanto, el desarrollo de contenidos específicos y medios de entrega específicamente dirigidos a las potenciales clientas mujeres resulta fundamental a la hora de garantizar que más mujeres se beneficien en términos de creación de consciencia, desarrollo de habilidades y de actitudes adecuadas para la utilización de servicios financieros.

2. La educación digital

Contar con competencias digitales conlleva tener las habilidades para hallar recursos, evaluar críticamente la información, así como también crearla, y hacer todo ello mediante el uso de tecnología digital. La UNESCO la considera una de las “habilidades para la vida” necesarias. Las mujeres se ven más afectadas por el “analfabetismo digital” y esa es una de razones para que no utilicen tecnología digital. El analfabetismo digital surge a raíz de varios factores concurrentes, entre otros la educación, la situación laboral y el nivel de ingresos. Por ejemplo, la encuesta de Intel y Dalberg (2012) demuestra que más del 50% de las mujeres sin educación formal declararon no estar familiarizadas o no sentirse a gusto con la tecnología.

Este porcentaje baja al 15% en el caso de mujeres con por lo menos educación secundaria. Sin embargo, incluso mujeres jóvenes y con educación formal parecieran no sentirse muy seguras de sí mismas con las TIC, las matemáticas o las ciencias. Esto se puede atribuir a los sesgos sociales y parentales, a las

diferentes expectativas que los padres tienen sobre cómo será el futuro de sus hijos o de sus hijas de 15 años, lo que finalmente conduce a la autocensura de las niñas y a una reducción de su participación en ciencia y en las TIC. A diferencia de lo que ocurre con la educación financiera, la mayoría de las iniciativas de capacitación sobre inclusión financiera ignoran la educación digital.

En las consultas realizadas con las partes interesadas y en el análisis de las investigaciones secundarias, no encontramos ningún ente regulador financiero que tenga una iniciativa sobre educación digital relacionada con el uso de servicios financieros que incluya un componente de género específico.

D. CASOS DE USO

Los SFD puede contribuir al avance de la inclusión financiera solo cuando la población los utiliza con frecuencia. Y eso mismo también es cierto para la inclusión financiera de las mujeres que sea consecuencia de la adopción consciente y el uso de los SFD. Es necesario que las mujeres que hayan ingresado al sistema formal de servicios financieros cuenten con casos de uso relevantes, es decir oportunidades de uso para garantizar la continuidad (y progresivo aumento) del uso de los servicios financieros. La falta de dinero es una de las principales razones para que exista una población financieramente excluida.⁴⁷ Investigaciones realizadas por la Asociación GSM en África Occidental⁴⁸ destacan el hecho de que las mujeres tienen menos probabilidades que los hombres de convertirse en usuarios de dinero móvil con alta frecuencia de uso, ya que los usan más esporádicamente y por montos menores que los hombres y, por lo tanto, podrían no estar sacándole todo el provecho posible a estos servicios. MicroSave Consulting (MSC) también halló pruebas en este sentido⁴⁹ en Asia.

Dado que las mujeres históricamente participan menos en la fuerza laboral⁵⁰ que los hombres, esto se traduce en una proporción menor de mujeres que reciben salarios y, por lo tanto, en la falta de un suministro regular de efectivo.

Varias iniciativas de políticas públicas de países en todo el mundo —entre otros, algunos que se incluyen en nuestra investigación— dijeron que las mujeres eran las principales receptoras de los programas de transferencias monetarias condicionadas, a menudo transferencias directas a sus cuentas bancarias (véase el estudio de caso de India en la Sección 3.3.2.d). Esto ha logrado garantizar que las mujeres tengan una razón para usar un canal formal de servicios financieros. Por lo tanto, la incorporación de un componente de servicio financiero formal a las iniciativas existentes permite que los entes reguladores promuevan sus programas para la inclusión financiera de las mujeres.

Está claro que la normativa por sí sola puede tomar medidas y acciones proactivas que garanticen la existencia de casos de uso relevantes en relación con los SFD y a fin de promover el uso de servicios financieros formales

por parte de las mujeres. Este aspecto clave también se puede lograr mediante el desarrollo de infraestructura, tal como se trata a continuación al considerar el caso de NPCI en India, las colaboraciones en Egipto y la convergencia en Argentina.

ESTUDIO DE CASO ARGENTINA: INCLUSIÓN FINANCIERA FOMENTADA POR G2P



Los esquemas G2P dirigidos a mujeres, tales como la Asignación Universal por Hijo, representan una inmensa contribución a la situación actual de las mujeres que son titulares de cuentas bancarias en el país (que, según los datos nacionales, es del 80% y sin brecha de género). Las entrevistas con las partes interesadas revelaron que entre un 40% y 80% de las cuentas pertenecientes a mujeres eran beneficiarias de diferentes esquemas G2P y, por lo tanto, este fue un motivador importante para que las mujeres abrieran cuentas.

ESTUDIO DE CASO GHANA: VINCULAR LA INFORMALIDAD CON LA FORMALIDAD



La Estrategia Nacional de Desarrollo para la Inclusión Financiera de Ghana, que se encuentra actualmente en desarrollo, ha comenzado a establecer vínculos entre la Asociación para el Ahorro y los Préstamos en Aldeas (VSLA, por sus siglas en inglés) con el sistema financiero formal como un objetivo específico de género. Existe el compromiso de destinar fondos a este objetivo.

Los VSLA son modos informales de ahorro y préstamo, y la mayoría de sus miembros son mujeres. La vinculación de los VSLA con el sistema financiero formal tiene previsto brindar a las clientas mujeres servicios financieros adicionales que vayan más allá del ahorro. Estos productos financieros adicionales son, entre otros, microseguros, microinversiones, crédito digital, pensiones y, más a largo plazo, microviviendas. Como muchos de los proveedores de servicios de estos productos financieros utilizan plataformas de dinero móvil, la vinculación de los VSLA con los servicios financieros formales proporciona varios casos de uso para que las miembros mujeres usen SFD.

ESTUDIO DE CASO EGIPTO: SUBIRSE AL CABALLO DE LA INNOVACIÓN (PRODUCTO VLSA)



La VLSA (*Village Savings and Loans Association*) fue un programa iniciado por ONU Mujeres y el Consejo Nacional de Mujeres de Egipto para fomentar el empoderamiento económico⁵¹ de las mujeres. El programa logró incorporar a 16.417 mujeres, a través de diferentes grupos (hasta 2015). ONU Mujeres realizó pruebas piloto del programa.

Sin embargo, el Central Bank of Egypt tomó nota del éxito del programa y más adelante promovió la innovadora idea de digitalizar las cuentas VLSA y vincularlas a bancos. La posibilidad de vincular estos grupos de ahorro (a una institución financiera) fue finalmente adoptada por

ESTUDIO DE CASO EGIPTO CONTINUADA

un banco comercial. El Banco Central logró formar con senso para la participación entre las partes interesadas, entre las que se destaca el Banco Central mismo, bancos comerciales, varias ONG (para la implementación a nivel comunitario) y el Consejo Nacional de Mujeres.

Esto dio origen a un grupo de trabajo con el mandato de colaborar con el banco durante más de un año, abordando varios asuntos jurídicos (por ejemplo, cómo abrir una cuenta bancaria grupal) y técnicos (relacionados con el proceso de digitalización) que eran requisitos necesarios para la creación de plataformas digitales para VSLA. El producto fue lanzado recientemente y ya está siendo estudiado por otros bancos que están considerando la posibilidad de adoptarlo. La colaboración entre las partes interesadas (tanto públicas como privadas), coordinadas por el ente regulador, ha llevado al desarrollo de un producto para la inclusión financiera de las mujeres que es novedoso y útil.



2.3.2 CANALES

RESUMEN DE LA SECCIÓN

- > Para los proveedores de servicios financieros, los agentes corresponsales bancarios pueden actuar como el canal de entrega en la primera línea de contacto con los clientes y han demostrado ser efectivos a la hora de llegar a clientes de zonas remotas, muchos de las cuales son mujeres. La robustez de las operaciones de los agentes —su disponibilidad de liquidez, conducta, sus conocimientos, etc.— son factores clave del éxito de las operaciones.
- > Varios bancos centrales han publicado directrices sobre la tipología de los agentes, en donde se hace hincapié en la capacitación de los agentes y las pautas para su contratación y operación, que dependen de las normas y políticas de tercerización de los proveedores de servicios. Los bancos centrales también se han esforzado en alentar a los comerciantes a adoptar plataformas de SFD (por ejemplo, terminales POS, códigos QR, etc.).
- > Sin embargo, el papel que juegan los comerciantes y los agentes corresponsales bancarios en la inclusión financiera de las mujeres continúa en gran medida pasándose por alto.

A. LA TIPOLOGÍA DE LOS AGENTES CORRESPONSALES BANCARIOS: GESTIÓN DE LAS REDES DE AGENTES

Al modelo de agentes corresponsales bancarios se lo considera un elemento revolucionario que ha logrado superar la histórica barrera de acceso de las poblaciones excluidas, especialmente las mujeres. Al “llevar la banca a la puerta de casa”, se facilitó el acceso (y a su vez, la asequibilidad) tanto para los

hombres como para las mujeres. Sin embargo, las mujeres se han visto menos favorecidas, ya que los desafíos de movilidad y desplazamiento que enfrentan representan una barrera más evidente para ellas.

La normativa que afecta a los agentes corresponsales bancarios varía de país en país. Existen además casos en los cuales los países han aprendido de las experiencias de otros países y han realizado correcciones sobre la marcha. Estas variaciones entre países tienen que ver con los términos de las personerías jurídicas, tales como quién está o no autorizado a convertirse en agente o administrador de una red de agentes. Algunos países estipulan que solo las instituciones con fines de lucro puedan operar en este mercado (por ejemplo, Kenia), mientras que otros emplean un abordamiento más holístico y también permiten organizaciones sin fines de lucro (por ejemplo, Brasil). Algunos países permiten que los particulares actúen como agentes (por ejemplo, India), mientras que otros no (Brasil). También se observan variaciones en términos de la exclusividad de los agentes: algunos países prohíben la exclusividad de los agentes (por ejemplo, Kenia), mientras que otros la promueven activamente (India).

A nivel mundial y a través de los años, los entes reguladores han aprendido cómo la normativa puede afectar la viabilidad de los agentes, así como el objetivo general de inclusión financiera.

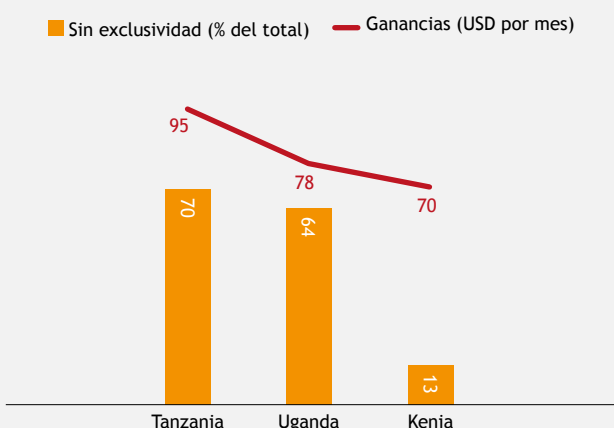
Estos aprendizajes, a su vez, han contribuido a que los reguladores hagan correcciones sobre la marcha y según sea necesario. Por ejemplo, México había inicialmente estipulado una normativa estricta en relación con la ubicación de los locales de agentes corresponsales bancarios (a qué distancia máxima podían estar de la sucursal bancaria), lo que generó temas de viabilidad por parte de muchos agentes. La normativa más tarde se flexibilizó, de manera de permitir la multiplicación de agentes con mejor desempeño.

Encontramos casos similares relativos a cuestiones tales como los tipos de incentivos que se ofrecen a los agentes, donde los entes reguladores⁵² han flexibilizado sus restricciones respecto a los montos de ganancia por transacción de manera de garantizar la viabilidad (por ejemplo, en India). La operatividad de los agentes solo es viable cuando las políticas públicas o la normativa vigente permiten que los agentes corresponsales bancarios puedan diversificar sus servicios y ofrecer a sus clientes una combinación variada de servicios. Además, la canalización de las transferencias gubernamentales a través de cuentas bancarias aumenta el volumen de transacciones y, por ende, las comisiones de los agentes. Lograr garantizar la viabilidad de los agentes es aún más pertinente en el caso de las mujeres que son agentes bancarios, debido a que existen mayores probabilidades de que sean agentes a tiempo completo,⁵³ ya que en general no cuentan con fuentes alternativas de ingresos (en la siguiente sección se analiza cuáles son las repercusiones del género del agente corresponsal).

ESTUDIO DE CASO LA VIABILIDAD DE LOS AGENTES: LOS CASOS DE TRES PAÍSES

Según los resultados de la encuesta del Acelerador de Redes de Agentes⁵⁴ (ANA, por sus siglas en inglés), los países que tenían la mayor cantidad de agentes sin exclusividad experimentaron mayor rentabilidad. Esto puede ser atribuido a la gran cantidad de transacciones que pueden realizar los agentes que no tienen exclusividad en comparación con los que sí la tienen. A modo de ejemplo, el siguiente gráfico (Figura 9) compara tres países de África Oriental.⁵⁵

FIGURA 9: AGENTES NO EXCLUSIVOS Y RENTABILIDAD



ESTUDIO DE CASO INDIA: FINO



La plataforma *Financial Inclusion Network & Operations Ltd.* (FINO) es un mecanismo de tecnología empresarial y bancaria combinada con numerosos canales de prestación de servicios que conecta a más de 27 millones de ciudadanos indios con 23 bancos, 10 IMF, 5 compañías de seguros y 15 organismos gubernamentales a través de más de 11.000 terminales POS que tienen presencia en un tercio del territorio de la India. También cuenta con una red de “corresponsales corporativos” (BCs, por sus siglas en inglés), que son confiables y están bien distribuidos a lo largo del territorio nacional, quienes son los encargados de la entrega de servicios financieros a clientes en la así llamada “última milla”, es decir el último tramo de la entrega de servicios.

La empresa declara que sus agentes ganan un promedio de entre INR 2.500 y 3.000 (USD 55-65) por mes y admite que esto representa solo un ingreso complementario, aunque para especialmente las zonas rurales de la India también es sustancial.

Existe un límite sobre el volumen de transacciones que un agente puede realizar y no son pocos los agentes que deben reponer diariamente sus reservas de efectivo (lo que repercute en la reducción del horario de atención al público). Dado que el potencial de ingresos para los agentes es bajo, la viabilidad se convierte en un aspecto clave. Esto es aún más pronunciado para aquellos que sean agentes a tiempo completo (que es más probable sean mujeres).

B. LA DEMOGRAFÍA DE LOS AGENTES CORRESPONSALES BANCARIOS

Al considerar hasta qué punto los agentes corresponsales bancarios son más propensos a incluir clientas mujeres, el género del agente parecería ser un factor importante. Esto es especialmente cierto en países donde las normas sociales restringen las interacciones entre hombres y mujeres. Las mujeres en general perciben a las agentes mujeres como más confiables,⁵⁶ y los estudios señalan que además les parece que son más fáciles de tratar y que respetan más la confidencialidad en comparación con los agentes varones. Dado que las clientas mujeres tienen mayor propensión a realizar más preguntas antes de tomar la decisión de utilizar un producto financiero (según un artículo publicado por Banco Mundial de la Mujer), las agentes mujeres están intrínsecamente mejor posicionadas para atender a este segmento de la población.

Varias investigaciones también han demostrado que las mujeres son más proclives a continuar siendo agentes corresponsales durante más tiempo, lo que a su vez proporciona un acceso más continuo para la comunidad.

Además, las mujeres agentes a menudo se desempeñan mejor que sus contrapartes masculinas (tal como indica el estudio de caso de India que se presenta a continuación). Si bien existe evidencia en este sentido, no pudimos encontrar ninguna iniciativa a nivel de políticas públicas que buscara aumentar la cantidad de agentes corresponsales bancarios mujeres y/o brindar más apoyo a las mujeres agentes.

Sin embargo, vale la pena aclarar que las evidencias sobre el rol que tiene el género del agente en la inclusión financiera de las mujeres no son para nada concluyentes. No resulta posible generalizar si realmente existe un impacto positivo del género de un agente por sobre el éxito comercial de la agencia, ya que también existen evidencias de barreras estructurales⁵⁷ que enfrentan las agentes mujeres. Las mujeres agentes enfrentan barreras tales como la reducción del horario de trabajo diario (debido a sus responsabilidades familiares y domésticas), la dependencia que tienen en parientes masculinos para cumplir con algunas de sus responsabilidades comerciales y la falta de apoyo adecuado por parte de los proveedores. Los estudios recientes de MSC en India y Bangladesh revelan que, si bien las clientas se sienten más cómodas con las agentes mujeres, el género de un agente no es un factor determinante para ellas a la hora decidir usar SFD.

ESTUDIO DE CASO INDIA: LA SITUACIÓN DE LAS AGENTES MUJERES



Según los datos de la encuesta *Agent Network Assessment* (ANA) de India, la gran mayoría de las mujeres agentes (71%) prestan servicios en zonas rurales. Para un país como India, donde menos del 15% de las aldeas⁵⁸ tienen una sucursal bancaria, se considera que los agentes corporativos (BC) de los bancos son fundamentales a la hora de proporcionar conectividad a sus clientes durante el último tramo de la cadena de prestación de servicios.

Además, la encuesta demuestra que las mujeres agentes son igual o más emprendedoras que los hombres. Por ejemplo, la cifra promedio de cantidad de servicios que brindan las mujeres agentes es siete, un poco por encima que los seis servicios que brindan en promedio los agentes hombres. Además, la rentabilidad generada por agentes mujeres y agentes hombres que operan en zonas rurales es casi igual (USD 31 para hombres y USD 30 para mujeres). Asimismo, la proporción de agentes mujeres que incurrir en pérdidas o que no obtienen ni ganancias ni pérdidas es en realidad un poco menor que los agentes masculinos (33% para las mujeres en comparación con 34% para los hombres).

ESTUDIO DE CASO BANGLADESH: CÓMO INCIDE LA NORMATIVA SOBRE EL GÉNERO DE LOS AGENTES



Bangladesh cuenta con una vibrante red de agentes que son SFM. Sin embargo, la cantidad de agentes mujeres es baja y la mayoría de las clientas mujeres deben obtener servicios de agentes masculinos. Las entrevistas realizadas con las partes interesadas indican que, aunque el ente regulador sugirió la inclusión de más agentes mujeres en las operaciones de los bancos, no dictó ni ordenó ninguna disposición en este sentido. Según el ente regulador, el género del agente debe estar determinado por el mercado y dar preferencia indebida a mujeres agentes podría repercutir en pérdidas comerciales para los bancos (y para los agentes).

C. LOS COMERCIANTES

Los comerciantes (especialmente los pequeños comerciantes, como por ejemplo los propietarios de pequeñas tiendas o locales) también son una parte importante del ecosistema financiero, ya que interactúan con los clientes frecuente o diariamente.

Más de 180 millones de pequeños comerciantes de todo el mundo⁵⁹ interactúan con 4.500 millones de clientes al día.

Por lo tanto, lograr incorporarlos a la utilización de SFD también abre nuevas posibilidades para la población en general. Los comerciantes, especialmente los pequeños comerciantes, son a quienes las mujeres generalmente acuden para realizar las compras diarias del hogar; si aceptaran pagos digitales, se fortalecerían las razones para que las mujeres utilicen SFD (al proporcionar un caso de uso). A nivel normativo o de políticas públicas, los países que intenten promover los pagos digitales

deben garantizar la incorporación de los comerciantes, de manera de desarrollar un entorno holístico (que pueda funcionar sin efectivo) para la población local, incluidas las mujeres. La mayoría de los países logran esto gracias a los métodos que se mencionan a continuación (muchas veces, se adoptan todos ellos):

- > El desarrollo de infraestructura que permita un uso de SFD eficientes, en tiempo real y sin inconvenientes;
- > La provisión de subsidios o beneficios monetarios (en términos de los costos de una máquina POS y cargos de transacción) para así incentivar a los comerciantes a utilizar pagos digitales;
- > La promoción o autorización de productos innovadores (por ejemplo, códigos QR) para reducir las barreras de entrada al mercado (tales como los requisitos de capital), especialmente para los pequeños comerciantes.

ESTUDIO DE CASO INDIA: CÓDIGOS QR INTEROPERABLES



Los códigos QR (respuesta rápida o *quick response*) son una alternativa rentable para que los comerciantes instalen máquinas POS (terminales de venta o *point of sale*) en sus locales. Los códigos QR también son más rápidos que los códigos de barras convencionales. Reconociendo el potencial de los pagos a través de códigos QR, el Reserve Bank of India había ordenado, en octubre de 2016, que las empresas emisoras de tarjetas desarrollaran un estándar común para la realización de pagos basados en QR.

Esto tuvo como resultado el desarrollo de Bharat QR, una plataforma QR que funciona con varios esquemas de tarjetas, tales como RuPay, MasterCard y Visa. La plataforma se lanzó en diciembre de 2016. Según el Ministerio de Electrónica y Tecnología de la Información (MeitY, por sus siglas en inglés) existen casi 700.000 locales que aceptan Bharat QR (datos de 2017), y el objetivo era llegar a 1,5 millones de locales para marzo de 2018. India es el primer país del mundo en haber utilizado este tipo de interoperabilidad de códigos QR en el dominio de pago.

Siguiendo el ejemplo de la India, algunos países del Sudeste Asiático están actualmente trabajando en el diseño de un estándar nacional para pagos con códigos QR.



2.3.3 EL LADO DE LA OFERTA: PROVEEDORES DE SERVICIOS FINANCIEROS (PSF)

RESUMEN DE LA SECCIÓN

- > Hemos hallado que los entes reguladores ejercen presión para que los proveedores de servicios financieros brinden servicios a segmentos desfavorecidos de la población (que a menudo también incluye a las mujeres), pero no hacen hincapié específicamente en ninguno de los variados grupos de mujeres en la sociedad.
- > Existen algunos diseños de producto con enfoque de género para casos de créditos MiPyME dirigidos a mujeres.
- > La mayoría de los PSF no ofrecen productos diferenciados y específicos para mujeres y las mujeres no son consideradas como un grupo de clientes por separado del resto.
- > No existen políticas públicas de protección al consumidor específicas relacionadas con el marketing de productos que busquen promover aspectos concretos relacionados con las usuarias mujeres.
- > Ha habido casos en donde los entes reguladores buscaron alentar a proveedores de fintech y SFD a través de diversos métodos, como “hackatones” (reuniones masivas de programadores para el desarrollo colaborativo de programas) y sandboxes regulatorios.

A. PRODUCTOS FINANCIEROS ESPECIFICAMENTE DESTINADOS A MUJERES

Los casos de productos específicamente diseñados en base al género que se observan más comúnmente son productos cuyo único grupo objetivo son las mujeres o productos/esquemas existentes que cuentan con un componente específico destinado a mujeres. Los PSF generalmente han diseñado este tipo de servicios gracias a colaboraciones con empresas externas de consultorías. No todos los entes reguladores han logrado dar impulso a este tipo de comportamiento entre los proveedores de servicios financieros; la mayoría de los entes reguladores se limitan a promover, entre las empresas participantes, una estrategia específica para un segmento poblacional. Lo máximo que han hecho es indicar cuáles son los grupos o minorías desfavorecidas y/o segmentos excluidos. Una razón que se menciona comúnmente para justificar esta falta de impulso a productos específicamente dirigidos a las mujeres es el temor de que no se los utilice para los fines deseados. Por ejemplo, los estímulos de tasas de interés más altas para cuentas estudiantiles que impulsó un ente regulador no tuvieron mucho efecto sobre el comportamiento de los estudiantes, pero en cambio sí tuvieron un efecto no deseado sobre sus padres, que comenzaron a usar esas cuentas para colocar sus depósitos. Los PSF no desarrollan productos específicamente en base al género a raíz de varias otras razones, entre ellas la falta de sensibilización, el hecho de que no discernen ningún modelo de negocio que los

justifique, a que consideran que los servicios financieros son neutrales respecto al género, etc. Además, el proceso de diseño casi nunca se centra en el género en primer lugar. Sin embargo, vemos ejemplos en Bangladesh y en Egipto, donde los cambios regulatorios —bastante únicos en su tipo— sí fueron capaces de alentar a los proveedores a desarrollar productos financieros específicamente dirigidos a mujeres.

ESTUDIO DE CASO SECTOR PRIVADO: INCLUSIÓN A TRAVÉS DE PRODUCTOS CON METAS ESPECÍFICAS

Si bien las principales iniciativas desarrolladas por entidades gubernamentales o entes reguladores que están específicamente dirigidas a las mujeres se limitan a la asignación de fondos para mujeres o el establecimiento de objetivos/subsidios específicos de género en sus esquemas existentes, el sector privado y las agencias de desarrollo han sido mucho más versátiles y han desarrollado algunos productos únicos e innovadores a fin de aumentar el uso de servicios financieros por parte de las mujeres. A continuación, se presentan ejemplos de tales intervenciones:

1. **El Banco Mundial de la Mujer** (WWB, por sus siglas en inglés) trabajó con la Fundación MetLife en Egipto para aumentar la utilización de los productos crediticios de un banco local por parte de las mujeres. WWB realizó un estudio de segmentación de clientes que reveló los perfiles característicos de las potenciales clientas y diseñó campañas personalizadas de marketing e identificación de producto. Este esfuerzo también se combinó con capacitación y contratación de empleadas mujeres para trabajar en la sección de créditos del banco, de manera de abordar la sensibilidad cultural en torno a tratar con empleados hombres. Además, se armaron nuevos paquetes con productos bancarios ya existentes para dar mejor respuesta a las necesidades específicas de las mujeres. Gracias a estos enfoques, el banco logró aumentar la cantidad de clientas mujeres en su cartera de préstamos individuales del 20% en 2014 a más del 50% a fines de 2017.
2. **El Maritime Bank de Vietnam** utilizó un enfoque similar de paquetes de productos, según el cual se agruparon varios productos bancarios ya existentes a fin de dar mejor atención al segmento femenino de la población.
3. **Las mujeres de Papúa Nueva Guinea** enfrentaban un impedimento importante respecto al acceso al financiamiento, ya que la cobertura de locales de servicios financieros existente resultaba inadecuada. Para resolver esto, la institución PFIP (*Pacific Financial Inclusion Program*) contribuyó al desarrollo del programa Mama Bank Access Point (MAPS). Se trata de estructuras físicas sencillas y de bajo costo (del tipo shop in a box) ubicadas en mercados locales. Cada MAPS cuenta con dos mujeres locales como cajeras que usan sistemas de identificación biométrica para realizar transacciones. No requiere que las clientas utilicen tarjetas ni documentos de identidad para realizar transacciones y una simple huella dactilar es suficiente.

ESTUDIO DE CASO SECTOR PRIVADO CONTINUADA

4. La Asociación GSM ha desarrollado un kit de herramientas que emplea algoritmos de aprendizaje automático para determinar el género de los usuarios de teléfonos móviles en función del uso que se hace del teléfono. La herramienta, conocida como Kit de Herramientas de Análisis e Identificación del Género (GAIT, por sus siglas en inglés) se usó en Bangladesh, donde demostró tener una precisión del 85 por ciento.

ESTUDIO DE CASO LOGRAR HACER FOCO EN EL GÉNERO A TRAVÉS DE RECOMPENSAS Y CASTIGOS ADECUADOS



En Bangladesh, el Ministerio de Hacienda y el Bangladesh Bank (BB) están colaborando para aumentar el acceso a préstamos por parte de PyME que sean propiedad de mujeres empresarias. Se trata de un conjunto de iniciativas, entre las que destacamos:

- > La creación de un programa de concientización para proveedores sobre la importancia de contar con un enfoque centrado en el género a la hora de atraer clientes;
- > La realización de capacitaciones para mujeres que recientemente se hayan convertido en empresarias o que aspiren a serlo;
- > La disposición de directivas bancarias destinadas a aumentar los esfuerzos de los bancos para incorporar más clientes mujeres, así como aumentar sus esfuerzos destinados al desarrollo de las capacidades de las mujeres empresarias.

Paralelamente y a fin de incentivar a los PSF para que desarrollen productos específicamente dirigidos a las mujeres, el Bangladesh Bank ha comenzado a poner mayor énfasis en la medición del desempeño respecto a los objetivos y logros relacionados con productos crediticios destinados a mujeres empresarias. Este énfasis tiene un impacto directo sobre la calificación que reciben los bancos con relación a la adecuación del capital, calidad de los activos, capacidad de gestión, rentabilidad, liquidez y sensibilidad al riesgo de mercado (CAMELS, por sus siglas en inglés). Esta estrategia del BB resultó ser un factor motivador para que los bancos innovaran respecto a sus ofertas de productos destinados a mujeres empresarias (véase también el estudio de caso elaborado por AFI).

B. LA UTILIZACIÓN DE ANÁLISIS DE DATOS DESGLOSADOS POR GÉNERO

La mayoría de los bancos del mundo no realizan desgloses de los datos de sus clientes por género y aproximadamente⁶⁰ el 75% de los bancos no clasifica a las mujeres como un grupo por separado. Esto tiene como consecuencia que la mayoría de los bancos no esté en condiciones de identificar las diversas necesidades que tienen las mujeres (a las que a menudo se las pasa por alto o no constituyen el grupo objetivo de las ofertas de productos bancarios existentes)

y que, por lo tanto, tampoco estén en condiciones de diseñar productos que se adapten mejor a las necesidades de las mujeres. De esta forma, las mujeres continúan estando excluidas financieramente y los bancos se pierden a un segmento valioso de clientes. La recopilación y análisis de datos desglosados por género (GDDA, por sus siglas en inglés) representa entonces un primer paso muy importante para la inclusión financiera de las mujeres. No hallamos ninguna política pública o directriz que aliente a que los PSF realicen análisis GDDA. Chile podría ser una excepción, ya que allí se logró dar impulso a la inclusión financiera de las mujeres en parte gracias a PSF que realizaron recopilaciones de datos desglosados por género.

Los servicios financieros digitales —que dependen en gran medida de bases de datos centralizadas para sus operaciones— hacen que tanto la recopilación como la utilización de datos resulte ser un proceso mucho más sencillo.

ESTUDIO DE CASO CHILE: LOS BANCOS UTILIZAN GDDA PARA INCLUIR A LAS MUJERES



Chile es el único país del mundo que ha recopilado datos desglosados por género durante más de dos décadas. La recopilación de dichos datos (datos del lado de la oferta y desglosados por género) fue impulsada por el Ministerio de la Mujer. Con estos datos, los bancos comerciales estatales del país (Banco Estado) desarrollaron la CuentaRUT,⁶¹ una cuenta bancaria sencilla disponible para toda persona que tenga un documento nacional de identidad. El gobierno más tarde utilizó las cuentas RUT para transferir pagos G2P (donde la mayoría de las beneficiarias eran mujeres), incentivando así a que las mujeres ingresaran al sistema financiero formal. Luego, el banco diversificó sus propias ofertas para poder adaptarse mejor a sus clientas. Como resultado de estas iniciativas (todas ellas impulsadas por los datos obtenidos), el número de cuentas de depósito cuyos titulares son mujeres creció un 73% en 2006, y continuaron creciendo a un promedio del 22% en los años subsiguientes. En 2017, el 46% de las tarjetas de débito en Chile estaban vinculadas a una CuentaRUT y las mujeres constituían el 50% del total de cuentas.

C. LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Según Ros Grady, experta sénior del sector financiero del Banco Mundial, “los marcos de protección del consumidor financiero, cuando están diseñados, implementados y supervisados adecuadamente, infunden confianza en el consumidor de productos y servicios del sector financiero. Tales marcos pueden, por lo tanto, ser facilitadores importantes para la adopción de productos y servicios financieros”.

Resulta claro que la creación de normativa de protección al consumidor genera un entorno positivo que fomenta la inclusión financiera. Asimismo, artículos publicados en numerosos medios han establecido que las mujeres son más conscientes de los riesgos

que los hombres. Esto, sumado al hecho de que las mujeres cuentan con menor educación financiera, hace necesario contar con una protección del consumidor sólida y eficiente, así como también mecanismos de reparación de quejas que logren generar confianza entre las clientas. Además, un importante elemento disuasorio para las mujeres en relación con los servicios financieros digitales es el hecho de que se ven en la obligación de divulgar información personal (como su número de teléfono móvil) a los agentes bancarios, quienes a su vez podrían usar esa información de manera impropia. Esta falta de confianza⁶², sumado al hecho de ser más conscientes de estar expuestas al riesgo, son cuestiones pertinentes de ser abordadas a fin de permitir un uso más desinhibido de los servicios financieros por parte de las mujeres. Si bien los SFD enfrentan su propio conjunto de desafíos relacionados con la protección al consumidor, la digitalización de la información personal hace que sea mucho más difícil obtener esa información por motivos espurios que con los métodos tradicionales no digitales. Sin embargo, sí ha habido casos de agentes que cobran de más a los clientes, y las mujeres constituyen el segmento predominante de las personas que son engañadas a través de llamadas telefónicas para realizar fraude, lo que indica que las clientas tienen mayores probabilidades de ser víctimas del fraude. La mayoría de los países incluidos en nuestra muestra describieron sus estrategias de protección del consumidor de servicios financieros digitales, entre ellas sus iniciativas de educación financiera. Sin embargo, según nuestro análisis se las podría describir como “neutrales respecto al género” y no tienen un enfoque específico en usuarias mujeres.

D. LA FACILITACIÓN DE INNOVACIONES

Muchos entes reguladores consideran el desarrollo de productos innovadores como un cambio radical, ya que tiene el potencial de poder abordar los problemas de acceso y asequibilidad en la inclusión financiera de las mujeres. Reconociendo el potencial de tales productos (ahorro digital, crédito digital, billeteras móviles, plataformas interoperables), algunos organismos encargados de la formulación de políticas están flexibilizando la normativa para que sea menos estricta y estos productos puedan prosperar con éxito e impulsar así la agenda de inclusión financiera. De forma alternativa, muchos entes reguladores están adoptando el uso de mecanismos como “sandboxes” y “makeathons” (estos últimos son reuniones para crear prototipos de forma participativa), los cuales permiten que las innovaciones de productos logren entrar al mercado y crecer, centrándose en las finanzas inclusivas. Estas iniciativas están creando espacios para que las innovaciones prosperen y el mercado evolucione, impulsando así la agenda del uso de SFD entre las mujeres. Además, también están surgiendo enfoques como los kits de herramientas de diagnóstico regulatorio (RDT, por sus siglas en inglés), cuyo objetivo es promover la innovación y dar apoyo a los

entes reguladores en sus esfuerzos por evaluar, adaptar y avanzar sus regímenes normativos relacionado con los SFD.

ESTUDIO DE CASO PAKISTÁN: LA INNOVACIÓN EN AUSENCIA DE UN SANDBOX REGULATORIO



Para varios países, el desarrollo de un sandbox regulatorio resulta ser el método preferido a la hora de introducir en el mercado productos innovadores de tecnología financiera. Sin embargo, algunos países como Pakistán han utilizado otros métodos, como los hackathons o makeathons, con los cuales se logran resultados similares. Durante nuestras entrevistas, las autoridades del ente regulador dijeron que buscaban brindar un entorno propicio para que este tipo de eventos se lleven a cabo y son varias las empresas privadas/agencias de desarrollo que realizan competencias que brindan una plataforma para mecanismos novedosos y emergentes de fintech. Este tipo de enfoques permite que los entes reguladores den señales claras a las empresas en el sentido de que se está alentando la innovación de productos.

ESTUDIO DE CASO ZAMBIA: LA REDUCCIÓN DE LAS BARRERAS A FINTECH AUMENTAN EL USO DE SFD



La encuesta FinScope, realizada en 2015, reveló un aumento de cifras alentador cuando se las compara con 2005; y los SFD fueron una de las principales causas de este aumento. El ente regulador alentó a que más empresas de fintech brindaran servicios, especialmente con dinero móvil y en zonas remotas. Se realizaron alrededor de 17 millones transacciones digitales en 2012, las cuales aumentaron a 105 millones en 2017. Nuestra entrevista con el Bank of Zambia reveló que no existe un mínimo de capital necesario para que las empresas de fintech comiencen sus operaciones, lo que facilita la entrada de nuevos participantes.

“En general, el mayor desafío que enfrenta la inclusión financiera es el acceso. Esta barrera de acceso logró superarse cuando la tecnología entró en escena. Fue posible acercar los servicios financieros a las poblaciones a través de sus teléfonos. Gracias a los esfuerzos para motivar a las mujeres a iniciar proyectos de generación de ingresos, ellas también están en condiciones de sacar provecho de los avances tecnológicos, tales como los servicios financieros por telefonía móvil”.

Gobernador John Rwangombwa, National Bank of Rwanda, en el blog de AFI

ESTUDIO DE CASO KENIA: LA PROMOCIÓN DE LA INCLUSIÓN FINANCIERA A TRAVÉS DE SERVICIOS FINANCIEROS MÓVILES (SFM)



Kenia ha sido pionera en muchos aspectos relacionados con la introducción de productos innovadores que han contribuido significativamente a la inclusión financiera. La titularidad cuentas casi se ha duplicado, del 42% al 82% entre 2011 y 2017. Es posible atribuir este aumento de la inclusión financiera al uso de SFD, que ha tenido impacto sobre el 80% de la población (datos de 2017). Y fueron especialmente los servicios financieros móviles los que desempeñaron un papel fundamental en el crecimiento de los SFD. Varios estudios y artículos han demostrado que la inclusión financiera en Kenia cobró impulso en gran medida gracias a proveedores de dinero móvil como M-Pesa. Si bien estos proveedores fueron fundamentales para el desarrollo e introducción de productos con características únicas en el mercado, también hubo varias reformas normativas que contribuyeron a la creación de un entorno propicio para la proliferación de dichos servicios. La enmienda de la Ley de Microfinanzas de 2006, a través del Proyecto de Ley de Microfinanzas (Enmienda) de 2013, contribuyó a la ampliación de la gama de servicios financieros que los Bancos de Microfinanzas (BMF) están autorizados a ofrecer para de esta forma mejorar el acceso financiero.

En 2007, cuando los proveedores no bancarios comenzaron a ofrecer productos y servicios de dinero móvil, el Central Bank of Kenya (CBK) adoptó un enfoque progresivo de “prueba y aprendizaje” de la normativa. Esto dio lugar a la promulgación de la Ley de Sistemas Nacionales de Pago, de 2011, y a la publicación de directrices para la provisión de transferencias minoristas electrónicas y dinero electrónico en 2013, así como también la publicación de directrices para las agencias corresponsales bancarias en 2010, todas ellas reformas que han contribuido positivamente al crecimiento del mercado.

Los resultados de estos programas (y productos) son evidentes, ya que existen 15,1 millones de personas que usan servicios financieros móviles, en comparación con los 8,1 millones que usan cuentas tradicionales (2016). Además, la cantidad de mujeres titulares de cuentas móviles superó la de los hombres en un 22%, con 9,2 millones de mujeres titulares de cuentas en comparación con 5,8 millones de hombres. Esta tendencia es la opuesta en instituciones financieras, donde las cuentas bancarias de hombres superan en un 18% a las de las mujeres. Kenia representa un clásico ejemplo de un país que logró abordar la falta de acceso financiero de su población gracias al establecimiento de un mercado libre y favorable para los proveedores de SFD, lo que eventualmente llevó al crecimiento constante de la inclusión financiera en el país. Sin embargo, todo ello no está exento de desafíos y posibles áreas de crecimiento.

2.3.4 LA LEGISLACIÓN Y LAS POLÍTICAS PÚBLICAS



RESUMEN DE LA SECCIÓN

- > La inclusión financiera, como componente, se encuentra generalmente ausente dentro de las Políticas Nacionales de Género (NGP, por sus siglas en inglés) de los países de la muestra.
- > Si bien existen objetivos específicos para la inclusión financiera de las mujeres que sí están presentes en algunas Estrategias Nacionales de Inclusión Financiera (ENIF), en la mayoría de los casos el género está presente solo nominalmente, quizás bajo el precepto de que “no estaría mal tenerlo”, o como un pilar transversal a los temas tratados, o a menudo como un cometario especial dentro de otro tema principal. Es así que los aspectos de género se diluyen y algún otro tema principal recibe el foco de atención.
- > Además, no pudimos hallar ejemplos de una ENIF en la cual se hayan tratado los vínculos entre los SFD y una inclusión financiera más efectiva para las mujeres.
- > Hallamos que los entes reguladores están adoptando cada vez más el uso de datos y análisis desglosados por género (GDDA). También hallamos evidencia conflictiva respecto a cómo los reguladores utilizan o planean utilizar GDDA.
- > Observamos que ninguna de las políticas públicas promueve la evaluación del impacto de género (EIG); las evaluaciones de impacto por género permitirían que los entes reguladores y los formuladores de políticas públicas puedan identificar oportunidades y maximizar el impacto que cada iniciativa tiene sobre las mujeres.
- > También hallamos evidencia conflictiva respecto a cómo los entes reguladores financieros han podido aunar y coordinar esfuerzos con otros entes reguladores, o ministerios, relativos a su mandato de promover la inclusión financiera de las mujeres.

A. LAS POLÍTICAS RELACIONADAS CON EL GÉNERO

La constitución nacional de muchos países indica que sus ciudadanos no deberán sufrir discriminación en base a su género, en general junto con otros parámetros tales como su origen étnico, su religión, etc. Este precepto constitucional fundamental proporciona las bases sobre las cuales los aspectos de género han sido incorporados en varias de las políticas públicas diseñadas por diversos ministerios de esos países.

Haciéndose eco de ese mismo precepto general de sus respectivas constituciones, los países a menudo han incluido objetivos específicos de género en su ENIF y/o en otros documentos sobre políticas públicas. Sin embargo, son las interpretaciones de las disposiciones específicas de la constitución nacional, conjuntamente con el tipo de configuración social y cultural de una nación, las que explican de qué forma los encargados de la formulación de políticas o los entes reguladores

han desarrollado políticas específicas de género. A continuación, primero presentaremos estudios de caso de Mozambique y Mongolia, donde las interpretaciones de sus constituciones nacionales han tenido impactos distintos sobre la inclusión financiera de las mujeres.

ESTUDIO DE CASO MOZAMBIQUE: UNA ORIENTACIÓN HACIA RESULTADOS DE GÉNERO A TRAVÉS DE OBJETIVOS META



Mozambique es un ejemplo único en su tipo, ya que en su ENIF no se mencionan actividades relacionadas con el género ni en forma directa ni por separado. Sin embargo, en su marco de monitoreo y evaluación (ME) sí se incluyen metas específicas relacionadas con las mujeres. La constitución nacional avanza una doctrina de “neutralidad de género”; esto por lo tanto no permite que el ente regulador aplique políticas públicas de género. Sin embargo, reconociendo la importancia de la inclusión de género dentro de los esfuerzos de inclusión financiera más generales, el ente regulador ha incorporado objetivos específicos de género dentro del marco de monitoreo y evaluación. Esto permite que el ente regulador pueda impulsar la agenda de género y no tener que permanecer “neutral al género” en su enfoque.

Las consecuencias y los riesgos de adoptar un enfoque de “neutralidad de género” son tratados en mayor profundidad en el Estudio de caso de Paraguay: ¿neutralidad de género o restricción de género?

ESTUDIO DE CASO MONGOLIA: EL IMPACTO DE LOS MECANISMOS FACILITADORES



Mongolia es uno de los pocos países del mundo que tiene una brecha de género que favorece a las mujeres. Además, Mongolia tiene un alto índice de titularidad de cuentas bancarias (92% en 2017) y está entre los 30 países del mundo con los índices más altos tanto de titularidad de cuentas bancarias como de uso de SFD. El 85% de su población es usuaria de SFD y la brecha de género es de 4,12% a favor de las mujeres.

No existen iniciativas específicas relacionadas con las mujeres.

Sin embargo, las entrevistas con el ente regulador revelaron que tanto la igualdad de género —tal como está consagrada en la constitución nacional— como la alta tasa de alfabetización de las mujeres, constituyen razones clave que explican el nivel significativo de inclusión financiera de las mujeres.

Hemos notado que los aspectos de género relacionados con la inclusión financiera solo reciben tratamiento parcial, ya sea dentro de las ENIF o dentro de las Políticas Nacionales de Género. Sin embargo, muchos países no cuentan con ninguna de estas políticas públicas, e incluso cuando sí las tienen, los aspectos relacionados con la inclusión financiera de las mujeres solo tienen una importancia marginal.

Tratamos este tema más detalladamente a continuación

1. Aspectos de género en las Estrategias Nacionales de Inclusión Financiera

De nuestras investigaciones secundarias de 40 países, se desprende que 29 países cuentan con ENIF. De estos 29, solo 15 países mencionan específicamente al género o tienen directrices y/o metas específicas de género. Por otro lado, 20 de estos 29 países específicamente recalcan aspectos relacionados con los SFD en sus documentos sobre estrategias a seguir. Existen 15 países que tienen tanto un componente de género como un componente de SFD en sus ENIF. Hemos hallado dos escenarios, a saber:

i. Existen ENIF que son neutrales en cuanto al género, ya que tratan a las mujeres y los hombres como idénticos y no describen esfuerzos específicos para cerrar la brecha de género. Esto a menudo tiene como resultado una mayor brecha de género en el país, ya que las políticas públicas no buscan impulsar especialmente la inclusión financiera de las mujeres (las mujeres a menudo se ven desproporcionadamente afectadas por las normas socioculturales, como se ha descrito en las secciones anteriores). Esto se ilustra mejor en el siguiente estudio de caso.

ESTUDIO DE CASO PARAGUAY: ¿NEUTRALIDAD DE GÉNERO O RESTRICCIÓN DE GÉNERO?



Un problema que se ve a menudo en el diseño de políticas públicas es la creencia, por parte de los responsables de la formulación de políticas, de que una política pública que sea neutral en cuanto al género por sí sola llevará a la inclusión financiera de hombres y mujeres. Sin embargo, debido a las diversas barreras socioeconómicas que especialmente las mujeres enfrentan, un enfoque de “neutralidad de género” a menudo fracasa y no logra incluir la misma cantidad de mujeres como de hombres. Esto conlleva una ampliación de la brecha de género, incluso en países que muestran un crecimiento saludable de la inclusión financiera en general.

Paraguay es un ejemplo de un escenario de este tipo, en donde los entes reguladores responsables de varias iniciativas de inclusión financiera buscaron diseños que fueran neutrales en cuanto al género. Sin embargo, al revisar los datos de Findex sobre Paraguay, encontramos que, de hecho, la brecha de género aumentó en siete puntos porcentuales entre 2011 y 2017, lo que de alguna manera opaca lo que de otra forma sería un crecimiento impresionante de la inclusión financiera en general: 29 puntos porcentuales durante el mismo plazo (medido por titularidad de cuentas).

Esta falta de metas de género específicas tuvo como resultado que los entes reguladores hagan caso omiso a la creciente brecha de género que existe en su país.

ii. Las ENIF que son sensibles al género, y en las cuales se reconoce la necesidad de implementar iniciativas específicas para lograr la igualdad de género entre la población de usuarios de servicios financieros. En las ENIF de este tipo, existen medidas específicas para la promoción de las mujeres y de los SFD, tales como la promoción de la titularidad de cuentas y el establecimiento de metas respecto a la cantidad de beneficiarias mujeres de los programas de educación financiera. De hecho, estos son los dos indicadores que más comúnmente se encuentran entre los componentes de género de las estrategias de inclusión financiera que son “sensibles al género”.

Hemos observado las siguientes tendencias en algunos países, tal como se presentan en los siguientes estudios de caso. En muchas instancias, los objetivos y las metas no se ven respaldadas por planes de implementación asentados y bien definidos, y que sean ejecutables, a fin de lograr dichos objetivos y metas. También faltan esquemas de monitoreo y evaluación de tales planes que sean sensibles al género.

ESTUDIO DE CASO FIYI



Actualmente, Fiyi está implementando su segunda ENIF (correspondiente al período 2016-2020). La estrategia actual cuenta con objetivos específicos de género que no estaban presentes en su primera ENIF. Las entrevistas realizadas con las partes interesadas revelaron que los reguladores incorporaron objetivos específicos de género luego de darse cuenta, al finalizar su primera ENIF, que aún persistía una gran brecha de género.

Si bien los objetivos (que incluyen mediciones de la cantidad de mujeres que son titulares de cuentas en instituciones financieras) representan metas claras a ser cumplidas por los entes reguladores y los proveedores de servicios financieros, la ENIF actual no proporciona ninguna indicación sobre de qué forma será posible alcanzar esas cantidades.

Aunque existen objetivos cuantificables respecto a la inclusión financiera de las mujeres, la falta de un plan de implementación realmente ejecutable —o siquiera una mención sobre cómo se podría mejorar la inclusión de distintos segmentos de la población de mujeres— ha tenido como resultado que las cuentas bancarias de las mujeres aumentaran solamente un 4,25%⁶³ entre 2015 y 2017. De mantenerse esta tasa de crecimiento, Fiyi fracasará en cumplir su objetivo respecto a la cantidad de mujeres titulares de cuentas bancarias al finalizar su actual ENIF, ya que quedaría siete puntos porcentuales por debajo de su meta.

Sin embargo, un aspecto positivo de contar con objetivos específicos de género es que eso ha permitido que las instituciones de donantes que trabajan con el país armonicen sus estrategias y puedan ejercer presión sobre las instituciones que reciben fondos para programas a fin de que éstas se movilicen y logren establecer objetivos de género, y que asimismo los cumplan.

El establecimiento de metas de género que buscan generar resultados concretos no siempre se basa en

mecanismos estructurados. La forma más común de evaluar el estado actual de las cuentas bancarias de las mujeres es la utilización de indicadores provenientes de alguna de las bases de datos nacionales o la base de datos del banco central mismo. Luego, el comité directivo de la ENIF decide cuáles serán los objetivos meta para el futuro. Sin embargo, países como Marruecos han desarrollado un enfoque más matizado y estructurado para establecer objetivos meta.

ESTUDIO DE CASO MARRUECOS: UN ENFOQUE NOVEDOSO PARA ESTABLECER OBJETIVOS META



Cuando se les preguntó cuáles eran las justificaciones detrás del establecimiento de las metas descritas en sus respectivas ENIF, los entes reguladores en su mayoría declararon que esas metas se basaban en las cifras de referencia respecto a la cantidad de mujeres con titularidad de cuentas (en el año en que se formuló el ENIF) y que se habían creado internamente en consulta con otras partes interesadas, tales como los Ministerios de Hacienda, Familia, Solidaridad, Igualdad y Desarrollo Social, etc.). Sin embargo, Marruecos ha establecido sus metas en relación a la cantidad de mujeres titulares de cuentas bancarias en función del total del valor que se desprende de los datos para el indicador de la cantidad de mujeres que tienen cuentas, al que luego se compara con países con un PIB y PPA similares. El ente regulador entiende que establecer parámetros de referencia para la evaluación de sus metas en función del rendimiento logrado por sus pares sería un punto de referencia más estable, o uno con el cual el país pueda sentirse más identificado, al desarrollar la labor necesaria para alcanzarlos.

ESTUDIO DE CASO PAKISTÁN: CON LA TRANSVERSALIDAD NO ALCANZA



Uno de los enfoques más comunes adoptado por muchos países para logra incorporar enfoques específicos relacionados con “las mujeres y otros segmentos poblacionales desfavorecidos” en sus documentos sobre políticas públicas, es la introducción del “género” como un tema transversal. Sin embargo, está comúnmente aceptado el hecho de que esta noción de transversalidad en general carece de un plan de acción claro, específico, cuantificable y ejecutable, además de carecer de metas de género específicas, lo cual a su vez tiende a licuar todos los aspectos de género. Pakistán fue víctima de este tipo de problema y, en consecuencia, se quedó rezagado en sus metas de género. Esto condujo, a partir de 2015, a la creación de metas y objetivos de género más específicos.

Las nuevas metas se centran más en el uso y establecen la meta de que haya 20 millones de mujeres adultas que sean usuarias activas de servicios financieros formales. La estrategia financiera incorpora dimensiones de género tanto en iniciativas del lado de la oferta como del lado de la demanda. Su estrategia nacional de educación financiera también tiene estrictas metas de género y existe la meta concreta de que las mujeres sean el 50% del total de beneficiarios de la estrategia (que se prevé serán un millón en total).

En varias de nuestras entrevistas también se nos informó que no se deseaba hacer foco específico sobre el género y que se prefería utilizar términos más amplios, tales como poblaciones financieramente excluidas, desatendidas, etc. Asimismo, en la mayoría de las ENIF, al género se lo menciona como una referencia al paso, como un componente “que no estaría mal tener”. Sin embargo, considerando las evidencias de las diferentes experiencias de los países, es evidente que incorporar al género como un componente “que no estaría mal tener” realmente no aporta al logro de los objetivos de inclusión. La incorporación de la equidad de género en los servicios financieros debe establecerse como un objetivo independiente y por separado, con un plan de implementación específico y factible de ser realizado, con objetivos claros y cuantificables. En este sentido, AFI ha redactado una Nota de Orientación⁶⁴ sobre la Integración del Género y la Inclusión Financiera de las Mujeres dentro de las Estrategias Nacionales. La nota destaca cuáles son las prácticas actuales en la red AFI y brinda orientación sobre temas de género y sobre cómo integrar consideraciones relacionadas con la inclusión financiera de las mujeres dentro de las ENIF.

2. La inclusión financiera en las Políticas Nacionales de Género

En general, las Políticas Nacionales de Género (NGP, por sus siglas en inglés) se ven plasmadas en un documento general sobre políticas públicas que trata varios aspectos relacionados con el empoderamiento de las mujeres, y abarca derechos y beneficios, medios de sustento, salud, aspectos sanitarios, educación, trabajo y empleo, etc. La presencia de este entramado nacional⁶⁵ en los países miembros de AFI —tales como Fiyi, República de Mauricio, Egipto y Malawi— actúa como un elemento catalizador para la promoción de la igualdad de género, la incorporación de la perspectiva de género de forma más universal,⁶⁶ y para el monitoreo de los resultados esperados en materia de género y en relación a diversas iniciativas gubernamentales.

En base a una revisión de los diversos documentos y al estudio de las Políticas Nacionales de Género de los países incluidos en nuestra muestra, vemos que, en general, no existen menciones específicas de la inclusión financiera como un componente por separado en las Políticas Nacionales de Género. El vínculo más cercano que pudimos encontrar entre las Políticas Nacionales de Género y las ENIF es el componente de empoderamiento económico, el cual en realidad ya establece una razón y justificación sólida para que las mujeres comiencen a usar servicios financieros formales. Sin embargo, existen otros componentes generales de las Políticas Nacionales de Género que podrían actuar como elementos “facilitadores” para la inclusión financiera.

Por ejemplo, si las normas sociales de un país resultaran ser un impedimento para que las mujeres accedan a los servicios financieros, un componente específico de las Políticas Nacionales de Género que se enfoque en

mejorar las capacidades de toma de decisiones de las mujeres, bien podría actuar como un facilitador a fin de impulsar la agenda de inclusión financiera de las mujeres. Egipto es una notable excepción, ya que sus Políticas Nacionales de Género especifican resultados concretos de inclusión financiera. La incorporación de un componente de inclusión financiera en las Políticas Nacionales de Género aumenta en gran medida la probabilidad de que también la ENIF y otras políticas de inclusión financiera incorporen resultados esperados en relación con la igualdad de género.

ESTUDIO DE CASO EGIPTO: EL DOCUMENTO DE VISIÓN DEL PAÍS IDENTIFICA A LA INCLUSIÓN FINANCIERA DE LAS MUJERES COMO UN ÁREA DE INTERÉS



Los temas sobre los que más comúnmente se centran los documentos de visión de un país a la hora de referirse a las mujeres, son el fortalecimiento de las normas sociales (protección contra el abuso) o la generación de oportunidades para medios de subsistencia. Sin embargo, Egipto es una excepción en este sentido.

El país ha definido objetivos claros para la inclusión financiera al establecer los siguientes objetivos en sus Políticas Nacionales de Género:

1. El aumento de la cantidad de mujeres titulares de cuentas bancarias al 18% para 2030, del 9% que eran en 2015;
2. El aumento de la cantidad de IMF que den servicio a mujeres al 53% para 2030, del 45% que eran en 2015.

Aún más encomiable es el hecho de que los objetivos con término en 2030 ya se han cumplido, y que podrían revisarse para establecer metas más ambiciosas.

B. LA UTILIZACIÓN DE ANÁLISIS DE DATOS DESGLOSADOS POR GÉNERO

Contar con datos e información apropiada resulta fundamental para poder tomar decisiones sobre políticas públicas o para perfeccionarlas, así como para medir el progreso logrado y diseñar productos financieros. Sin embargo, hemos hallado que los entes reguladores hacen un uso limitado del análisis de datos desglosados por género (GDDA, por sus siglas en inglés). Entre las muchas entrevistas realizadas con las partes interesadas, solo dos países mencionaron el uso de GDDA a la hora de evaluar el estado actual de la titularidad de cuentas por parte de mujeres o para mejorar el uso que hacen las mujeres de los servicios financieros. Siete entes reguladores dijeron que planean realizar GDDA; sin embargo, la mayoría de ellos no estaban seguros de cómo se llevarían a cabo. Las entrevistas también revelaron que los entes reguladores carecen de recursos para realizar estudios de referencia sobre el estado de la inclusión financiera con los que se puedan medir los futuros impactos, ni tampoco para realizar encuestas ni análisis que sean sólidos y completos.

Sin embargo, existen ejemplos de entes reguladores que sí han logrado planificar sistemáticamente la recopilación de datos gracias a la utilización de

mecanismos alternativos; por ejemplo, Fiyl (véase el estudio de caso a continuación). Y otros que ya han planeado utilizar GDDA a fin de informar su estrategia; por ejemplo, Argentina (véase el estudio de caso a continuación). Además, AFI ha desarrollado un conjunto de herramientas⁶⁷ que los encargados de la formulación de políticas y los entes reguladores podrían utilizar para maximizar las oportunidades que brindan los datos desglosados por género sobre aspectos del lado de la oferta y de la demanda y así lograr cambios en las políticas públicas.

ESTUDIO DE CASO FIYI: LA RECOPIACIÓN DE DATOS Y GDDA A TRAVÉS DE LA CONVERGENCIA



A fin de lograr la inclusión financiera en Fiyi y según el mandato de su ENIF, se crearon varios grupos de trabajo con las partes interesadas, tales como el Ministerio de Hacienda, el Ministerio de la Mujer, agencias de desarrollo, etc.

Uno de los grupos de trabajo contaba con representación de la Oficina Nacional de Estadística, la cual ayudó a crear un componente de Inclusión Financiera (IF) en su censo. Utilizando ese mismo enfoque, también se incorporó un componente de IF en la Encuesta de Ingresos y Gastos de 2017 (en colaboración con el Ministerio de la Mujer). Las preguntas fueron desglosadas por género y eso ayudó a dar una idea sobre el estado actual de la titularidad de cuentas en el país.

Este enfoque de Fiyi de recopilación de datos desglosados por género y a través de colaboraciones es ejemplar, ya que ante la falta de recursos para que cada organismo realice encuestas de inclusión financiera por separado, fue posible utilizar mecanismos alternativos.

ESTUDIO DE CASO RUANDA: MÉTODOS GDDA PARA LA IDENTIFICACIÓN Y EL FOMENTO DEL CRECIMIENTO



En Ruanda, solo el 21% de la población tenía acceso a una cuenta bancaria en 2008. El Bank of Rwanda estableció la meta de inclusión financiera del 80% para 2017. Luego analizó sus datos relativos al lado de la oferta y descubrió que el acceso de las mujeres a préstamos de bancos comerciales había promediado solo alrededor del 20% durante un plazo de 5 años. Además, los bancos comerciales tenían una presencia muy limitada en las zonas rurales. El gobierno, por lo tanto, fortaleció el alcance de las cooperativas y modificó las directrices para agentes bancarios, de manera de facilitar su expansión a zonas rurales, donde en general la mayoría de las mujeres no tiene acceso a bancos. Como resultado, se duplicó el acceso a los servicios financieros formales para las mujeres, llegando al 42% en 2012 (72%, si se incluyen canales informales).

ESTUDIO DE CASO ARGENTINA: MÉTODOS GDDA PARA DESARROLLAR PRODUCTOS CENTRADOS EN LAS MUJERES



Según el Banco Central de Argentina, el país ha logrado una alta tasa de inclusión financiera y no existe brecha de género en la titularidad de cuentas. Por lo tanto, el banco ha comenzado a recopilar datos que podrían revelar nueva información sobre las actividades financieras que realizan hombres y mujeres. La recopilación de estos datos se volcará al desarrollo de productos específicos cuyo grupo objetivo serán las mujeres.

C. LA EVALUACIÓN DEL IMPACTO DE GÉNERO Y LOS PRESUPUESTOS CON RECURSOS DE GÉNERO

Una manera efectiva para integrar al género dentro de la formulación de políticas públicas es comprender cómo las políticas actuales han impactado la igualdad de género. Sin embargo, para que los entes reguladores estén en condiciones de evaluar dicho impacto, deben adoptar un enfoque de evaluación del impacto de género (EIG). La EIG implica contar con un componente de género en el objetivo de evaluación original, lo que se traduce en preguntas específicas relacionadas con el género en las herramientas de investigación. Esto permite que haya suficiente representación de las mujeres durante las diversas etapas de monitoreo y evaluación, y también permite que los encargados de la formulación de políticas sepan cuáles fueron los impactos deseados (así como los no deseados) que una iniciativa en particular haya tenido en los diversos segmentos de la población femenina. Otra técnica muy importante es adoptar el enfoque de Presupuesto con Recursos de Género (GRB, por sus siglas en inglés). GRB es, esencialmente, una herramienta para la implementación de una estrategia de género. Sin un GRB adecuado, es casi imposible comenzar a hablar sobre la ejecución de los objetivos de igualdad de género de un país.

ESTUDIO DE CASO RUANDA: LAS METAS DE GÉNERO A TRAVÉS DE GRB



En 2002 se implementaron técnicas de Presupuesto con Recursos de Género (GRB, por sus siglas en inglés) en Ruanda (Ministerio de Género), con asistencia técnica del Departamento de Desarrollo Internacional del Reino Unido (DFID, por sus siglas en inglés). El programa estaba destinado a cinco ministerios clave y ayudó a incorporar la perspectiva de género dentro de esos ministerios. El programa funcionó satisfactoriamente hasta que el DFID dejó de apoyarlo (en 2004) y luego se cerró en 2006.

En 2008, el Ministerio de Hacienda restableció el programa. Habiendo aprendido de los errores cometidos (falta de asistencia técnica), el Ministerio de Hacienda creó un equipo técnico principal compuesto por altos funcionarios del Ministerio. También constituyó una junta directiva compuesta por varias partes interesadas (Ministerio de Educación, el Consejo Nacional de la Mujer, etc.) para obtener información específica de cada sector.

ESTUDIO DE CASO RUANDA: CONTINUADA

Durante su fase piloto, el programa se enfocó en cuatro ministerios clave (Agricultura, Salud, Educación e Infraestructura), y los ministerios seleccionados debían presentar asignaciones presupuestarias relativas a la integración de la perspectiva de género. Estas asignaciones presupuestarias debían incluir un tema de género seleccionado, las actividades realizadas para combatir el problema, el resultado alcanzado y los indicadores utilizados para medir dicho resultado.

Esto permitió que los ministerios incorporaran un componente de género a sus iniciativas de políticas públicas, el cual debía estar acompañado de una definición del problema y cuáles eran los objetivos, además de un plan de implementación y marco de ME. El éxito de la fase piloto, tal como lo entendemos a través del trabajo de investigación secundaria y las consultas con las partes interesadas, tuvo como resultado que el gobierno de Ruanda dispusiera, en 2011, la obligatoriedad de que cada ministerio cuente con partidas dirigidas a aspectos de género en sus respectivas asignaciones presupuestarias.

D. LA INFRAESTRUCTURA

Para que una población —incluidas sus mujeres— esté dispuesta a utilizar SFD y realmente los valore, debe existir una infraestructura que permita que los SFD funcionen de forma óptima. La infraestructura puede tener características físicas, tales como la normativa sobre telecomunicaciones que autoriza o promueve la propagación de torres de telefonía y otros tipos de infraestructura necesaria para que los SFD funcionen. O bien puede involucrar el tipo de normativa que permita el desarrollo de sistemas de pago que faciliten la existencia de SFD eficientes. Varios países regulan el tipo de participación que se le asigna a los PSF dentro de los sistemas de pagos nacionales, de manera de garantizar la estabilidad, integridad y adecuada supervisión de los SFD en el mercado.

Asimismo, la interoperabilidad ha sido identificada como una característica clave dentro de los componentes de infraestructura necesarios para que exista un ecosistema SFD pujante, y son varios los países — como por ejemplo Fiyi— en donde actualmente se está elaborando normativa apropiada que logre dar respaldo y promover la “acumulación de valor” que sea interoperable, para así dar impulso a los SFD. La infraestructura también incluye varios factores facilitadores que ayudan a promover el uso de SFD entre los clientes. Se trata de factores que ya sea permiten el acceso (disponibilidad del DNI) o bien promueven el uso sostenido de los servicios financieros (ya que existen casos de uso relevantes). En nuestro estudio, hallamos casos en los cuales ciertas etapas de las políticas públicas relacionadas con la infraestructura habían tenido un impacto positivo en la inclusión financiera de las mujeres, siendo India un buen ejemplo de ello (véase el estudio de caso de India en este capítulo).

También hemos visto cómo los posibles cambios en la infraestructura —derivados del uso del Fondo de Servicio Universal (USF, por sus siglas en inglés) en telecomunicaciones en los EE.UU. y otros países— han resultado ser una barrera a la hora de lograr desplegar al máximo el potencial de la expansión de los SFD.

ESTUDIO DE CASO ZAMBIA: UN CONMUTADOR NACIONAL PARA REDUCIR LOS CARGOS DE TRANSACCIÓN



Hasta principios de 2018 en Zambia, las transacciones desde cajeros automáticos y puntos de venta (POS) hacia distintos bancos se canalizaban principalmente a través de una empresa líder de emisión de tarjetas, lo que redundó en mayores costos por transacción y la eventual fuga de divisas, aunque incluso se tratara de transacciones locales.

Para contrarrestarlo, el Bank of Zambia propuso el desarrollo de un sistema nacional de conmutación y transferencia inmediatas de fondos, el National Financial Switch (NFS), a fin de interconectar a todos los bancos a través de un sistema de pago electrónico hacia fines de 2018. Se espera que este proyecto, emprendido por Zambia Electronic Clearing House Limited (ZECHL), aumente la inclusión financiera y reduzca los costos de transacción.

Además, al NFS se lo está promocionando como una plataforma tecnológica clave para promover el desarrollo de los SFD en Zambia y facilitar la interoperabilidad entre los proveedores de servicios financieros, entre ellos los pagos móviles.

ESTUDIO DE CASO USF: EL APARATO NORMATIVO PROVOCA ESCASO DESARROLLO DE LA INFRAESTRUCTURA



El Fondo de Servicio Universal (USF, por sus siglas en inglés) es un sistema de tarifas y subsidios a las telecomunicaciones administrado por la Comisión Federal de Comunicaciones de los Estados Unidos (FCC, por sus siglas en inglés) y tiene el objetivo de promover el acceso universal a los servicios de telecomunicaciones en los Estados Unidos.

El fondo se creó gravando a los operadores de redes móviles (ORM), y uno de sus objetivos era utilizar estos fondos para ampliar la cobertura de las redes en zonas rurales o remotas. Sin embargo, el fondo está infrautilizado y no se han logrado los resultados esperados. Además, la iniciativa también tuvo como resultado que los ORM no priorizaran la creación de sus propias redes en zonas remotas, ya que creen que esa es responsabilidad del gobierno. De hecho, fondos similares existentes en otros países (por ejemplo, India) enfrentan desafíos similares.

El desarrollo de infraestructura a fin de fomentar los SFD, que a su vez promueve la inclusión financiera de las mujeres, tiene múltiples facetas normativas. Entre ellas, el desarrollo de sistemas de pago, identificaciones digitales, el establecimiento de instituciones facilitadoras⁶⁸ y grupos de expertos (o think-tanks), canales para promover la innovación, etc. Dichas disposiciones sobre infraestructura permiten

desarrollar un ecosistema de SFD y promueven la entrada de participantes al mercado que cuenten con potencial para mejorar la inclusión financiera de las mujeres. A continuación, trataremos el caso de la India, en donde hemos observado que han ocurrido la mayoría de los cambios que se dan a través de la creación de infraestructura y así se ha logrado avanzar la agenda de inclusión financiera de las mujeres. Luego, trataremos estudios de caso de Zambia, Bangladesh y Tailandia.

ESTUDIO DE CASO INDIA: UN ENFOQUE MULTIFACÉTICO PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA



Con el 80% de su población bancarizada en 2017, frente al 53% en 2014, y una reducción de la brecha de género de 14 puntos porcentuales en el mismo plazo, el avance de la inclusión financiera en la India se puede atribuir a cuatro pilares principales:

1. **El primer pilar** fue el desarrollo del sistema nacional de identificación biométrica, llamado Aadhaar, que llega a más del 88% de la población y está presente desde 2010.
2. **El segundo pilar** fue el establecimiento de cuentas bancarias para el pago de prestación de previsiones sociales nacionales, tales como pensiones, de salud y otros pagos de prestaciones sociales. Se trata de cuentas sencillas (conocidas localmente como “cuentas Jan Dhan”), que se pueden operar sin tener que mantener un saldo mínimo. Además, varios regímenes de previsión social (por ejemplo, Ujjwala, un programa que proporciona subsidios de gas para cocinar) se enfocan en las mujeres y los pagos se distribuyen a través de cuentas bancarias, lo que fue un gran incentivo para la participación.
3. **El tercer pilar** fue el desarrollo de un sistema común de pagos llamado Interfaz Unificada de Pagos (o UPI, por sus siglas en inglés), creado por la Corporación Nacional de Pagos de la India (NPCI, siglas en inglés) para permitir la interoperabilidad universal.
4. **El cuarto pilar** involucró una serie de iniciativas electrónicas de KYC tales como: corresponsalías bancarias con normas KYC más flexibles; autorizar la apertura de cuentas Aadhaar y eKYC (proceso electrónico de conocer a su cliente); y un enfoque de aumento progresivo de la digitalización de los pagos de gobierno a persona (G2P).

El crecimiento de la inclusión financiera, tanto de la población en general como de las mujeres en particular (medida según el aumento en la titularidad de cuentas), solo fue posible una vez que se llevaron a cabo iniciativas y desarrollos emprendidos por diferentes organismos y entidades gubernamentales que lograron proporcionar la infraestructura necesaria y un entorno propicio para la inclusión financiera.

1. La digitalización de pagos y las innovaciones

Teniendo en cuenta que en todo el mundo las mujeres tienen menos oportunidades que los hombres para desarrollar medios de subsistencia (la tasa de participación laboral femenina y masculina nunca ha

sido menor al 0,67 desde 1990), la digitalización de pagos (tanto G2P como P2G) sirve como un caso de uso atractivo para la población. Además, varios regímenes G2P están dirigidos específicamente a las mujeres, proporcionando así un caso de uso aún más específico para las mujeres. La digitalización de los pagos también aumenta la transparencia, lo cual genera confianza entre los beneficiarios, y no solo confianza hacia las autoridades encargadas de estas políticas, sino también hacia los proveedores de servicios financieros.

ESTUDIO DE CASO ZAMBIA: LA DISMINUCIÓN DE LAS BARRERAS AUMENTA LA INCLUSIÓN



La encuesta FinScope sobre inclusión financiera realizada en 2015 reveló cifras alentadoras en comparación con 2005. Los SFD fueron una de las principales razones para la mejora en el estado de la inclusión financiera en el país. Durante este período, los entes reguladores habían alentado a que más empresas de tecnología financiera (fintech) se sumaran, especialmente a través de dinero móvil y en zonas remotas. Se llevaron a cabo alrededor de 17 millones de transacciones digitales en 2012, que aumentaron a 105 millones en 2017. Las entrevistas que realizamos con las partes interesadas establecieron que los nuevos participantes en el mercado de dinero móvil contribuyeron significativamente a este aumento. Las empresas se multiplicaron a raíz de la existencia de normativa gubernamental propicia (por ejemplo, a las empresas fintech no se les requiere capital mínimo de entrada).

2. La identificación tradicional y la digital

La existencia de aproximadamente 305 millones⁶⁹ de mujeres en países en desarrollo y emergentes que no cuentan con ningún tipo de documento de identidad oficial, significa que abordar la inclusión financiera sea también abordar este pilar fundamental. Ser capaz de demostrar la identidad de uno mismo es un elemento fundamental para el acceso a servicios financieros y las mujeres se ven desproporcionadamente afectadas en este sentido, ya que son ellas las que a menudo no poseen un documento nacional de identidad o que han dejado de tener uno a raíz de, porejemplo, haber contraído matrimonio, emigrado, etc. Los sistemas de identificación digital permiten una identificación segura, rápida y fácil. Varios países han promovido diversos tipos de innovaciones alrededor de los procesos de verificación KYC y utilizan KYC digitales. Las soluciones con requisitos escalonados de KYC, donde uno puede autenticar digitalmente su identidad a través de métodos biométricos, han ayudado a simplificar el proceso y permitir que el acceso de las mujeres a servicios financieros formales sea mucho más fácil. Los requisitos estrictos de KYC a menudo están vinculados a normativas nacionales de antilavado de activos (ALA) y contra la financiación del terrorismo (CFT). Sin embargo, los países hacen excepciones con el fin de fomentar la inclusión financiera gracias a la

adopción de métodos KYC escalonados y de otros tipos de flexibilización relacionadas.

La nota orientativa de AFI⁷⁰ describe detalladamente cuál es el estado de las políticas ALD/CFT en varios países y cómo su implementación puede tener un impacto sobre la inclusión financiera de las mujeres.

ESTUDIO DE CASO EGIPTO: DESARROLLO DE E-KYC A TRAVÉS DE UN SANDBOX



El Central Bank of Egypt (CBE) está trabajando en el desarrollo de un enfoque innovador para abordar las barreras relacionadas con las verificaciones KYC. Les ha pedido a las nuevas empresas start-up del país que presentaran una descripción de cómo ellos establecerían y usarían e-KYC. Más adelante, se seleccionará a un grupo de empresas para que realicen ensayos piloto de sus ideas en un entorno normativo limitado y controlado, o sea en un sandbox regulatorio, luego de lo cual el CBE probablemente modifique las regulaciones vigentes.

ESTUDIO DE CASO TAILANDIA: IDENTIFICACIÓN DIGITAL PARA LA INCLUSIÓN DIGITAL



Tailandia tiene de una tasa de inclusión financiera saludable, con más del 80% de su población bancarizada y una brecha de género ligeramente inferior al 4%. Para promover la expansión de los servicios crediticios y aumentar la seguridad de las transacciones en línea, en 2018 el Gabinete de Tailandia incorporó un proyecto de ley sobre identificación digital (que permitirá que los organismos gubernamentales recopilen identificaciones digitales de los ciudadanos). También conocido como el Proyecto de Ley de Identificación Digital, esta nueva propuesta podría acelerar el establecimiento de una empresa que se llamaría Identificación Digital Nacional (NDID, por sus siglas en inglés) y que estaría encargada de crear una plataforma tecnológica para la identificación y autenticación de la identidad digital de las personas utilizando reconocimiento facial a través de tecnología de blockchain.

La NDID otorgaría licencias a empresas proveedoras de identificación (IDP, por sus siglas en inglés) a fin de proporcionar identificaciones digitales fáciles y seguras de usar que permitan realizar transacciones en línea. Esta iniciativa de identificaciones digitales busca promover las transacciones digitales, y son varios los organismos nacionales —tales como la Agencia Gubernamental de Desarrollo Digital, el Banco de Tailandia, la Comisión de Bolsa y Valores de Tailandia y el Organismo Nacional Tributario— que están trabajando en el proyecto.

3. Las instituciones facilitadoras

Las instituciones facilitadoras son organismos y entidades que contribuyen al desarrollo del sector público y permiten la implementación de las políticas públicas y la normativa que dicte el gobierno. Siguiendo las directivas dispensadas por los encargados de la

formulación de políticas o entes reguladores, el trabajo realizado por estas instituciones resulta esencial a la hora de implementar iniciativas o productos específicos que contribuyan al cumplimiento de los objetivos generales establecidos en las políticas públicas y la normativa.

ESTUDIO DE CASO LA CORPORACIÓN NACIONAL DE PAGOS DE LA INDIA



La Corporación Nacional de Pagos de la India (NPCI, por sus siglas en inglés) es una organización coordinadora para la operación de sistemas de pagos minoristas y la liquidación de valores en la India. Esta corporación es una iniciativa del Reserve Bank of India (RBI, por sus siglas en inglés) y la Asociación de Bancos de la India (IBA) en virtud de las disposiciones de la Ley de Sistemas de Pago y Liquidación de Valores de 2007, cuyo fin es la creación de una sólida infraestructura nacional de pagos y liquidación de valores. A través de los años, la NPCI ha participado en varias iniciativas gubernamentales,⁷¹ tales como:

- > **La provisión de una pasarela de pago para bancos**, que el esquema PMJDY (el programa de inclusión financiera más exitoso y emblemático de la India) utiliza como servicio de banca móvil y que se basa en USSD (o servicio suplementario de datos no estructurados).
- > **La facilitación de un sistema de pagos móviles interbancario** (a través de IMPS o Servicios Inmediatos de Pago Electrónico), que desde 2010 permite transferencias instantáneas de fondos entre cuentas bancarias.
- > **Disposiciones tales como las Transferencias de Fondos Electrónicos Nacionales (NEFT, siglas en inglés) y Liquidación Bruta en Tiempo Real (RTGS)**, que permiten que los proveedores puedan lanzar productos de transferencia instantánea de dinero. El impacto de este tipo de servicios fue palpable al ver la cantidad de mujeres de zonas rurales que comenzaron a acceder a locales de acceso a servicios financieros (sucursal bancaria/cajero automático/agente) para retirar remesas enviadas por familiares, y muchas de ellas abrieron cuentas bancarias para poder utilizar estos servicios.
- > **Desarrollo de un Sistema Nacional Interbancario**, (o National Financial Switch), que facilita el enrutamiento de transacciones de cajeros automáticos a través de la interconectividad entre diferentes switch bancarios, lo que permite que los clientes puedan utilizar cualquier cajero automático de un banco conectado.
- > **La introducción de la tarjeta RuPay en marzo de 2012**, un sistema nacional multilateral y de esquema abierto (open-loop) que permite que todos los bancos e instituciones financieras de la India puedan operar pagos electrónicos.

Los productos e innovaciones presentadas más arriba han sido algunos de los aspectos clave que lograron realmente facilitar el camino emprendido por la India hacia la inclusión financiera.

4. Los grupos de expertos gubernamentales (think-tanks)

Los think-tanks gubernamentales tienen como objetivo llenar el vacío que existe entre el mundo académico y el mundo de la formulación de políticas públicas.⁷² Utilizando información recopilada de varias fuentes, así como información propia, los think-tanks buscan avanzar diversas políticas públicas relacionadas con aspectos de la defensa militar, economía, tecnología, etc.

Los países muchas veces se basan en las ideas que brindan estos grupos de expertos al recibir su asistencia a fin de tomar decisiones bien informadas y bien justificadas con información fiable. Está ampliamente aceptado el hecho de que, si las políticas públicas gubernamentales son revisadas frecuentemente en base a las condiciones cambiantes prevalecientes, los resultados para la población son mejores. Y los think-tanks representan un mecanismo clave tanto para la asimilación de tales informaciones como para su comunicación y difusión. Si bien algunos de estos grupos de expertos en todo el mundo han comenzado a incluir un componente de género en sus documentos de estrategia (la institución Niti Aayog, de India, incluyó un componente de género en su documento de visión New India@75) o bien cuentan con un documento por separado sobre género (por ejemplo: Access to Information o a2i, de Bangladesh), esto no ha cobrado mucho impulso, especialmente en lo que a la inclusión financiera concierne.

ESTUDIO DE CASO BANGLADESH: EL PAPEL DE A2I EN LOS LOGROS RELACIONADOS CON LA IGUALDAD DE GÉNERO



El grupo de expertos gubernamentales de Bangladesh Access to Information (a2i) publicó un documento sobre estrategias de género en 2015 con el objetivo de reducir la brecha digital entre hombres y mujeres en el país. La estrategia se basa en cuatro amplios pilares:

- > **Organización y personal:** a2i se centrará en garantizar la igualdad de oportunidades para hombres y mujeres en el lugar de trabajo.
- > **Intervención programática:** a2i integrará consideraciones de género en varias iniciativas públicas (a través de datos desglosados por género, inversión pública sensible al género, garantía de acceso a financiación, etc.)
- > **Cambio de comportamiento institucional:** a2i integrará capacidades relacionadas con el género y el desarrollo de capacidades en este sentido, así como intervenciones para el cambio de comportamiento dirigidas a organismos gubernamentales.
- > **Asociaciones:** a2i buscará promover la sensibilidad de género entre sus organizaciones asociadas (entre otras, del sector privado y las ONG).

Este documento de estrategia abarca varios temas e incluye a sectores como los de la salud y la educación. También abarca a la inclusión financiera de las mujeres, especialmente bajo su segundo pilar. La institución a2i —en virtud de su presencia⁷³ de larga data durante las reuniones de la Oficina del Primer Ministro— ejerce mucha influencia y brinda orientación sobre iniciativas relacionadas con las TIC a varios ministerios. También ha logrado influir a varios ministerios y a los PSF para avanzar en la digitalización de los Programas de Seguro Social (PSS) nacionales. Las mujeres son las principales beneficiarias de muchos de estos PSS.

Contar con la infraestructura apropiada representa en sí mismo una agenda amplia y abarca múltiples aspectos, tal como se describió más arriba. Lo que parece haber funcionado bien para la inclusión financiera de las mujeres es contar con enfoques cuidadosos que permitan desarrollar un ecosistema robusto que busque beneficiar no solo a los hombres, sino más bien a las mujeres. Este último aspecto hace que sea aún más crítico enfocarse específicamente en el género, lo cual puede generar una gran cantidad de transformaciones positivas, tal como hemos visto en el caso de a2i en Bangladesh.

2.4 EL PUNTO CLAVE MÁS IMPORTANTE: LA NECESIDAD DE LA SENSIBILIZACIÓN DE GÉNERO

La formulación de políticas relacionadas con las mujeres requiere que las autoridades encargadas de la formulación de políticas públicas comprendan las diversas demandas y los requisitos específicos del segmento que conforma la población femenina. Y es por eso que es tan importante cómo ven al género aquellos que se encargan de la formulación de políticas; es decir, cómo lograr que los encargados de la implementación y la formulación de políticas públicas sean sensibles al género.

A lo largo de nuestras consultas con las partes interesadas, hemos observado que aquellos reguladores que están sensibilizados sobre las cuestiones de género y su importancia al intentar avanzar una prosperidad inclusiva para las mujeres, son más propensos a incluir al género como un componente clave de sus estrategias nacionales de inclusión financiera. Si intentáramos definir esta “sensibilización de género” de aquellos que son responsables de la formulación de políticas o las implementan, incluiríamos los siguientes puntos:

- > A la inclusión financiera a menudo se la considera un aspecto neutral en cuanto al género. Es por eso que en muchos casos las autoridades o funcionarios no ven mérito alguno en tener un componente de género independiente y por separado al planificar una política pública.
- > Otra tendencia que hemos notado es que a los aspectos de género se los considera como un componente “que no estaría mal tener”. Los encargados de la formulación de políticas consideran a las mujeres como uno más entre los muchos grupos objetivo o vulnerables —tales como discapacitados, poblaciones rurales, etc.— o bien solo incorporan al género como una meta independiente y por separado dentro del marco de monitoreo y evaluación.
- > Contrariamente a lo anterior, los encargados de la formulación de políticas que están sensibilizados con los diversos aspectos de género (gracias a sus propias experiencias o por su comprensión), tienen perspectivas considerablemente distintas. Al estar sensibilizados con respecto a aspectos específicos de género, esos encargados de la formulación de políticas podrían realmente dar impulso a la agenda de inclusión financiera de las mujeres a través de

diversos medios (por ejemplo, coordinando con el Ministerio de Género para brindar aportes a las iniciativas de inclusión financiera).

ESTUDIO DE CASO EGIPTO: LAS MUJERES TOMAN LAS RIENDAS PARA AVANZAR LA AGENDA DE GÉNERO



Cuando se habla de sensibilización de género, un componente crucial es la presencia de mujeres en cargos de toma de decisiones. El Central Bank of Egypt nombró a su primera Vicegobernadora mujer, quien está personalmente ejerciendo presión para avanzar la inclusión financiera de las mujeres. Bajo su liderazgo, el banco comenzó a centrarse en la recopilación de datos sobre PyME que sean propiedad de mujeres. Sin embargo, la falta de una definición única y uniforme, entre los proveedores de servicios, sobre qué debe entenderse por PyME dificultaba la obtención de datos. Por lo tanto, el banco desarrolló una definición única para la clasificación de PyME que pueda ser utilizada por todos los PSF del país. De manera similar, también se desarrolló una definición de qué se entiende por una PyME cuya propietaria o propietarias sean mujeres. Esto ha permitido una recopilación de datos más eficiente, que estarán disponible a fines de 2019 y serán utilizados para avanzar el desarrollo de formulación de políticas.

Otro aspecto de la sensibilización de género tiene que ver con comenzar a aumentar la diversidad de género entre el personal de los entes gubernamentales que formulan políticas públicas. Las mujeres también sufren subrepresentación en el sector financiero, donde ocupan menos del 20% de los cargos en las juntas directivas de las instituciones financieras. En general, se cree que las mujeres con cargos de liderazgo o gerenciales están mejor equipadas para diseñar e implementar políticas o productos centrados en el género. De hecho, durante este trabajo de investigación, no pudimos dejar de percatarnos que las mujeres encargadas de la formulación de políticas realmente estaban más sensibilizadas. Por ejemplo, las únicas entrevistas en donde las partes entrevistadas hablaron sobre género durante nuestra investigación, resultaron ser mujeres (Pakistán y Ghana).

ESTUDIO DE CASO GHANA: EL IMPACTO DE LA SENSIBILIZACIÓN DE GÉNERO



La sensibilización de género es a menudo un aspecto que se pasa por alto durante el diseño de políticas públicas, pero es un aspecto que bien podría abrir nuevos canales para la inclusión financiera de las mujeres. Encontramos un ejemplo de ello en Ghana, donde las políticas de inclusión financiera habían sido predominantemente neutrales en cuanto al género. Sin embargo, después de los talleres de sensibilización de género llevados a cabo por AFI, los funcionarios del Bank of Ghana se dieron cuenta de que existen diferentes aspectos de la inclusión financiera que deben adaptarse a las necesidades de hombres y mujeres. Un área clave fue las diferencias entre la forma en que los hombres y las mujeres abordan los mecanismos de reparación de quejas. Mientras que los hombres tenían mayores conocimientos y confianza en sí mismos al realizar quejas a través de los canales designados para ello (en el contexto de un caso de un producto de dinero móvil), las mujeres parecían rezagadas en ambos frentes. Los reguladores del Bank of Ghana se percataron de esta carencia y ahora están considerando recibir aportes del Ministerio de la Mujer para sus próximas iniciativas, de manera de garantizar que logran adaptarse y brindar mejor servicio a la población femenina.

2.5 OBSERVACIONES FINALES

Este informe ha buscado proporcionar una visión general de la situación actual en materia de género como un componente de la inclusión financiera. A través de varios ejemplos, hemos podido apreciar cómo las políticas públicas han tenido un impacto en aspectos clave de la inclusión financiera de las mujeres. En el próximo capítulo, incorporamos estos hallazgos para presentar los contornos emergentes que comienzan a delinear un marco de políticas públicas que emplea a los SFD con el fin de promover la inclusión financiera de las mujeres. Estos contornos emergentes se basan en el marco que habíamos utilizado para comprender la inclusión financiera y la inclusión de género, así como en los hallazgos.

CAPITULO 3: CONTORNOS EMERGENTES DEL MARCO DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS



Una mujer nómada de Kazajistán habla por teléfono en su casa, que es una yurta, en Mongolia/Shutterstock.

Al reflexionar sobre las variadas perspectivas, las experiencias de los países, los enfoques normativos, las lecciones aprendidas y, en particular, sobre las realidades que enfrentan y viven las mujeres en diversos sectores y en todo tipo de jurisdicciones, comenzamos a notar algunos elementos en ciertas áreas clave, que los encargados de la formulación de políticas y los entes reguladores podrían tener como objetivo dentro de un enfoque estructurado.

Estas áreas bien podrían convertirse en el foco de intervenciones integrales que hayan sido probadas, para de este modo poder abordar los problemas, las barreras y los desafíos, al tiempo que se aprovechan oportunidades en aquellas facetas que han sido identificadas aquí en relación con el lado de la demanda, el lado de la oferta, la infraestructura, así como también todas las normas sociales tradicionales y los supuestos, que tienen impactos sobre estos contornos. A continuación, se analizan estos contornos emergentes del marco de políticas públicas.

LAS POLÍTICAS SENSIBLES AL GÉNERO Y LA LEGISLACIÓN RELACIONADA CON LOS SFD

Realmente está claro que políticas tales como las ENIF y las Políticas Nacionales de Género (PNG) resultan fundamentales a la hora de impulsar la agenda de inclusión financiera. Sin embargo, para poder hacer realidad los objetivos que hacen foco sobre el género y que actualmente son parte de estas políticas, ellos deben estar acompañados de intervenciones cuidadosamente diseñadas y mecanismos robustos de monitoreo y evaluación. Además, para lograr resultados exitosos en la igualdad de género, resulta fundamental contar con un enfoque de toma de decisiones que se base en evidencias y utilice análisis de datos desglosados por género. Asimismo, contar con una fuerza de trabajo con diversidad de género, y que sea asimismo sensible al género, también tiene un impacto positivo sobre el diseño de las políticas.

LA NORMATIVA

Los entes reguladores resultan clave para promover y facilitar innovaciones en los SFD, en las empresas de tecnología financiera (fintech) y otros proveedores de servicios financieros para que puedan ampliar su alcance y brindar servicio a los segmentos no bancarizados, entre ellos a las mujeres. Pueden lograr esto en base a aspectos tales como la interoperabilidad, las redes de agentes corresponsales bancarios y más casos de uso y mayores oportunidades para usuarias mujeres. Los entes reguladores deben asegurarse de que los proveedores (y los canales de entrega) tengan

tanto diversidad de género como sensibilización de género en sus enfoques y operaciones.

LA INFRAESTRUCTURA

Contar con un entorno propicio que permita que los SFD y el segmento de clientes mujeres prosperen resulta fundamental para que las mujeres logren acceder y utilizar estos servicios. Por lo tanto, la infraestructura —que es un requisito necesario para un ecosistema financiero óptimo— debería avanzar de forma progresiva. El aprendizaje de las mejores prácticas de todo el mundo y su adopción fomentan el desarrollo de infraestructura, lo cual promueve la igualdad de género. Allí donde las mujeres experimenten un acceso desigual a los SFD, la normativa que busque crear un entorno propicio podría sacar provecho de instrumentos tales como los programas de asistencia social, con el fin de atraer a más mujeres al ámbito de los servicios financieros.

EL LADO DE LA DEMANDA

Las mujeres que utilizan servicios financieros sufren limitaciones a raíz de las normas sociales existentes y llevan la carga de los roles y responsabilidades de género. Al desarrollar una estrategia de comunicación que busque difundir información sobre inclusión financiera o SFD y utilizar para ello canales centrados en las mujeres, el lenguaje y el contenido utilizados resultan muy importantes para la inclusión financiera de las mujeres. También resulta evidente que las mujeres necesitan mecanismos que logren generar mayor confianza en sí mismas a la hora de utilizar los servicios y también para ser más conscientes de los diversos procesos de un producto. Las mujeres usuarias deben además ser conscientes de la protección al consumidor y poder acceder a un sistema de resolución de quejas que sea robusto y fácil de usar.

ANEXOS



ANEXO 1: EL MARCO DEL ESTUDIO

El objetivo de este estudio es evaluar diversos países (especialmente países miembros de AFI) en referencia a si han o no diseñado e implementado políticas públicas y normativa nacional para mejorar el acceso y el uso de servicios financieros por parte de las mujeres, cómo lo han hecho si ese fuera el caso, y examinar si ello realmente ha tenido algún tipo de impacto sobre la brecha de género. Este marco, por lo tanto, busca responder los siguientes interrogantes:

1. ¿Cuál es el estado actual de la inclusión financiera y del uso de SFD por parte de las mujeres en todo el mundo?
2. ¿Existe en la actualidad una estrategia nacional o políticas públicas nacionales que tengan como objetivo el empoderamiento económico de las mujeres? Si así fuera, ¿qué implica eso exactamente? En el documento de visión general del país, ¿hasta qué punto el empoderamiento económico de las mujeres es un aspecto integral?
3. ¿Existe un marco nacional de políticas públicas para la inclusión financiera y/o la educación financiera de las mujeres? Si así fuera, ¿qué intenta lograr ese marco y cómo lo haría?
4. ¿Qué importancia se le da al papel de los SFD dentro de las políticas nacionales para la inclusión financiera de las mujeres?
5. ¿Hasta qué punto el marco regulatorio —y su objetivo de fomentar los aspectos digitales de la inclusión financiera de las mujeres— está en armonía con las políticas públicas nacionales y sus lineamientos generales? ¿Cuáles son las brechas o vacíos? ¿Existen complementariedades o divergencias entre ambos?
6. ¿Qué mecanismos existen para traducir las políticas públicas en acciones concretas? ¿Cómo se implementan esas políticas y cuáles son las partes interesadas?
7. ¿De qué forma se logra armonizar la provisión de SFD para mujeres con otros aspectos que impactan sus vidas, tales como medios de subsistencia, derechos, información, desarrollo de capacidades y educación?
8. ¿En qué medida el marco de políticas públicas fomenta la participación del sector privado a fin de lograr la inclusión financiera digital de las mujeres?
9. ¿Cuáles son los resultados que se han logrado gracias a la implementación de tales políticas?
10. ¿Qué factores han contribuido a lograr resultados exitosos, si los hubiera?
11. ¿Cómo se mide el impacto? ¿Se ha hecho uso de los datos e información de los programas de género durante la formulación/modificación de políticas públicas?

12. Finalmente, ¿cuáles son los componentes clave que deben considerarse al desarrollar un marco de políticas públicas que contribuyan a que ese marco sea relevante, efectivo y logre tener un impacto?

METODOLOGÍA

Este estudio comenzó a realizarse a través de investigaciones secundarias y análisis detallados sobre la brecha de género en la inclusión financiera, además del panorama global de los SFD y el impacto de estos últimos en lograr o no cerrar la brecha de género. La investigación secundaria también cubrió una revisión de varias estrategias/políticas públicas nacionales sobre género e inclusión financiera, así como una revisión de la labor de las organizaciones privadas que trabajan en el campo de la inclusión financiera de las mujeres. La investigación secundaria se complementó con consultas con las partes interesadas, que incluyeron entrevistas con entes reguladores de varios países.

Tomamos una muestra de 40 países con el fin de evaluar sus políticas públicas a nivel nacional, de los cuales 17 fueron además seleccionados para realizar una investigación secundaria más detallada. Nuestra investigación inicial nos proporcionó información sobre la brecha mundial de género en inclusión financiera. También nos ayudó a comprender las experiencias y las iniciativas de varios gobiernos —así como de encargados de la formulación de políticas y entes reguladores— a la hora de intentar lograr el empoderamiento económico de las mujeres y, en particular, la inclusión financiera de las mujeres. También nos permitió comprender qué iniciativas y políticas públicas han funcionado y por qué, así como aquellas que no han podido alcanzar sus objetivos y cuáles fueron sus puntos débiles. El Anexo 1 proporciona más detalles sobre las iniciativas específicas de cada país relativas al género y la inclusión financiera. Utilizando un método de muestreo intencional, seleccionamos una submuestra de 13 países para realizar consultas con sus entes reguladores. En el Anexo 2 podrán encontrarse mayores detalles sobre los países seleccionados para realizar consultas con las partes interesadas.

Además de iniciativas nacionales en cada país, también analizamos iniciativas de las principales instituciones donantes, tales como el Fondo de Desarrollo de Capital de las Naciones Unidas (FNUDC), la Corporación Financiera Internacional (CFI), la Alianza Financiera para las Mujeres (anteriormente conocida como la Alianza Global de Bancos para la Mujer), la Fundación Bill y Melinda Gates (BMGF, por sus siglas en inglés), etc. para comprender sus perspectivas e iniciativas específicas. En total, realizamos consultas con nueve organizaciones de este tipo. El Anexo 2 brinda mayores detalles sobre estas instituciones. El Anexo 3 proporciona una lista detallada de los entes reguladores/encargados de la formulación de políticas que fueron entrevistados durante las consultas con las partes interesadas. Los interrogantes que les plantemos fueron contextualizados y personalizados según las características de cada una de las partes interesadas.

ANEXO 2: MUESTREO PARA LA INVESTIGACIÓN SECUNDARIA

Para la investigación secundaria sobre políticas públicas a nivel nacional, seleccionamos un total de 40 países. De esos 40, 35 son países signatarios del Plan de Acción de Denarau (DAP). Agregamos otros cinco países a esta selección en base a las siguientes razones:

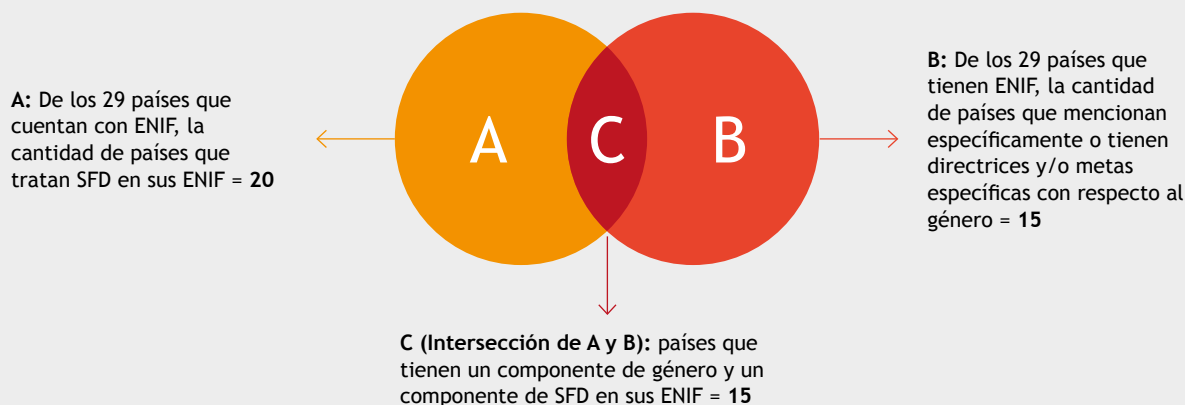
Países	Razones para seleccionarlos
República Democrática del Congo	El país cuenta con un ecosistema de microfinanzas altamente evolucionado, donde la mitad o más de los clientes son mujeres.
India	En los últimos tres años, ha habido una reducción significativa de la brecha de género en la titularidad de cuentas. Iniciativas tales como transferencias directas de prestaciones sociales y la autenticación biométrica para SFD representan casos exitosos.
Kenia	Se trata de uno de los mercados de SFD y <i>fintech</i> más maduros.
Pakistán	Es miembro del Subgrupo de SFD y y Género de AFI. El país tiene normas sociales y culturales adversas, y la experiencia del ente regulador en este sentido sería útil.
Filipinas	El país tiene una brecha de género inversa; una situación matrilineal que resulta importante desde el punto de vista de las normas sociales.

De estos 40 países, solo 29 cuentan con una ENIF. De esos 29, 15 han mencionado o cuentan con directrices y/o metas específicas con respecto al género. Asimismo, 20 de esos 29 países cuentan con ENIF que tratan específicamente a los SFD. Hay 15 países que tienen tanto un componente de género como un componente de SFD en sus ENIF. Es por estas razones que, con el fin de realizar una investigación secundaria detallada sobre medidas tomadas en materia de políticas públicas, seleccionamos a estos 15 países.

También hemos seleccionado otros dos países: Egipto y Ruanda. Ambos países cuentan con una política nacional de género en donde se menciona a la inclusión financiera y los SFD. Asimismo, ambos países han sido pioneros en la realización de prácticas innovadoras para promover la inclusión financiera de las mujeres.

S/N	Países
1	Bangladesh
2	Burundi
3	Egipto
4	Fiyi
5	Ghana
6	India
7	Jordania
8	Mozambique
9	Pakistán
10	Palestina
11	Papúa Nueva Guinea
12	Ruanda
13	Sierra Leona
14	Islas Salomón
15	Vanuatu
16	Zambia
17	Zimbabue

FIGURA 10: DISTRIBUCIÓN DEL MUESTREO

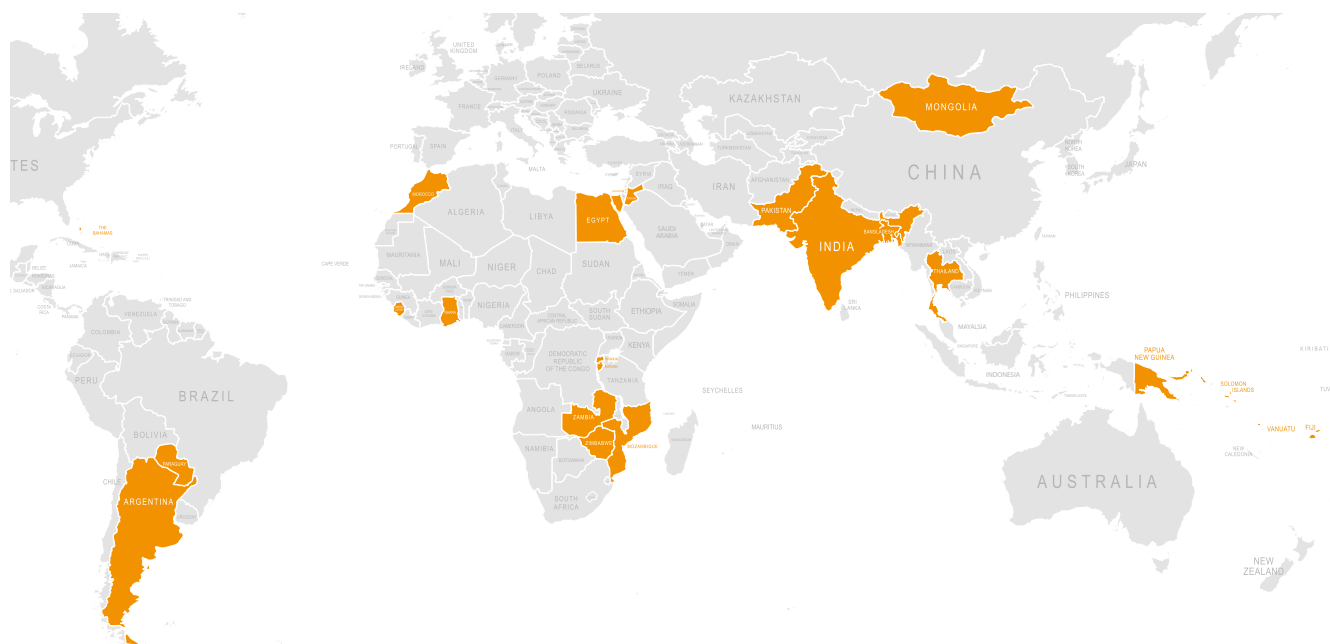


ANEXO 3: INFORMACIÓN SOBRE LAS PARTES INTERESADAS CONSULTADAS

Durante nuestra fase de consultas con las partes interesadas, hemos entrevistado a entes reguladores/encargados de la formulación de políticas públicas de los siguientes países:

Región	#	País	Persona entrevistada	Institución	Cargo
Asia Meridional	1	Pakistán	Faiqa Naseem	State Bank of Pakistan	Subdirectora
	2	Bangladesh	Ramizul Islam	Bangladesh Bank	Director Conjunto
Sudeste Asiático	3	Tailandia	Anyarat Kongprajya	Bank of Thailand	Estrategia de Inclusión Financiera
	4	Tailandia	Somchai Lertlarpwasin	Bank of Thailand	Director Sénior
Estados de las islas del Pacífico	5	Fiyi	Duri Buadromo	Reserve Bank of Fiji	Gerente, Inclusión Financiera
MENA (Oriente Medio y África Septentrional)	6	Egipto	Marwa Elhosary	Central Bank of Egypt	Gerente General Adjunto
	7	Marruecos	Ibtissam EL Anzaoui	Bank Al Maghrib	Gerente de Inclusión Financiera
África Subsahariana	8	Zambia	Brenda M. Phiri	Bank of Zambia	Gerente, Desarrollo de Sistemas de Pago
	9	Zambia	Mirriam Kamuhuza	Bank of Zambia	Directora Adjunta, Sistemas de Pago
	10	Ghana	Clarissa Kudowor	Bank of Ghana	Directora Adjunta
	11	Mozambique	Carla Alexandra R. Fernandes	Banco de Moçambique	Directora de Servicios de Inclusión Financiera
Asia Central y Asia del Este	12	Mongolia	Batchimeg Batbold	Financial Regulatory Commission	Funcionaria Sénior
Latinoamérica	13	Argentina	Germán San Lorenzo	Banco Central de Argentina	Subgerente
	14	Paraguay	Rosalba Elizabeth Ríos Penayo	Banco Central del Paraguay	Funcionaria Sénior
Islas del Caribe	15	Bahamas	Cleopatra B. Davis	Bank of Bahamas	Gerente, Banca

FIGURA 11: PAÍSES CUBIERTOS EN NUESTRA INVESTIGACIÓN SECUNDARIA Y EN LAS CONSULTAS A LOS GRUPOS DE INTERÉS



Hemos entrevistado a representantes de las siguientes instituciones y grupos de expertos (think-tanks) durante nuestra fase de consulta con las partes interesadas:

No.	Nombre de la institución	Persona entrevistada	Cargo
1	Banco Mundial	Sra. Tazeen Hasan	Especialista en Derecho. Mujer, Empresa y el Derecho
2	Fondo Monetario Internacional (FMI)	Sra. Ratna Sahay	Subdirectora del Departamento de Mercados Monetarios y de Capital
		Sra. Amina Lahreche	Subjefa de División del Departamento de Mercados Monetarios y de Capital
3	Grupo Consultivo de Ayuda a los Pobres (CGAP)	Ms. Katherine Highet	Especialista en Tecnología, FinEquity CoP for Women
		Ms. Yasmin Bin-Humam	Especialista en Desarrollo del Sector Financiero, FinEquity CoP for Women
		Ms. Nadia Afrin	Especialista en Comunicaciones
4	Centro Internacional de Investigaciones sobre la Mujer (ICRW)	Julia Arnold	Especialista en Inclusión Financiera y Medios de Subsistencia
5	Data2X	Stephanie Oula	Funcionaria Sénior
6	Asociación SMA (GSMA)	Claire Scharwatt	Directora de Políticas y Promoción
7	Pacific Financial Inclusion Programme (PFIP)	Krishnan Narsimhan	Vicegerente de Programas
8	Fundación Bill y Melinda Gates (BMGF)	Rosita Najmi	Gerente Sénior de Programas
9	Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo (IDRC)	Carolina Robino	Funcionaria Sénior de Programas

CITAS

- 1 <https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/03522e90-a13d-4a02-87cd-9ee9a297b311/121264-WP-PUBLIC-MSMEREportFINAL.pdf?MOD=AJPERES&CVID=m5SwaQA>
- 2 https://www.oliverwyman.com/content/dam/oliverwyman/global/en/2016/june/WiFS/WiFS_2016_FINANCIALINCLUSION_Pages.pdf
- 3 http://datatopics.worldbank.org/financialinclusion/Infographics/WB_GlobalIndex_GlobalInfographic_0406_final.pdf
- 4 <https://www.afi-global.org/>
- 5 <https://globalindex.worldbank.org/>
- 6 https://t20argentina.org/wp-content/uploads/2018/07/TF4-4-7-Policy-Brief-Financial-Inclusion-_SG.pdf
- 7 https://globalindex.worldbank.org/#data_sec_focus
- 8 Mayada El-Zoghbi (2018), Measuring Women's Financial Inclusion: The 2017 Findex Story <https://www.cgap.org/blog/measuring-womens-financial-inclusion-2017-findex-story>
- 9 AFI (2016) Denarau Action Plan: The AFI Network Commitment to Gender and Women's Financial Inclusion <https://www.afi-global.org/publications/2377/Denarau-Action-Plan-The-AFI-Network-Commitment-to-Gender-and-Women-s-Financial-Inclusion>
- 10 <https://www.gatesfoundation.org/What-We-Do/Global-Growth-and-Opportunity/Gender-Equality>
- 11 La fuente información, a menos que se especifique lo contrario, proviene de la Base de datos del Global Findex.
- 12 Datos disponibles para 142 países en 2011, 144 países en 2014 y 143 países en 2017. Solamente había 126 países para los cuales había información disponible para las tres rondas de Findex.
- 13 La categorización regional en la Figura 3 se basa en el Grupo Mujeres, Empresas y el Derecho del Banco Mundial, la cual permite contar el número de países en cada región. Para el resto de los gráficos, las categorizaciones se basan en datos de Findex.
- 14 Banco Mundial (2017) Lessons from the Field: Leveraging Mobile Financial Services to Accelerate Women's Financial Inclusion <https://www.worldbank.org/en/news/feature/2017/11/30/lessons-from-the-field-leveraging-mobile-financial-services-to-accelerate-womens-financial-inclusion>
- 15 Cobros de pagos digitales, pago de facturas de servicios públicos, cobro digital de prestaciones sociales gubernamentales, salarios del sector privado.
- 16 Datos de 2017.
- 17 GSMA (2018) State of the Industry Report on Mobile Money <https://www.gsma.com/r/wp-content/uploads/2019/05/GSMA-State-of-the-Industry-Report-on-Mobile-Money-2018.pdf>. Para acceder al Resumen Ejecutivo en castellano, véase: Reporte sobre el estado de la industria de dinero móvil <https://www.gsma.com/sotir/wp-content/uploads/2020/03/2018-State-of-the-Industry-Report-on-Mobile-Money-Summary-Spanish.pdf>
- 18 Transparency Market Research (2019) Mobile Money Market to Expand at CAGR of 22% till 2024, Rising Mobile Payments Drive Growth <https://www.prnewswire.com/news-releases/mobile-money-market-to-expand-at-cagr-of-22-till-2024-rising-mobile-payments-drive-growth-says-tmr-300801989.html>
- 19 <https://www.gsma.com/r/wp-content/uploads/2019/05/GSMA-State-of-the-Industry-Report-on-Mobile-Money-2018.pdf>
- 20 Las definiciones de ingresos altos, ingresos medios altos, ingresos medios, ingresos medios bajos e ingresos bajos se rigen por las definiciones de la Base de datos del Global Findex.
- 21 <https://wbl.worldbank.org/es/women-business-and-law>
- 22 Organización Internacional del Trabajo (2016), Informe Las mujeres en el trabajo, Tendencias 2016 https://www.ilo.org/global/publications/books/WCMS_483214/lang-es/index.htm
- 23 IFC (Corporación Financiera Internacional) Research and Literature Review of Challenges to Women Accessing Digital Financial Services <https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/a898cd03-6ce9-46da-a45a-31ed33e62077>
- 24 GSMA (2018) State of the Industry Report on Mobile Money <https://www.gsma.com/r/wp-content/uploads/2019/05/GSMA-State-of-the-Industry-Report-on-Mobile-Money-2018.pdf>. Para acceder al Resumen Ejecutivo en castellano, véase: Reporte sobre el estado de la industria de dinero móvil: www.gsma.com/sotir/wp-content/uploads/2020/03/2018-State-of-the-Industry-Report-on-Mobile-Money-Summary-Spanish.pdf
- 25 AFI (2017) Integrating Gender and Women's Financial Inclusion into National Strategies <https://www.afi-global.org/sites/default/files/publications/2017-03/GuidelineNote-27%20FIS-Gender%20and%20FIS.pdf>
- 26 Women, Business and the Law 2018 (2018): Data Notes <http://pubdocs.worldbank.org/en/356641522241086141/Data-Notes.pdf>. Para leer los Hallazgos Principales en castellano, véase: <http://documents1.worldbank.org/curated/en/893621534918482684/pdf/125804-SPANISH-PUBLIC-WBL-2018-Key-Findings-Spanish.pdf>
- 27 Women, Business and the Law (2018): Women's Financial Inclusion and the Law <http://pubdocs.worldbank.org/en/610311522241094348/Financial-Inclusion.pdf>
- 28 <http://pubdocs.worldbank.org/en/610311522241094348/Financial-Inclusion.pdf>

- 29 CGAP (2017) Social Norms Change for Women's Financial Inclusion https://www.cgap.org/sites/default/files/researches/documents/Brief-Social-Norms-Change-for-Womens-Financial-Inclusion-Jul-2017_0.pdf
- 30 Innovations for Poverty Action IPA (2017) El empoderamiento económico de la mujer mediante la inclusión financiera <https://www.poverty-action.org/sites/default/files/publications/Womens-Economic-Empowerment-Through-Financial-Inclusion-Final-Spanish-Web.pdf>
- 31 Women, Business and the Law (2018): Women's Financial Inclusion and the Law <http://pubdocs.worldbank.org/en/610311522241094348/Financial-Inclusion.pdf> (para español, véase resumen de hallazgos principales en: <http://documents1.worldbank.org/curated/en/893621534918482684/pdf/125804-SPANISH-PUB-PUBLIC-WBL-2018-Key-Findings-Spanish.pdf>)
- 32 Mynard Bryan R Mojica, Bangko Sentral ng Pilipinas (2017) Gender and financial inclusion in the Philippines <https://www.afi-global.org/blog/2017/12/gender-and-financial-inclusion-philippines>
- 33 Dr Michael Daniels (2017) The Gender Gap: What Asia Can Learn From The Philippines <https://www.hcli.org/articles/gender-gap-what-asia-can-learn-philippines>
- 34 Coconut Manila (2017) Philippines 10th most gender-equal country in the world <https://coconuts.co/manila/news/philippines-10-gender-equal-country/>
- 35 GSMA (2018) State of the Industry Report on Mobile Money <https://www.gsma.com/r/wp-content/uploads/2019/05/GSMA-State-of-the-Industry-Report-on-Mobile-Money-2018.pdf> (La Asociación GSM ha traducido el Resumen Ejecutivo; búseque: Reporte sobre el estado de la industria de dinero móvil)
- 36 Bhamashah es una iniciativa de transferencias directas gestionada por el Estado de Rajasthan en India, desde 2008.
- 37 SKY es un esquema a través del cual se distribuyen teléfonos móviles con el fin de terminar con la desigualdad digital en el estado de Chhattisgarh.
- 38 Digit (2018). El gobierno de Chhattisgarh está distribuyendo 50 millones de teléfonos inteligentes a mujeres y estudiantes. <https://www.digit.in/news/mobile-phones/chhattisgarh-government-is-distributing-50-lakh-smartphones-to-women-and-students-43554.html>
- 39 IndiaSpend (2018) Smartphones For Women In Rural Chhattisgarh Could Transform Lives-If Men Do Not Interfere <https://www.indiaspend.com/smartphones-for-women-in-rural-chhattisgarh-could-transform-lives-if-men-do-not-interfere/>
- 40 Lekshmi Priya S. (2018) 'SKY' the Limit: How an Ambitious Plan Is Crafting Chhattisgarh's Mobile Revolution
- 41 En base a las entrevistas con las partes interesadas.
- 42 En base a las entrevistas con las partes interesadas.
- 43 William L. Skimmyhorn et al. (2015) Assessing Financial Education Methods: Principles Vs. Rules-of-Thumb Approaches <https://www.fdic.gov/news/conferences/consumersymposium/2015/presentations/skimmyhornmitchell.pdf>
- 44 En base a las entrevistas con las partes interesadas.
- 45 En base a las entrevistas con las partes interesadas.
- 46 GREAT Women es un proyecto de gobernanza y desarrollo de capacidades implementado por la Comisión de Mujeres de Filipinas que tiene como objetivo promover y apoyar un entorno propicio con perspectiva de género para el empoderamiento económico de las mujeres, en especial aquellas que trabajan en microempresas.
- 47 Según Global Findex 2017, la falta de fondos fue la razón principal citada sobre por qué las poblaciones excluidas financieramente de Asia Meridional no tienen una cuenta bancaria (no se dispone de datos para otras regiones o a nivel mundial)
- 48 <https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/programme/connected-women/mapping-the-mobile-money-gender-gap-insights-from-cote-divoire-and-mali/>
- 49 <https://www.uncdf.org/article/4453/gender-centrality-of-mobile-financial-services-in-bangladesh>
- 50 <https://data.worldbank.org/indicator/SL.TLF.CACT.FM.ZS>
- 51 <https://egypt.unwomen.org/en/what-we-do/economic-empowerment>
- 52 <https://www.cgap.org/sites/default/files/CGAP-Focus-Note-Regulating-Banking-Agents-Mar-2011.pdf>
- 53 Los agentes corresponsales a tiempo completo son aquellos que solo se dedican a la prestación de servicios financieros, mientras que sus contrapartes a tiempo parcial pueden que también se dediquen a otros rubros (por ejemplo, recarga de móviles, tienda de comestibles, etc.).
- 54 http://www.helix-institute.com/sites/default/files/Presentation%20Downloads/MM4P%20Training%20Workshop_Helix%20Institute.pdf
- 55 <http://www.helix-institute.com/sites/default/files/Presentation%20Downloads/The%20Status%20of%20Agents%20in%20Kenya%20-%20Proliferation,%20Dominance,%20Evolution%20&%20Impact.pdf>
- 56 <http://blog.microsave.net/2016/04/05/agency-banking-how-female-agents-make-a-difference/>
- 57 <http://www.helix-institute.com/blog/building-business-case-women-agents>
- 58 India tiene 649.481 aldeas (datos del censo de 2011), de las cuales 593.615 están habitadas. Hasta junio de 2016, había un total de 84.839 sucursales bancarias operando en zonas rurales. Por lo tanto y en el mejor de los casos (suponiendo que ninguna aldea tenga más de una sucursal), solo el 15,6% de las aldeas habitadas y el 12,9% del total de aldeas cuentan con cobertura bancaria tradicional de sucursales. La cifra real en

realidad sería incluso más baja que eso (ya que, p. ej., una aldea podría tener más de una sucursal).

- 59 <https://usa.visa.com/dam/VCOM/global/visa-everywhere/documents/Unlocking-Financial-Inclusion.pdf>
- 60 <https://www.cgdev.org/blog/clock-ticking-financial-inclusion-and-focus-women-can-help>
- 61 <https://www.devex.com/news/sponsored/how-good-financial-data-drives-gender-inclusive-growth-91808>
- 62 https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2014/09/2014_DI_Reach-half-of-the-market-Women-and-mobile-money.pdf
- 63 MSC se basa en las entrevistas realizadas a las partes interesadas.
- 64 <https://www.afi-global.org/sites/default/files/publications/2017-03/GuidelineNote-27%20FIS-Gender%20and%20FIS.pdf>
- 65 <https://www.un.org/womenwatch/daw/egm/nationalm2004/docs/background%20paper%20rev,RJ%2012.12.04.pdf>
- 66 <https://www.un.org/womenwatch/osagi/gendermainstreaming.htm>
- 67 https://www.afi-global.org/sites/default/files/publications/2017-03/GuidelineNote-26%20FID%20Gender%20Data%20Toolkit_digital.pdf
- 68 Las instituciones facilitadoras son organizaciones establecidas por el gobierno y/o agencias de donantes/ONG para ayudar a traducir las estrategias gubernamentales en planes ejecutables. La Corporación Nacional de Pagos de la India (que busca innovar a través de la infraestructura de pago) y a2i en Bangladesh (que funciona como un grupo de expertos para apoyar la inclusión financiera de las mujeres) son algunos ejemplos.
- 69 <https://blogs.worldbank.org/voices/global-identification-challenge-who-are-1-billion-people-without-proof-identity>
- 70 https://www.afi-global.org/sites/default/files/publications/2018-11/AFI%20GSP_laundering_stg7.pdf
- 71 https://www.microfinancegateway.org/sites/default/files/publication_files/larquemin_a._an_overview_of_the_financial_inclusion_policies_in_india_ifmr_lead_august_2015.pdf
- 72 <https://www.economist.com/the-economist-explains/2017/01/05/what-do-think-tanks-do>
- 73 Si bien A2i actualmente está asociada al Ministerio de las TIC, anteriormente y hasta 2018, formaba parte de la Oficina del Primer Ministro. Por lo tanto, operaba bajo la Oficina del Primer Ministro cuando se publicó el documento de estrategia mencionado en el estudio de caso.

SIGLAS

AFI	Alianza para la Inclusión Financiera
API	Interfaz de Programas de Aplicación
ASS	África Subsahariana
CAGR	Tasa de Crecimiento Anual Compuesto
CGAP	Grupo Consultivo de Ayuda a los Pobres
eKYC	Proceso electrónico de conozca a su cliente
FMI	Fondo Monetario Internacional
G-24	Grupo Intergubernamental de los Veinticuatro
G2P	Gobierno a Personas
GSMA	Asociación GSM
ICRW	Centro Internacional de Investigaciones sobre la Mujer
IDRC	Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo
IFC	Corporación Financiera Internacional
IPA	Innovations for Poverty Action
MSC	MicroSave Consulting
OIT	Organización Internacional del Trabajo
PPIP	Pacific Financial Inclusion Programme
PSF	Proveedores de Servicios Financieros
SFD	Servicios Financieros Digitales
TIC	Tecnologías de la Información y la Comunicación
UNCDF	Fondo de las Naciones Unidas para el Desarrollo de la Capitalización (FNUDC)
UNESCO	Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura
USSD	Servicio Suplementario de Datos no Estructurados
VSLA	Village Savings and Loan Association

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