

¿Por qué no tienes una cuenta?

IDENTIFICANDO BARRERAS A LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN EL PERÚ

MILTON VEGA* Y JOSÉ AURAZO**

El presente artículo profundiza el análisis sobre los factores que explican el bajo acceso de la población a servicios de pago digitales en Perú, enfocándose en la identificación de las principales barreras que limitan la tenencia de cuentas financieras.



* Subgerente, Sistema de Pagos del BCRP
milton.vega@bcrp.gob.pe



** Especialista, Departamento de Análisis del Sistema de Pagos del BCRP
jose.aurazo@bcrp.gob.pe

INTRODUCCIÓN

Aurazo y Vega (2016) muestran que el Perú se encuentra rezagado en el acceso de la población a servicios de pago digitales (puesto 14°) respecto a 26 países emergentes y en vías de desarrollo, considerados en el Reporte 2016 elaborado por The Brookings Institution. Ello, se debe a que sólo el 29% de la población adulta tiene una cuenta financiera (bancaria o móvil).

En ese sentido, se utiliza la información del Global Findex 2014 del Banco Mundial para identificar las barreras que limitan el acceso a cuentas financieras por parte de la población, las que se comparan con otros países latinoamericanos.

II. IDENTIFICACIÓN DE LAS BARRERAS: PERÚ Y OTROS PAÍSES DE LA REGIÓN

La encuesta del Global Findex solicita a las personas que no tienen cuenta financiera¹ que identifiquen en el siguiente listado las razones (barreras) que les llevaron a dicha situación: (i) falta de dinero, (ii) altos costos, (iii) desconfianza, (iv) falta de interés/necesidad, (v) dificultad de acceso, (vi) documentación requerida, (vii) la tenencia de una cuenta por parte de un familiar, (viii) distancia y (ix) factores religiosos.

En el caso de Perú, la principal barrera identificada por las personas que no tienen cuenta financiera es la falta de dinero (59%), seguida por los costos asociados a mantener una cuenta (53%) y la desconfianza en el sistema financiero (43%). Cabe señalar que la distancia a un punto de atención del sistema financiero no se identifica como una barrera significativa (19%).

A nivel latinoamericano, la percepción de los costos como una barrera es también significativa en países como Chile, Colombia y México; mientras que la desconfianza es percibida como un obstáculo solo en Chile y México. Es interesante observar que una de las principales barreras

percibidas en Brasil es la existencia de una cuenta dentro de la familia, lo cual no se registra en los demás países de la región. Ver Cuadro 1.

Las mencionadas barreras se pueden separar en dos grupos: barreras de oferta (también conocidas como involuntarias) y barreras de demanda (conocidas como propias o voluntarias). El primer grupo contiene aquellos factores que no dependen de un individuo sino que son características del mercado. Por el contrario, el segundo grupo considera aquellas barreras cuya superación dependen de la propia persona. Así, en las barreras de oferta se considera: la distancia, los costos, la desconfianza² y la documentación requerida; y en las barreras de demanda, a las cinco restantes.

En Perú, el 84% de la población que no tiene una cuenta financiera considera en su respuesta alguna barrera de demanda, mientras que el 75% señala alguna barrera de oferta; situación similar a la encontrada en México y Chile. Por su parte, en Brasil se observa que el peso de las barreras de demanda duplica al de las barreras de oferta y en Colombia la diferencia es más del 50%. Ver Gráfico 1.

A la luz de dichos resultados, se evidencia que una política de inclusión financiera en el Perú debe abarcar acciones claves orientadas en ambas áreas. Así, no solo se debe brindar herramientas a la población para una mejor toma de decisiones (principalmente educación financiera), sino que también se debe promover menores costos, nuevas estrategias de negocio, transparencia y mejores prácticas de mercado, aspectos que están contenidos en la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF).

III. ANÁLISIS DE PRINCIPALES BARRERAS EN PERÚ

En la sección anterior se identificó que las tres principales barreras para la población no banca-

CUADRO 1 ■ Barreras para tener cuenta financiera (% de la población sin cuenta)

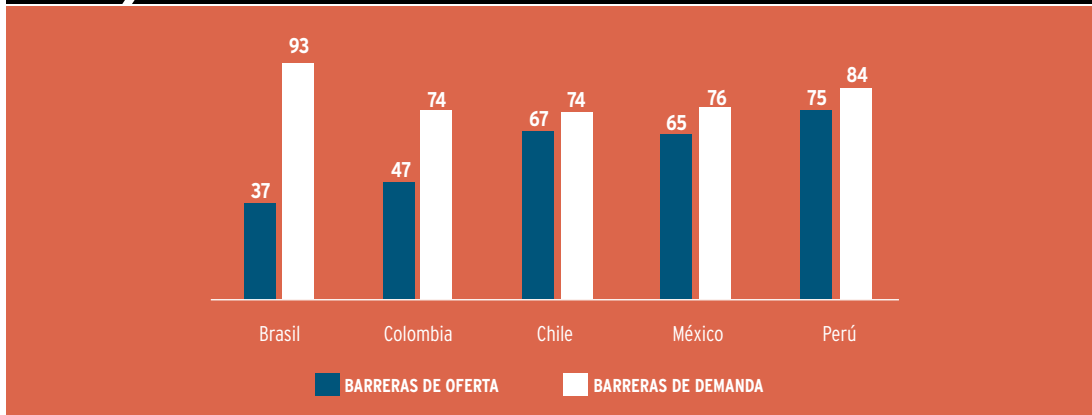
País	Brasil	Chile	Colombia	México	Perú
Población sin cuenta (% población adulta)	32	37	61	61	71
Falta de dinero	63,6	47,7	57,9	48,0	58,9
Altos costos	22,5	47,7	33,7	38,4	53,2
Desconfianza	7,4	44,1	18,3	35,9	43,5
Falta de interés / necesidad	27,9	36,2	24,6	40,5	41,1
Dificultad de acceso	13,0	26,4	11,1	25,7	26,6
Documentación requerida	12,1	16,2	15,1	19,6	26,6
Familiar tiene cuenta	40,2	15,4	13,1	20,4	19,9
Distancia	8,3	15,9	5,9	31,8	18,7
Religión	0,7	0,3	1,1	5,0	4,5

FUENTE: GLOBAL FINDEX 2014.

¹ Cabe mencionar que la Encuesta Nacional de Hogares 2016 indica que el 32,7% de la población adulta tiene una cuenta.

² Se entiende que la desconfianza se origina en el comportamiento o falta de transparencia del proveedor del servicio financiero.

GRÁFICO 1 ■ América Latina: barreras de oferta vs barreras de demanda (% de personas sin cuentas)



BARRERAS DE OFERTA: DISTANCIA, COSTOS, DESCONFIANZA Y DOCUMENTACIÓN REQUERIDA.

BARRERAS DE DEMANDA: FALTA DE DINERO, FALTA DE INTERÉS, DIFICULTAD DE ACCESO, CUENTA DE UN FAMILIAR Y FACTORES RELIGIOSOS.

FUENTE: GLOBAL FINDEX 2014.

rizada son: la falta de dinero, los costos y la desconfianza. La demanda de cuentas financieras depende del ingreso de las personas y del costo respecto a otros servicios, entendiendo que la desconfianza refleja el temor de ser afectado por un costo inesperado en el futuro, por ejemplo, nuevas comisiones.

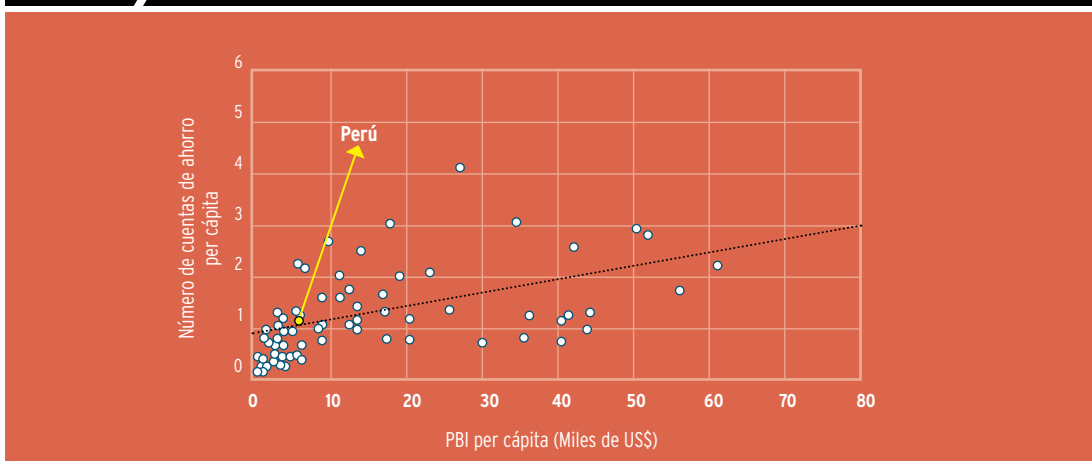
Cabe mencionar que la cuarta barrera “falta de interés/necesidad”, si bien no identifica un factor específico como es el caso de las tres primeras, podría reflejar un problema de falta de educación financiera. Al respecto, en la ENIF se menciona que “existe un sector considerable de la población que cuenta con limitado conocimiento de los conceptos financieros básicos, evidenciándose la ausencia de una sólida cultura de ahorro, lo que es una barrera para el acceso a cuentas financieras.”

A continuación se analiza con mayor detalle las principales barreras y se hace mención especial al problema de la informalidad, que está ligado a una baja inclusión financiera.

A. Ingreso

Diversos estudios³ consideran que las personas con mayor nivel de ingresos tienen una mayor probabilidad de tener una cuenta u otro producto financiero. Al respecto, de acuerdo a datos del Global Finindex, solo el 18% de las personas que se ubican en los quintiles de ingresos más bajos tiene una cuenta, mientras que en los quintiles de mayores ingresos el 36% de las personas tiene una cuenta. Utilizando datos agregados, se puede observar que los países que tienen un alto PBI per cápita tienen también un mayor número de cuentas de ahorro.

GRÁFICO 2 ■ Número de cuentas de ahorros Vs. PBI, 2015



FUENTE: BANCO MUNDIAL, GLOBAL PAYMENT SYSTEM SURVEY.

³ Algunos ejemplos son: Tuesta et al. (2015), Allen et al. (2016), Kedir, (2003), Fungacova y Weill (2015)

En el caso peruano, el rápido crecimiento de la economía en los últimos años implicó que se elevara el ingreso de las personas, saliendo muchas familias de la pobreza, y en este contexto se incrementaron los indicadores de profundización financiera. A pesar de ello, todavía existe una significativa parte de la población que obtiene bajos ingresos, ligado en gran medida a la elevada presencia del sector informal en nuestra economía.

B. Costos de mantener una cuenta financiera

Se debe esperar que las personas y empresas comparen los costos de mantener efectivo respecto a los de abrir una cuenta bancaria y utilizarla para realizar depósitos y pagos.

Mantener y administrar efectivo es costoso. El riesgo de robo implica una potencial pérdida, la que crece con el monto de efectivo que se mantiene guardado⁴. Para minimizar dicho riesgo, las personas naturales y empresas toman acciones como verificar que el efectivo no sea falsificado, utilizar transporte seguro, aumentar la seguridad en el predio donde guardan su dinero, comprar cajas fuertes, contratar personal de seguridad, entre otros. El mayor gasto en seguridad va en proporción del nivel de la pérdida potencial que las personas y empresas perciben.

Parte de la población que no mantiene una cuenta en el sistema financiero percibe que bancarizarse es costoso, por lo que se mantienen en la red del efectivo para pagos y ahorro.

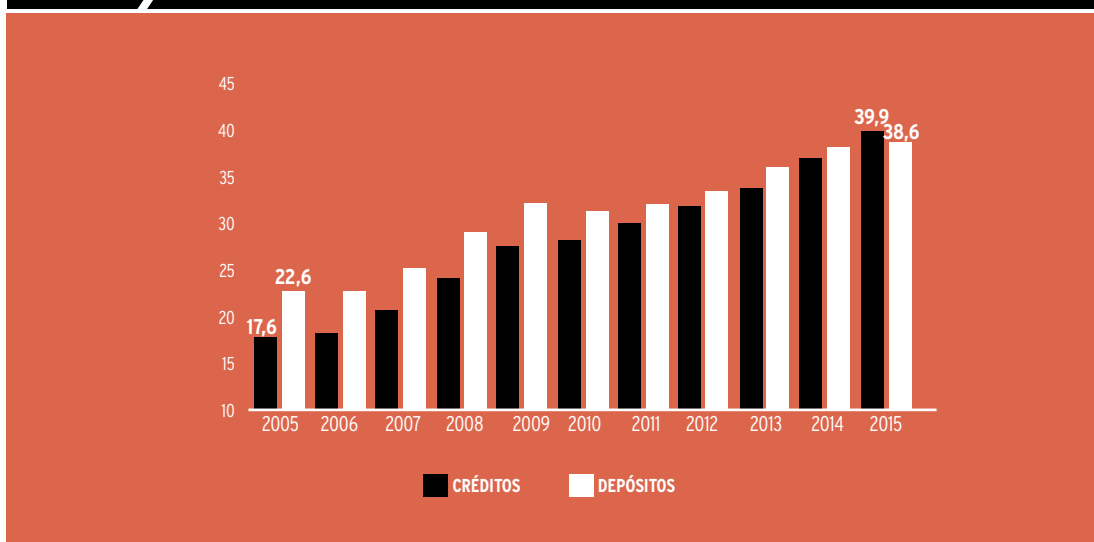
Respecto a los costos asociados a la apertura, mantenimiento y uso de una cuenta, se ha revisado los tarifarios publicados por los cuatro principales

“ En Perú, la principal barrera para tener una cuenta financiera es la falta de dinero (59%) seguida de los altos costos de la cuenta (53%) y la desconfianza (43%) ”

bancos del país y se observa que, por lo general, no se cobra por la emisión de la tarjeta de débito que acompaña la apertura de una cuenta de ahorro⁵. Sin embargo, el costo de mantenimiento de la cuenta es de alrededor de S/ 4 al mes. Para el caso de las operaciones de depósito y/o retiros, el costo depende del canal utilizado: en los cajeros automáticos y agentes corresponsales de la red del banco emisor el costo es cero, mientras que por ventanilla se cobra entre S/ 5 y S/ 9 a partir de la segunda operación. Adicionalmente, las transferencias interbancarias de fondos tienen un costo que debe considerar el cliente al mantener una cuenta⁶. Dichos costos pueden ser una limitante para las personas con ingresos muy bajos.

Adicionalmente, la apertura de una cuenta tiene costos indirectos como es perder el anonimato que provee las transacciones en efectivo, lo que implica

GRÁFICO 3 ■ Perú: Indicadores de profundización financiera (% del PBI)



FUENTE: SBS.

⁴ Adicionalmente, puede incluir un potencial daño a la integridad de la persona o del inmueble.
⁵ Se considera la cuenta más simple de ahorro y la información se obtiene de los tarifarios en las páginas web de los bancos.
⁶ Para conocer las tarifas interbancarias cobradas, se puede visitar <http://www.bcrp.gob.pe/apps/calculadora-comisiones/lbtr.php>.

que se puede ser sujeto de pago de impuestos y de las medidas contra el lavado de activos. Ambos son un costo de inclusión a la economía formal de parte de personas y empresas que trabajan en el sector informal.

C. Desconfianza en el sistema financiero

Por otro lado, si bien las leyes a favor del consumidor financiero y el accionar de INDECOPI y de la SBS han reducido factores que generan desconfianza en la población respecto al sistema financiero, la percepción de recibir un mal servicio, de falta de información o de un aumento de comisiones entre otros, podrían restringir la demanda por cuentas.

A diferencia de otros países, en el Perú no se tiene encuestas públicas periódicas referidas a la confianza de las personas en el sistema financiero. Una forma de aproximar la desconfianza es a través de la experiencia de servicio de las personas que acceden al sistema financiero, información que está al alcance de las personas que no tienen cuenta, ya sea vía reportajes, publicaciones o por comentarios de familiares y amigos.

Al respecto, para aproximar el tema de desconfianza se puede utilizar el número de reclamos presentados por los clientes en contra de empresas financieras, los que incluyen a empresas de seguros y AFPs⁷.

Así, en 2015, los reclamos ante dichas empresas totalizaron 1,6 millones, número que representa el 47% del total de reclamos presentados por los consumidores. Se debe indicar que, del total de reclamos presentados contra el sector financiero, el 60,2% culminaron a favor del consumidor.

D. Informalidad

La informalidad es un aspecto estructural que afecta diversas actividades económicas en el Perú, su reflejo en el mercado laboral se recoge periódicamente en la Encuesta Nacional de Hogares (ENAH) del INEI, que en su versión 2016 permite estimar que la informalidad laboral en el Perú fue de 70,8% de la Población Económicamente Activa (PEA) Ocupada (desde 18 años), esto es, más de 7 de cada 10 empleados trabajan informalmente⁸.

Desde el año 2015, dicha encuesta, en su módulo de empleo e ingresos, permite identificar la tenencia de un instrumento financiero (cuentas y/o tarjetas de pago), como aproximación a la inclusión financiera de la fuerza laboral. Para 2016, la ENAH muestra que el 90% de los trabajadores no incluidos financieramente labora bajo condiciones de informalidad. Por otra parte,

CUADRO 2 ■ Inclusión Financiera* e Informalidad en la PEA Ocupada, 2016 (%)

	Empleo Informal	Empleo Formal	Total
Incluidos	17,6	23,5	41,1
No Incluidos	53,2	5,7	58,9
Total	70,8	29,2	100,0

* INCLUIDOS FINANCIERAMENTE: TENENCIA DE AL MENOS UN INSTRUMENTO FINANCIERO. DIRIGIDA A PERSONAS MAYORES DE 18 AÑOS.

FUENTE: ENAH 2016- INEI.

cuando se considera a los trabajadores informales, solo el 24,9% tiene al menos un instrumento financiero. Ver Cuadro 2.

Los trabajadores que laboran en un contexto de informalidad y no están incluidos financieramente (53,2%) se encuentran en un ecosistema que privilegia el uso del efectivo y de servicios financieros informales, lo que impone sobre ellos costos y riesgos, debiendo ser esta población el objetivo de los mayores esfuerzos de inclusión financiera.

IV. COMENTARIOS FINALES

En Perú, las barreras relacionadas a factores de oferta y de demanda para acceder a cuentas financieras tienen un peso similar; resaltando la falta de dinero, los altos costos y la desconfianza. En ese contexto, la política de inclusión financiera en Perú debe desarrollar de manera conjunta acciones en los ámbitos de la demanda y oferta de servicios financieros, por lo que adicionalmente a la educación financiera, se debe fomentar la reducción de costos, la transparencia de la información de los servicios y mejores prácticas de mercado. Asimismo, dichos esfuerzos deben ser complementados con una política que facilite que las empresas informales y sus trabajadores se formalicen o accedan a servicios financieros formales.

REFERENCIA

- Allen, F., Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L. y Martínez Peria, M. S. (2016). "The Foundations of Financial Inclusion. Understanding Ownership and Use of Formal Accounts". *Journal of Financial Intermediation*.
- Aurazo, J. y Vega, M. (2016). "Acceso y uso de servicios de pagos digitales en el Perú: Una visión internacional". En *Revista Moneda* N° 168.
- Fungacoca, Z. y Weill, L. (2015). "Understanding financial inclusion in China". *China Economic Review* 34(2015): 196-206.
- Kedir, A. (2003). "Determinants of Access to Credit and Loan Amount: Household-level Evidence from Urban Ethiopia."
- Tuesta, D., Sorensen, G., Hating, A. y Cámara, N. (2015). "Financial inclusion and its determinants: the case of Argentina". Working Paper N° 15/03. BBVA.

⁷ Los resultados aquí mostrados están comprendidos dentro del Decreto Supremo N° 024-2017-PCM, que aprueba el Plan Nacional de Protección de los Consumidores 2017 - 2020.

⁸ De acuerdo al INEI, un empleo informal es aquel que se realiza en el sector informal o en una empresa formal sin contar con todos los beneficios de ley, por ejemplo seguro social.