Asociación Bancaria Costarricense

ACCESO A SERVICIOS FINANCIEROS EN COSTA RICA

Edna Camacho Mejía

Ronulfo Jiménez Rodríguez

Octubre 2010

Este trabajo de investigación fue realizado con el financiamiento de la Asociación Bancaria Costarricense (ABC). Los autores agradecen el apoyo recibido de María Isabel Cortés (Directora Ejecutiva de ABC), Mario Rivera (Gerente del Banco Costa Rica), Gerardo Porras (Gerente del Banco Popular y de Desarrollo Comunal), Gerardo Corrales (Gerente del Banco BAC San José) y Andrés Retana (Economista de ABC). Agradecimiento especial a la empresa DEMOSCOPIA y a José Alberto Rodríguez por su participación en la redacción del cuestionario, el trabajo de campo y el procesamiento de los datos.

1. Introducción.

El sistema financiero cumple una función crítica dentro de una sociedad, al permitir que el ahorro de las unidades superavitarias (ahorrantes) pueda financiar a las unidades deficitarias (deudores). En esta tarea el sistema financiero suministra servicios de medios de pagos, manejo de ahorros y financiamiento de proyectos productivos y gasto de los hogares.
El desempeño de un sistema financiero puede ser evaluado desde el punto de vista de la profundidad, de la cobertura y de la intensidad de uso.

La **profundidad** del sistema financiero da una idea de cuál es el tamaño relativo del sistema financiero con respecto al resto de la economía. En general, la profundidad puede ser medida por los saldos de depósitos, de crédito u otras variables del sistema financiero expresadas como proporción del PIB.

La **cobertura** del sistema financiero se refiere al uso de los servicios entre la población. Generalmente, interesa conocer qué proporción de la población tiene acceso a los servicios financieros, en particular a los servicios de depósito, crédito y otros. La dimensión de la cobertura del sistema financiero, generalmente, hace énfasis en el fenómeno de la **exclusión**, al plantear la pregunta sobre cuáles son los segmentos de la población que no usan los servicios financieros y las razones para no usarlos.

La **intensidad** de uso hace referencia a la frecuencia con la cual se usan los servicios del sistema financiero, es decir, aquellos quienes tienen acceso al servicio financiero con qué frecuencia usan y combinan los diferentes servicios del sistema financiero.

Los temas de profundidad e intensidad de uso de los servicios financieros pueden ser abordados desde la perspectiva de las personas, de los hogares o de las empresas. En el caso de las personas o de los hogares la atención normalmente se enfoca hacia los grupos de menor ingreso que padecen en mayor medida la exclusión en el sistema financiero y en la sociedad, en general. En el caso de las empresas la atención se centra en el acceso de las micro y pequeñas empresas a los servicios del sistema financiero.

La investigación del tema de la cobertura y de la intensidad de uso se puede examinar desde la perspectiva de los usuarios o desde la perspectiva de las entidades financieras. En el primer caso se puede hacer mediante encuestas a las personas, hogares o empresas para determinar el uso de los servicios financieros. En el segundo caso la investigación usa información suministrada por las entidades financieras sobre el número de depósitos, depositantes, créditos y deudores, lo que permite medir estas magnitudes en relación al tamaño de la población.

Ambos enfoques tienen ventajas y desventajas. Las encuestas pueden dar información más detallada sobre la cobertura de los servicios financieros en los diferentes segmentos de la población, pero están sujetas a los errores típicos de estas investigaciones. Las investigaciones con datos suministrados por las entidades financieras miden el número de clientes o el número de servicios, lo cual permite una idea de la cobertura promedio del sistema financiero. Por ejemplo, se puede determinar el número promedio de cuentas de depósito o créditos por cada 1.000 habitantes, lo cual resulta de gran utilidad para comparaciones internacionales.

Una investigación sobre la cobertura del sistema financiero implica dividir a la población en un grupo con acceso a los servicios financieros y otro sin acceso. Esta separación tiene sus complejidades porque la realidad normalmente no está separada por una línea claramente trazada entre los dos grupos. La separación implica al menos dos aspectos. Primero definir cuáles son los servicios financieros que se usarán para determinar el acceso: por ejemplo, ¿el pago de un servicio público en una entidad financiera permite calificar a un hogar como “cubierto” por el servicio financiero? ¿O se requiere de algún otro servicio, como por ejemplo, tener alguna cuenta de depósito o un crédito? Segundo, cuáles son las entidades financieras proveedoras de los servicios. Por ejemplo, se trata sólo del sistema financiero formalmente regulado o también se incorporan los segmentos no regulados. Pueden existir transacciones financieras diversas fuera del sistema financiero regulado: ahorro grupal informal o créditos del sector comercio, de parientes, amigos o prestamistas. Algunas de estas transacciones son perfectamente legales, pero no ocurren dentro del sistema financiero formal, otras puede ser legalmente prohibidas.

La exclusión a los servicios del sistema financiero puede obedecer a razones diferentes. Puede ser una exclusión voluntaria: la persona no siente necesidad de usar servicios financieros por diversos motivos, ya sea culturales o porque tenga acceso al sistema financiero a través de otros miembros del hogar. La exclusión puede ser involuntaria: la persona no tiene la información sobre los servicios o considera que necesita servicios financieros, pero estos son costosos (costos explícitos e implícitos), no tiene el ingreso suficiente o es discriminada en el sistema financiero. [1]

2. Objetivos y metodología de la investigación.

El objetivo principal de esta investigación es medir el acceso de los habitantes de Costa Rica a los servicios financieros. Los objetivos específicos son:

- Medir el acceso a los servicios financieros en diferentes dimensiones:
  - Según grado de formalidad de los proveedores.
  - Según tipo de servicios: productos pasivos, productos activos, y otros servicios financieros.
  - Según intensidad o variedad de uso.
- Medir conocimiento sobre entidades financieras y servicios financieros.
- Medir nivel de sofisticación de la población bancarizada.
- Asociar el acceso a diferentes características de la población.

La información utilizada provino de una encuesta. Las principales características de esta encuesta son las siguientes:

- **Servicios financieros investigados.** Se investigaron tres tipos de productos.

  - Los productos pasivos son servicios de depósito (forman parte del pasivo de la institución financiera).

[1] Al respecto ver: The World Bank. Finance for all? Policies and Pitfalls in Expanding Access. Washington D.C.: 2007, p. 29

- Los productos activos se refieren a servicios de préstamo (forman parte del activo de la institución financiera).
- Otros tipos de productos.

- **Los proveedores de servicios investigados.** Los proveedores de los servicios financieros son los pertenecientes al sector formal constituido por las entidades reguladas por la Superintendencia General de Entidades Financieras (Bancos, Cooperativas de Ahorro y Crédito, Mutuales, Asociaciones Solidaristas y Financieras) o bien a lo que se denomina en este estudio como sector informal constituido por entidades no reguladas, tales como el comercio, parientes, amigos o prestamistas.

- **Aspectos técnicos de la encuesta.**

  - **Universo de análisis:** personas mayores de 18 años.
  - **Tipo de estudio:** encuesta habitacional.
  - **Área geográfica de aplicación:** nivel nacional.
  - **Fecha de aplicación:** del 29 junio al 9 julio del 2010.
  - **Tamaño de la muestra:** 1.222 encuestados.
  - **Tipo de muestreo:** la encuesta se basa en un diseño aleatorio estratificado con selección en etapas, distribuida en forma proporcional de acuerdo al tamaño de las regiones.
  - **Margen de error estadístico:** el margen de error estadístico es de $\pm$2,8%.
  - La ejecución de la encuesta fue realizada por la empresa **DEMOSCOPIA**, quien también participó en la preparación del cuestionario.

3. Conocimiento de bancos, otras entidades financieras formales y productos.

La población costarricense tiene un amplio conocimiento de las entidades financieras y de los principales productos de estas. En la encuesta se preguntó a las personas si conocían o han escuchado mencionar al Banco X. Se preguntó por los bancos por ser los principales actores del sistema financiero costarricense. Prácticamente el 100 por ciento de las personas conocían algún banco. Dos terceras partes de los encuestados conocían al menos 7 de los 15 bancos existentes al momento de la entrevista (gráfico 1-a).

La mayoría de los entrevistados conoce los servicios de depósito de los bancos. Prácticamente el 100 por ciento conoce algún sistema de depósito, ya sea de cuenta corriente, cuenta de ahorro o depósito a plazo, en colones o en dólares. El 84,9 por ciento dice conocer el servicio de cuenta corriente y el 62,0 por ciento el servicio de depósito de ahorro (gráfico 1-b). En realidad, el producto más popular es la cuenta de ahorro, aunque posiblemente lo que existe es confusión entre ambos productos que cada vez se parecen más en la realidad.

Los servicios de productos activos, es decir los créditos, son ampliamente conocidos. Más del 90 por ciento conoce la tarjeta de crédito y más del 80 por ciento conoce los préstamos personales y los préstamos de vivienda. Estos son los tres productos crediticios más populares. Más del 70 por ciento conoce los préstamos para negocio, para el vehículo o para estudio (gráfico 1-c).

Otros productos financieros son también ampliamente conocidos: tarjeta de débito (86,1 por ciento), cambio de moneda extranjera (78,5 por ciento), pago de servicios públicos (73,7 por ciento), pago de impuestos (67,8 por ciento) y envío y recepción de dinero (65,2 por ciento) (gráfico 1-d).

A un nivel más sofisticado, se le preguntó a los encuestados si conocían la página de internet de la entidad financiera de su interés. Sólo el 29,2 por ciento contestó en forma afirmativa.

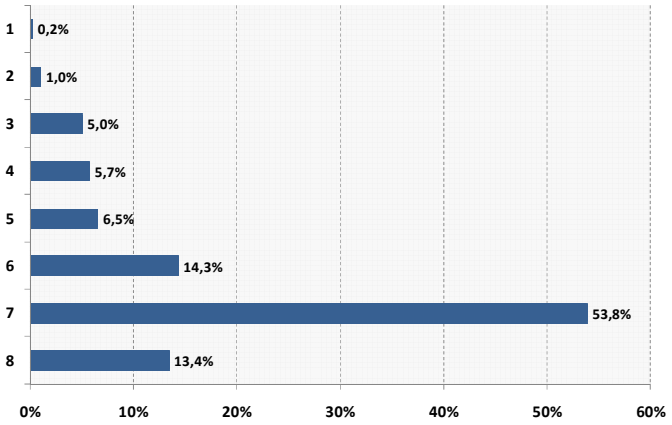
Gráfico 1

CONOCIMIENTO DE BANCOS Y PRODUCTOS FINANCIEROS

(1-a)

DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN SEGÚN EL NÚMERO DE BANCOS QUE CONOCE

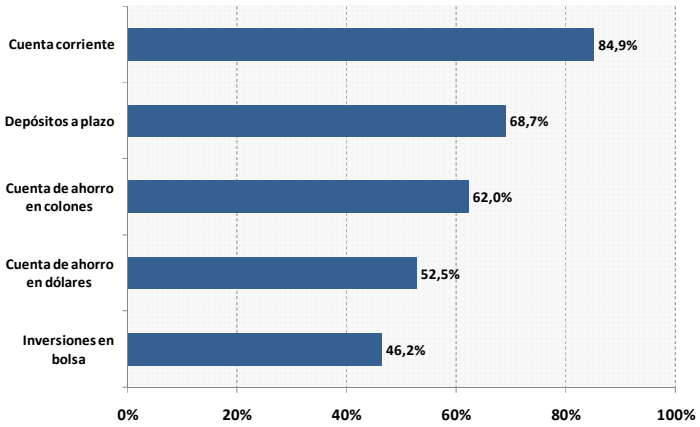
(en porcentajes)



(1-b)

POBLACIÓN QUE CONOCE LA OFERTA DE PRODUCTOS FINANCIEROS PASIVOS

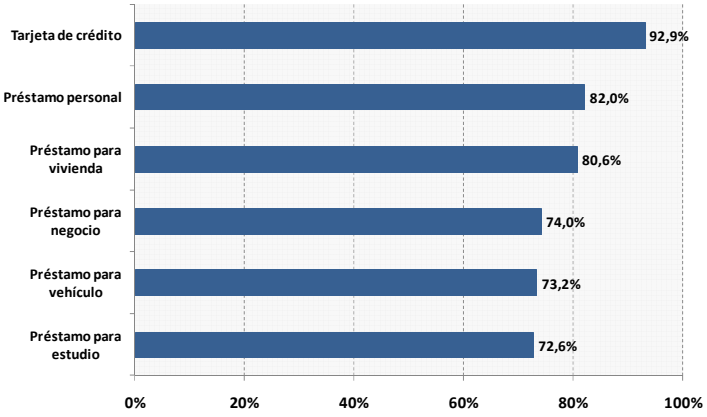
(en porcentajes)



(1-c)

POBLACIÓN QUE CONOCE LA OFERTA DE PRODUCTOS FINANCIEROS ACTIVOS

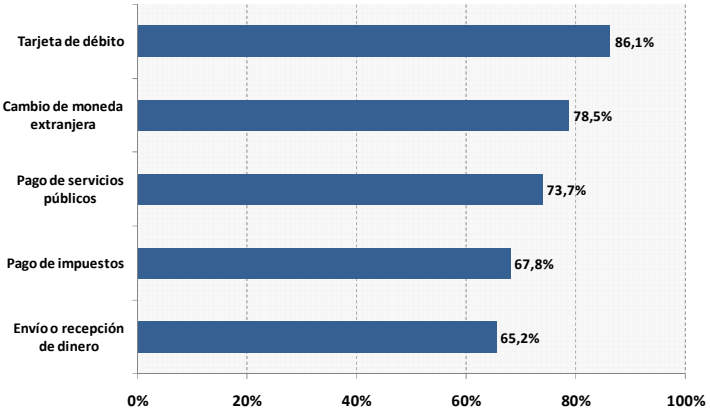
(en porcentajes)



(1-d)

POBLACIÓN QUE CONOCE LA OFERTA DE OTROS SERVICIOS FINANCIEROS

(en porcentajes)



4. Uso de bancos y entidades financieras formales.

El uso de los servicios de las entidades financieras está ampliamente extendido. A los encuestados se les preguntó si habían usado los servicios de las entidades financieras en los últimos 12 meses. El 90,3 por ciento de los encuestados indicó que había usado el servicio de algún banco durante los últimos 12 meses (gráfico 2-a). Puede ser que fuera un uso muy simple, tal como pagar un servicio público, pero casi la totalidad de la población informa tener contacto con los bancos.

El 18,7 por ciento de los entrevistados había usado los servicios de las cooperativas de ahorro y crédito en los últimos 12 meses, un 9,4 por ciento de alguna mutual, un 8,3 por ciento de alguna Asociación Solidarista y un 5,4 por ciento de una financiera.

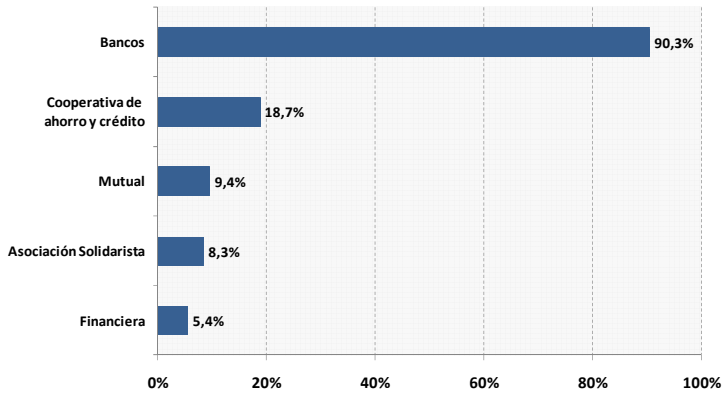
Los bancos públicos (estatales y el Banco Popular) juegan un papel muy importante en este alto nivel de acceso de la población a los servicios financieros. Cerca de dos terceras partes tuvo acceso a los servicios por medio de un banco público en forma exclusiva, un 17,6 por ciento usaron bancos públicos y privados, un 1,1 por ciento solo bancos privados y 9,7 por ciento no hizo uso de los servicios bancarios en los últimos 12 meses (gráfico 2-b).

Gráfico 2

USO DE SERVICIOS DE BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS FORMALES

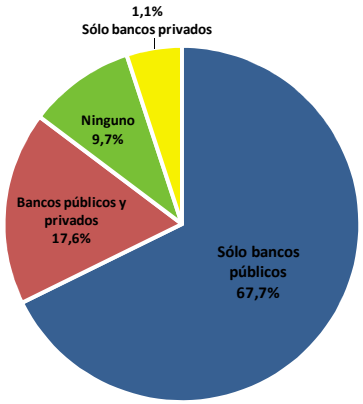
(2-a)

USO DE SERVICIOS DE ENTIDADES FINANCIERAS FORMALES EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES
(en porcentajes)



(2-b)

USO DE SERVICIOS BANCARIOS EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES
(en porcentajes)



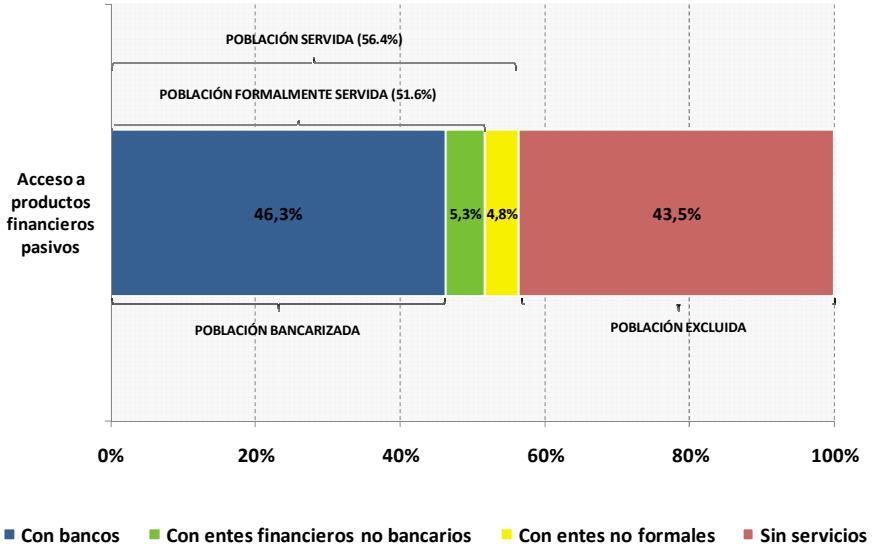
5. Acceso a productos financieros pasivos.

En el aparte anterior se examinó el uso de servicios financieros en los últimos 12 meses, en forma general, sin indicación expresa de cuál servicio fue usado. En este aparte y en los siguientes se examina el uso de servicios específicos.

El 46,3 por ciento de la población tiene un producto pasivo en algún banco. Un 5,3 por ciento de la población tiene algún producto pasivo en una entidad financiera formal no bancaria y no lo tiene en un banco, lo cual refleja el papel central que juegan los bancos en dar acceso a los servicios de depósito. El 51,6 por ciento de la población está servida por alguna entidad formal ya sea bancaria o no bancaria y un 48,3 por ciento está excluida del sistema financiero formal en materia de depósitos (gráfico 3).

Gráfico 3

ACCESO A PRODUCTOS FINANCIEROS PASIVOS SEGÚN GRADO DE FORMALIDAD
(en porcentajes)



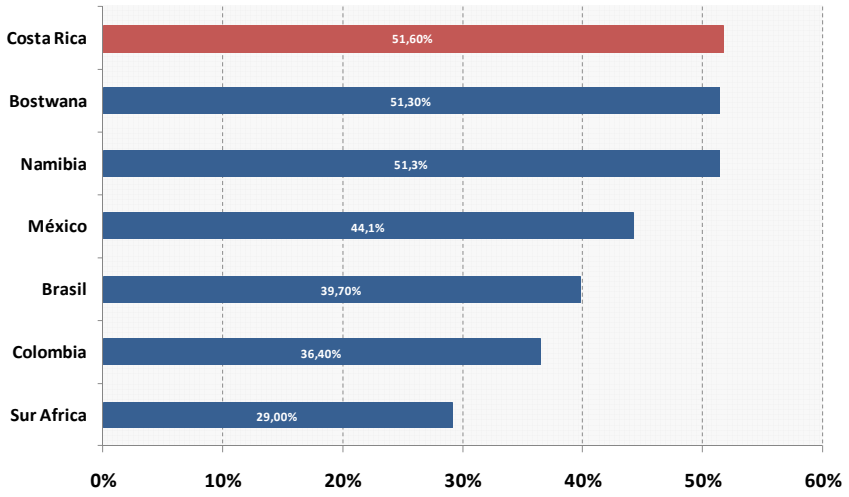
El 4,8 por ciento de las personas se encuentra en la situación de usar productos pasivos informales y no usar del todo el sector financiero formal. Son personas con acceso exclusivo al sector financiero informal. Es un porcentaje relativamente bajo y son fundamentalmente personas que ahorran con familiares, amigos o compañeros de trabajo. Este grupo tiene en cierta medida un acceso indirecto al sector financiero formal. Un 43,5 por ciento de las

personas no usa del todo servicios pasivos formales o informales. Es decir, no se aprovechan las ventajas que ofrece el sistema de depósitos para administrar la liquidez o hacer los pagos.

¿Es alta o baja una cobertura del 51,6 por ciento los productos pasivos del sistema financiero formal? No hay una respuesta única a esta interrogante. Pero una comparación con otros países puede ayudar en poner en perspectiva la cifra. Lamentablemente, no hay muchos estudios con metodología similar en otros países para hacer la comparación, pero el gráfico 4 permite comparar con algunos países con información disponible y comparable. De esta información se puede concluir que el nivel de cobertura de productos pasivos del sistema financiero costarricense es comparativamente alto con respecto a algunos países de la región como México, Brasil o Colombia.[2]

Gráfico 4

USO DE PRODUCTOS FINANCIEROS PASIVOS DE ENTES FORMALES EN VARIOS PAÍSES
(en porcentajes)



La variedad de productos pasivos utilizados por la mayoría de la población es escasa. El 60,7 por ciento de las personas tiene un único producto pasivo, el 28,4 por ciento tiene 2 productos pasivos. El producto pasivo típico es la cuenta de depósito a la vista.

[2] Ver Chidzero, Anne-Marie, Karen Ellis y Anjali Kumar, *Indicators of Access to Finance Through Household Level Surveys: Comparisons of Data from Six Countries*, 2006.

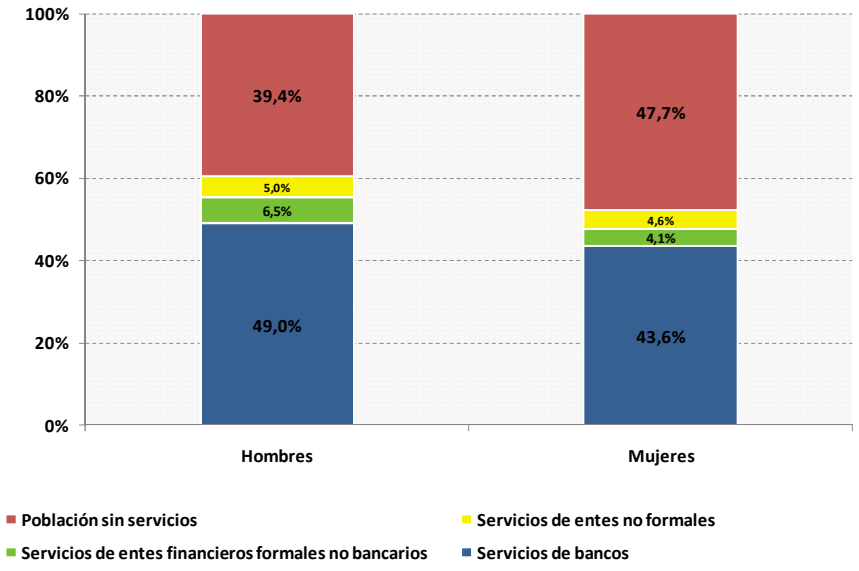
Relación entre acceso a productos pasivos y variables socio-demográficas

La cobertura de los productos pasivos del sistema financiero formal planteada anteriormente se refiere al promedio de toda la población del país. Un análisis más detallado de los diferentes segmentos de la población puede ayudar a entender dónde están las mayores brechas de cobertura. Al respecto los principales hallazgos indican que:[3]

- Las mujeres (47,7 por ciento) tienen menor acceso al uso de productos pasivos del sistema financiero formal que los hombres (55,5 por ciento) (gráfico 5).

Gráfico 5

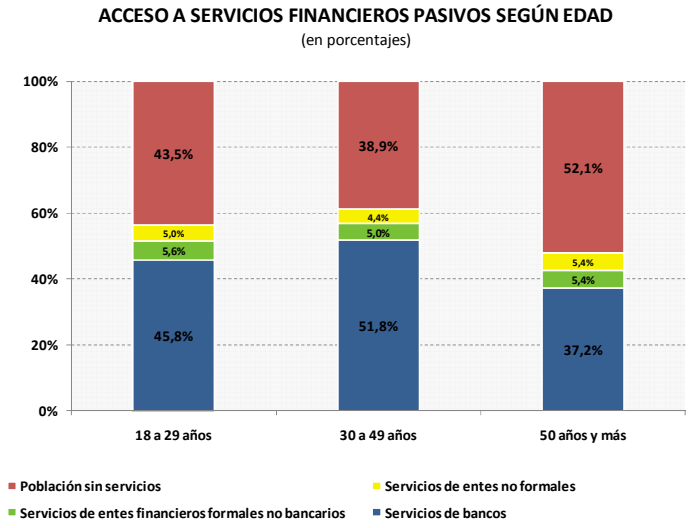
ACCESO A SERVICIOS FINANCIEROS PASIVOS SEGÚN SEXO
(en porcentajes)



- Las personas mayores de 50 años (42,6 por ciento) y los menores de 29 años (51,4 por ciento) tienen menor acceso que las personas de edades intermedias (56,8 por ciento) a los productos pasivos del sistema financiero formal (gráfico 6).

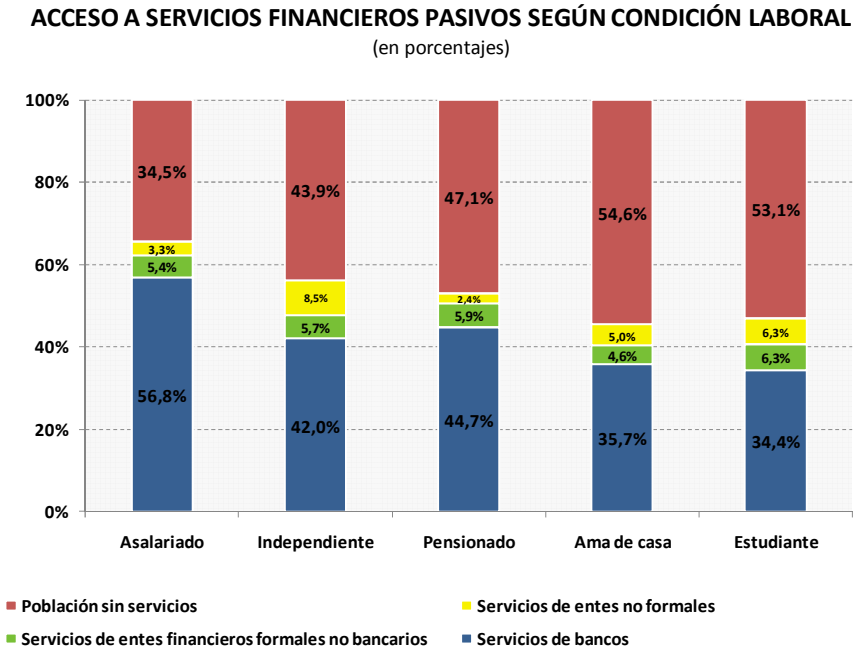
[3] El acceso a servicios de depósito presentan diferencias cuando la población se clasifica según sexo, edad, condición de actividad, ingreso y educación. Estas son diferencias significativas de acuerdo a la prueba chi-cuadrado con un nivel de de confianza del 95 por ciento. Con estos mismos criterios no se encontraron diferencias según zona (urbano/rural) o según condición de jefe o no del hogar.

Gráfico 6



- Las amas de casa (40,3 por ciento), los estudiantes (40,7 por ciento), los trabajadores independientes (47,7 por ciento) y las personas pensionadas (50,6 por ciento) tienen un menor acceso a los productos pasivos del sistema financiero formal que los trabajadores asalariados (62,2 por ciento) (gráfico 7).

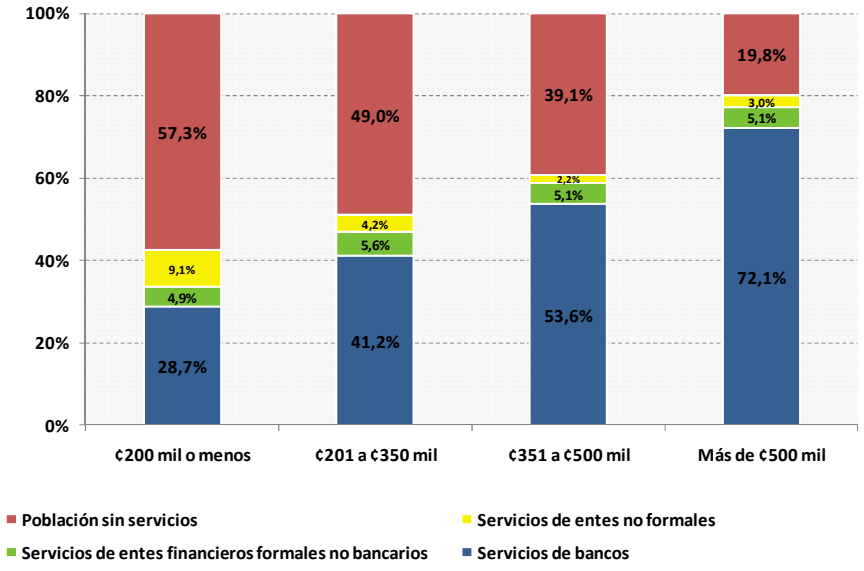
Gráfico 7



- Hay una asociación importante entre el nivel del ingreso del hogar y el acceso de las personas a los productos pasivos del sistema financiero formal. A medida que aumenta el ingreso, aumenta el acceso. Por ejemplo, solo una tercera parte de las personas de hogares con ingresos menores de 200.000 colones tenían acceso a una cuenta en una entidad financiera formal, en tanto que tres cuartas partes de las personas de los hogares con ingresos mayores a 500.000 colones tenían tales cuentas (gráfico 8).

Gráfico 8

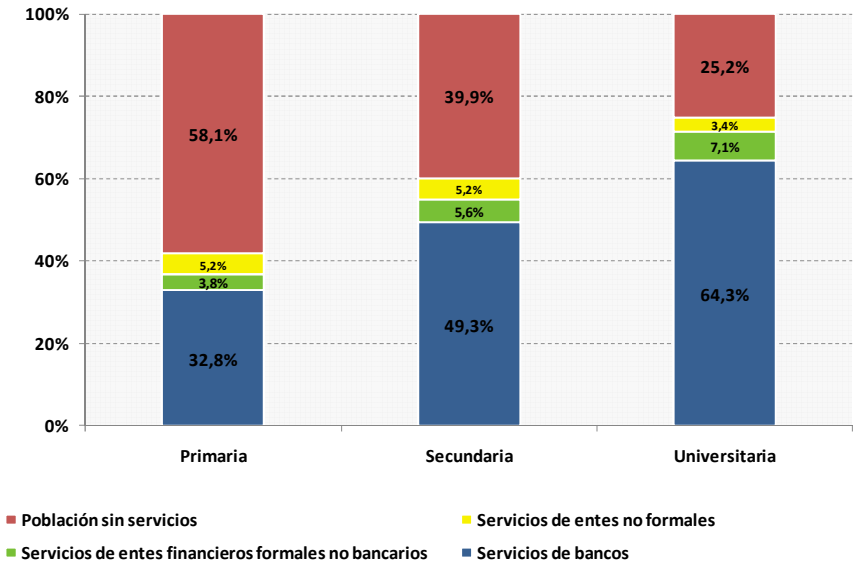
ACCESO A SERVICIOS FINANCIEROS PASIVOS SEGÚN NIVEL DE INGRESO
(en porcentajes)



- Hay una asociación importante entre el nivel educativo de las personas y la tenencia de un producto pasivo en el sistema financiero formal. Personas con mayor nivel educativo tienen mayor acceso a los productos pasivos del sistema financiero formal. Por ejemplo, solo el 36,6 por ciento de las personas con primaria tienen un producto pasivo en una entidad financiera formal, en tanto que el porcentaje es del 71,4 por ciento en el conjunto de las personas con educación universitaria (gráfico 9).

Gráfico 9

ACCESO A SERVICIOS FINANCIEROS PASIVOS SEGÚN ESCOLARIDAD
(en porcentajes)



- Las brechas de acceso descritas anteriormente son similares a otras brechas sociales tales como educación, salud, vivienda y servicios públicos, lo que indica que la brecha de acceso al sistema financiero es una dimensión de la brecha social.

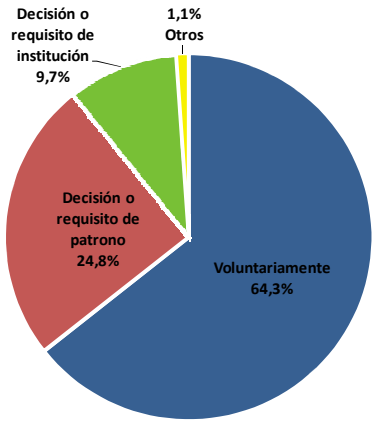
- Una parte importante de las personas usan los productos pasivos del sistema financiero por obligación. Para una cuarta parte de las personas que tienen algún producto pasivo, la apertura de la cuenta de depósitos fue un requisito del patrono y para cerca del 10 por ciento fue un requisito establecido por alguna institución (gráfico 10-a). Lo anterior quiere decir que más de una tercera parte de las personas han sido bancarizadas obligatoriamente o al menos fueron inducidas a bancarizarse como requisito para recibir pagos en sus cuentas. Las políticas de las empresas privadas de pagar los salarios mediante depósitos en las cuentas de sus trabajadores y las similares de las instituciones públicas en sus pagos han contribuido al proceso de bancarización en los últimos años.

Gráfico 10

RAZONES PARA USAR/NO USAR PRODUCTOS FINANCIEROS PASIVOS

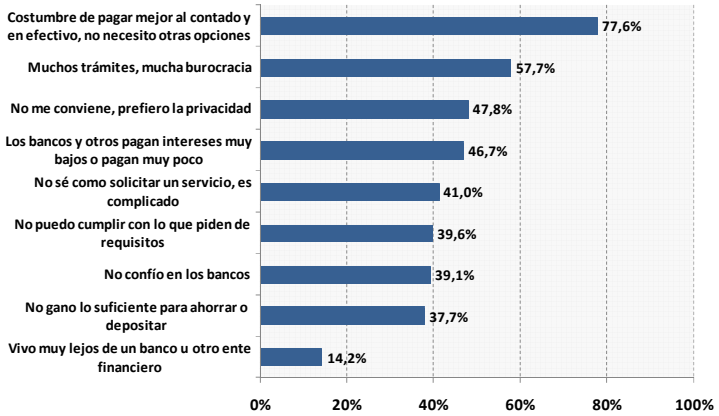
(10-a)

RAZONES PARA USAR PRODUCTOS FINANCIEROS PASIVOS
(en porcentajes)



(10-b)

RAZONES PARA NO USAR PRODUCTOS FINANCIEROS PASIVOS
(en porcentajes)



- En la encuesta se indagaron las razones que las personas aducen para no usar los productos pasivos del sistema financiero formal (gráfico 10-b). Las personas opinaron sobre un conjunto de frases indicando razones para la no bancarización. Estas no eran opiniones excluyentes, la persona podía estar de acuerdo con varias razones. Estas razones se pueden clasificar en la siguiente forma:

  – **Razones culturales.** El 77,6 por ciento de las personas indicó que no usaba cuenta bancaria porque estaban acostumbradas a usar efectivo.

  – **Trámites.** Un 57,7 por ciento de las personas que no tenían cuenta bancaria dijeron que era porque existían “muchos trámites”, un 41 por ciento dijo que no sabía solicitar el servicio y un 39,6 por ciento opina que no cumple con los requisitos exigidos para abrir una cuenta bancaria.

  – **Ingreso.** El 37,7 por ciento dijo que no usaba cuenta bancaria porque no ganaba lo suficiente para ahorrar.

- **Bajos intereses.** El 46,7 por ciento de las personas sin cuenta bancaria consideran que los intereses pagados por las cuentas de depósito eran muy bajos.

- **Falta de confianza en los bancos.** El 39,1 por ciento de las personas que no usan cuenta bancaria dijeron no confiar en los bancos y un 47,8 por ciento dijo que "no le conviene, prefiere la privacidad".

Lo anterior sugiere la existencia de un conjunto de razones para no usar los servicios de depósitos de las entidades financieras formales. En general, las personas excluidas tienen bajos ingresos y sus transacciones bancarias potenciales serían relativamente pequeñas, por lo cual los trámites pueden muy costosos en relación al volumen transado. En general, las instituciones financieras solicitan trámites relativamente simples para abrir una cuenta bancaria, excepto por la política obligatoria de "conozca a su cliente" establecida en la normativa derivada de la legislación que busca frenar el lavado de dinero. Esta política podría estar constituyéndose en una barrera en los procesos de bancarización, por lo tanto debería revisarse.

- Como aspecto positivo hay disposición de usar los productos pasivos por parte de las personas que no usan tales productos. Un 42,9 por ciento de los que no usan estos productos indicó que estaría en disposición de usarlos tras una explicación, lo cual sugiere la importancia de la educación financiera de las personas, en particular de las personas de menor ingreso y educación.

6. Acceso a medios de pago y a otros servicios bancarios.

Un servicio importante del sistema financiero son los servicios de depósito. Sin embargo, otro servicio de vital importancia es proveer medios de pagos. Este es el caso de la tarjeta de débito. También hay otros servicios tales como pago de servicios públicos, pago de impuestos, cambio de moneda y transferencias de dinero.

En la encuesta se investigó si las personas usan los servicios mencionados. Cerca de dos terceras partes de las personas usa alguno de estos servicios (gráfico 11-a). Fundamentalmente, este uso ocurre a través de los bancos.

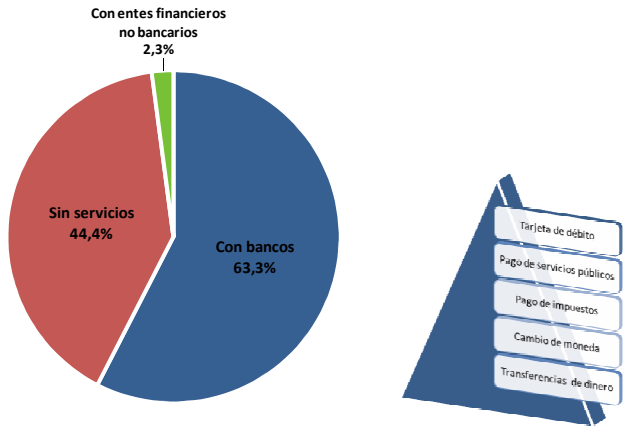
En cuanto al uso de la tarjeta de débito, el 86,1 por ciento de las personas expresó conocer el servicio y un 44,8 por ciento usarlo (gráfico 11-b).

Gráfico 11

USO DE OTROS SERVICIOS BANCARIOS Y ACCESO A MEDIOS DE PAGO

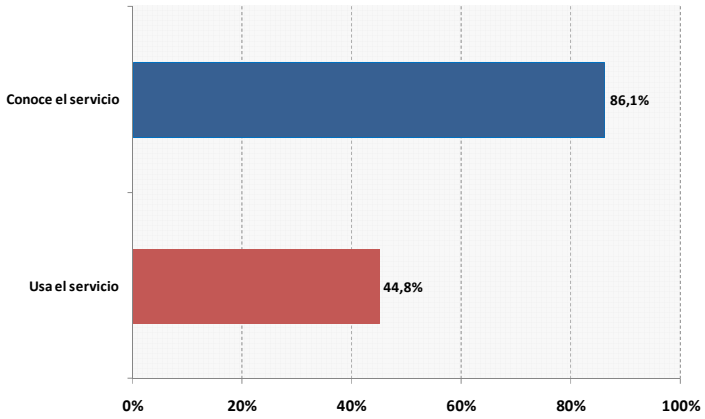
(11-a)

USO DE OTROS SERVICIOS FINANCIEROS SEGÚN GRADO DE FORMALIDAD
(en porcentajes)



(11-b)

CONOCIMIENTO Y USO DE TARJETA DE DÉBITO
(en porcentajes)



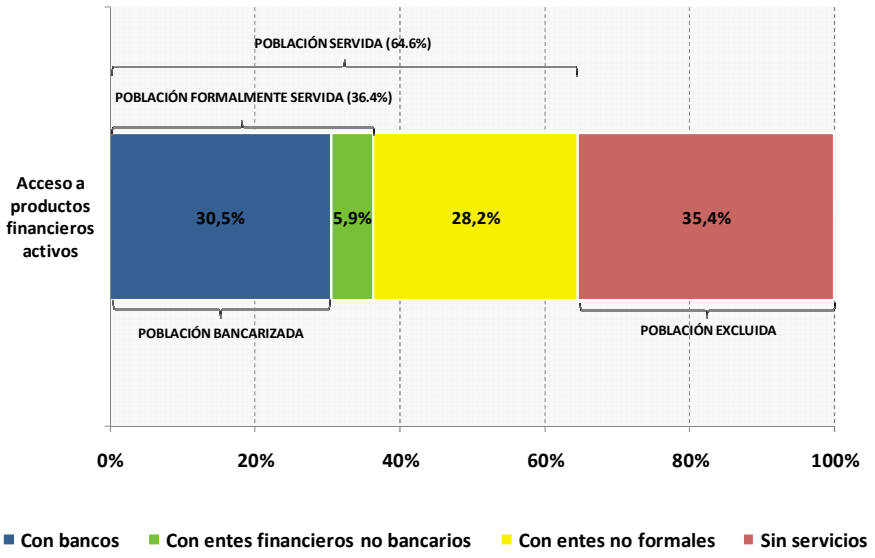
7. Acceso a productos financieros activos.

En esta sección se presentarán los resultados de la medición del acceso a productos activos según el nivel de formalidad de los proveedores, en forma similar a lo que se presentó en relación con el acceso a productos financieros pasivos. Sin este tipo de mediciones no es posible conocer el desempeño del sistema financiero en una dimensión importante: la cobertura de la población servida. Esto permite guiar las políticas de las autoridades así como las estrategias de las entidades financieras para ampliar el acceso a poblaciones excluidas o "sub-servidas".

El crédito es importante para las personas porque les permite suavizar el consumo en el tiempo, enfrentar emergencias o riesgos, así como invertir en negocios productivos. En este estudio, se exploró el acceso a productos financieros activos disponibles en el sistema financiero en Costa Rica tales como las tarjetas de crédito, préstamos personales o de consumo, préstamos para vivienda, para estudio, para compra de vehículo y para un negocio. En la encuesta realizada, se les preguntó a las personas si usaban este tipo de productos actualmente o si los habían usado en alguna oportunidad, y también se investigó con qué tipo de entidad financiera lo tenía.

Gráfico 12

ACCESO A PRODUCTOS FINANCIEROS ACTIVOS SEGÚN GRADO DE FORMALIDAD
(en porcentajes)



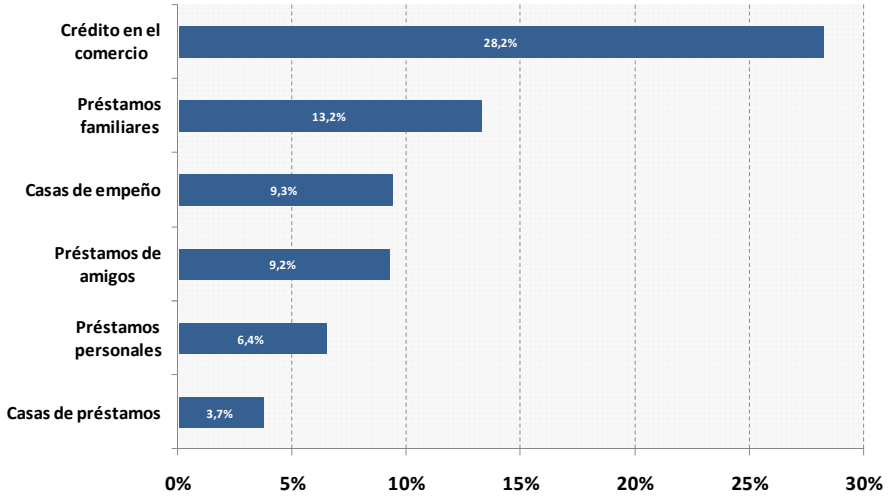
Se determinó que un 30,5 por ciento de la población encuestada ha utilizado al menos alguno de los productos activos mencionados con bancos y un 5,9 por ciento con entes financieros no bancarios (gráfico 12). Estos datos también sugieren que la provisión formal de productos activos está dominada por la banca, al igual que ocurre en los productos pasivos. En otros países como Brasil y México, el porcentaje de población servida por entidades formales no bancarias es mucho más alto que en Costa Rica, lo cual evidencia mayor grado de diversificación financiera.

Esto significa que un 36,4 por ciento de los encuestados tiene acceso a entes financieros formales en relación con el uso de productos activos. Este porcentaje es mucho más bajo que el 51,6 por ciento de personas que dicen usar productos pasivos formales, lo cual era de esperar como lo sugiere la experiencia de otros países.

Un importante hallazgo lo constituye el alto porcentaje de personas que usa préstamos de entes informales únicamente (28,2 por ciento), porcentaje mucho más alto que en el caso de los productos pasivos. Esta población no tiene crédito de fuentes formales. El crédito de comercios es la principal fuente de financiamiento dentro de esta categoría llamada “informal”. Aunque los comercios no se consideran informales desde el punto de vista de su registro o funcionamiento, no son empresas dedicadas a la actividad financiera como misión principal y, por lo tanto tienen algunas de las desventajas de los entes informales como la ausencia de variedad de servicios financieros, regulación o supervisión inexistente y el alto costo del financiamiento. La experiencia de otros países muestra que los comercios pueden generar una clientela tan importante en la actividad de financiamiento que les permite evolucionar a la creación de un banco. Ese es el caso de las Tiendas Elektra en México, cuyos socios crearon el Banco Azteca orientado al sector de menores ingresos con poco o ningún acceso a los bancos tradicionales. Después del crédito de comercios, las siguientes fuentes de financiamiento informal en orden de importancia son familiares (13,2 por ciento), casas de empeño (9,3 por ciento) y amigos (9,2 por ciento) (gráfico 13).

Gráfico 13

POBLACIÓN QUE USA PRÉSTAMOS DE ENTES NO FORMALES SEGÚN FUENTE DE FINANCIAMIENTO
(en porcentajes)



Un 35,4 por ciento de los individuos encuestados no tiene o no ha tenido préstamos de ningún tipo (formal o informal), de manera que es una población con imposibilidad de suavizar el consumo en el tiempo, de enfrentar emergencias o de adquirir activos. Esta es la población totalmente excluida del uso de productos activos.

En resumen, la población se encuentra segmentada en tres grandes grupos: un 30,5 por ciento atendida por bancos, un 28,2 por ciento atendida por proveedores informales y un 35,4 por ciento totalmente excluida del acceso a préstamos o créditos. Las personas agrupadas en estas dos últimas categorías (63,6 por ciento de la población) tienen poca posibilidad de suavizar su consumo o de enfrentar emergencias, lo cual les reduce no sólo su nivel de bienestar sino que las hace más vulnerables a situaciones extraordinarias.

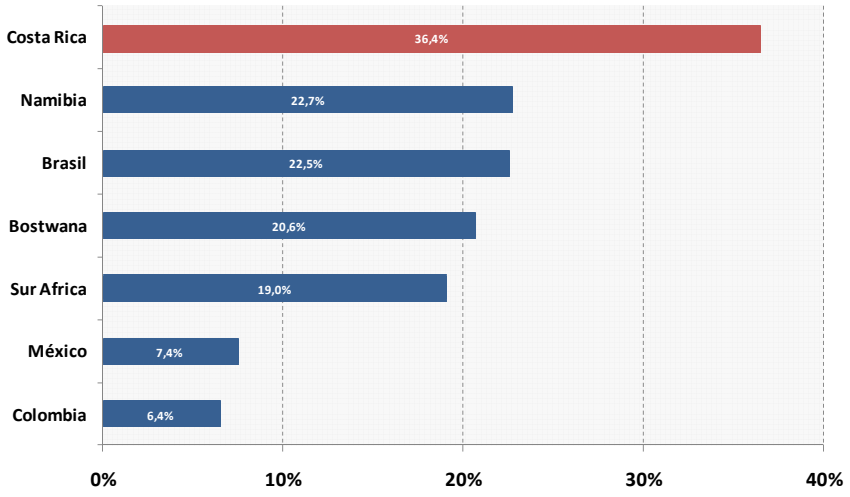
Costa Rica se compara favorablemente frente a otros países en cuanto al uso de productos activos con bancos o entes financieros formales. En la comparación están únicamente países donde se han construido indicadores semejantes a los de este estudio y, en ese sentido, es parcial y no incluye a países desarrollados.[4] En este limitado espectro de países, la diferencia es

[4] Todavía pueden haber algunas diferencias en las mediciones que no hagan totalmente comparables los indicadores. Por ejemplo, en algunos casos el crédito de comercios se clasifica como “formal”.

significativa: mientras que en Costa Rica un poco más de la tercera parte de la población está formalmente servida en cuanto a uso de préstamos, en Brasil ese porcentaje no llega a un 25 por ciento y en México y Colombia no alcanza ni un 10 por ciento (gráfico 14).[5]

Gráfico 24

USO DE PRODUCTOS FINANCIEROS ACTIVOS DE ENTES FORMALES EN VARIOS PAÍSES
(en porcentajes)



[5] Chidzero, Anne-Marie, Karen Ellis and Anjalii Kumar. *Indicators of Access to Finance through Household Level Surveys: Comparisons of Data from Six Countries*. 2006.

Relación entre acceso a productos activos y variables socio-demográficas

El análisis de las variables socio-demográficas muestra que el sexo, edad, condición de jefe de hogar, nivel de ingreso y escolaridad arrojó diferencias estadísticamente significativas entre grupos de cada variable con un nivel de confianza del 95 por ciento (gráfico 15). La zona de residencia (urbano/rural) no resultó con diferencia estadísticamente significativa.

Los grupos que usan más productos activos de bancos son los hombres, los jefes de hogar, las personas entre 30 y 49 años, los asalariados e independientes, las personas con mayores niveles de ingreso y con mayor nivel de escolaridad.

Los siguientes datos ilustran claramente la situación en estas últimas dos variables: en el grupo de menor nivel de ingreso, sólo un 21,3 por ciento de las personas usan préstamos o créditos formales. El resto está totalmente excluido del acceso a estos productos o los contrata con entes informales. En contraste, en el grupo con el nivel de ingreso más alto ese porcentaje sube a 58,9 por ciento (gráfico 16).

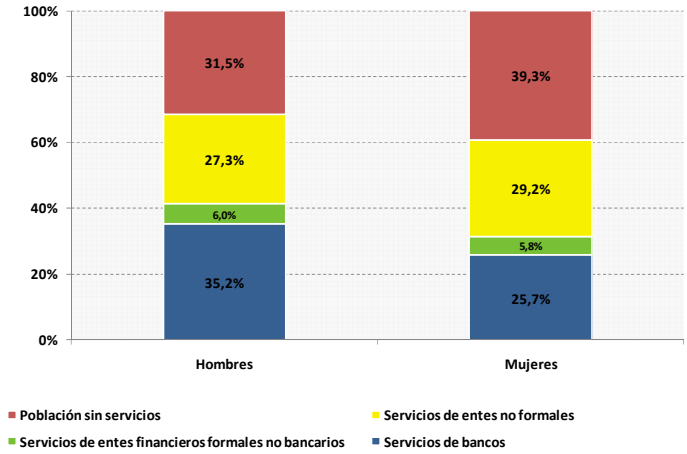
En el grupo de personas con primaria y secundaria, el uso de productos activos de bancos también es menor que el promedio de la población encuestada mientras que en el grupo de personas con educación universitaria el porcentaje es de 44,5 por ciento (gráfico 17).

Gráfico 15

ACCESO A SERVICIOS FINANCIEROS SEGÚN VARIABLES SOCIO-DEMOGRÁFICAS

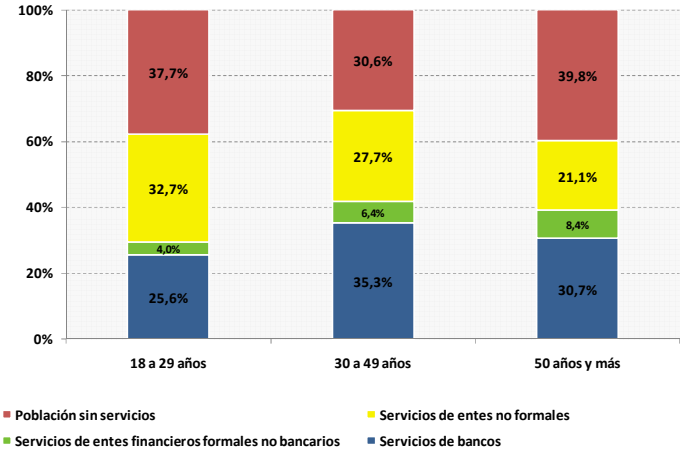
(15-a)

ACCESO A SERVICIOS FINANCIEROS ACTIVOS SEGÚN SEXO
(en porcentajes)



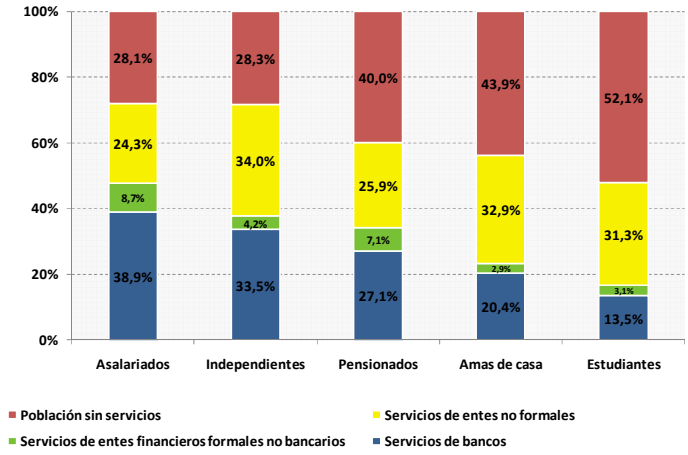
(15-b)

ACCESO A SERVICIOS FINANCIEROS ACTIVOS SEGÚN EDAD
(en porcentajes)



(15-c)

ACCESO A SERVICIOS FINANCIEROS ACTIVOS SEGÚN CONDICIÓN LABORAL
(en porcentajes)



(15-d)

ACCESO A SERVICIOS FINANCIEROS ACTIVOS SEGÚN CONDICIÓN DE JEFATURA DEL HOGAR
(en porcentajes)

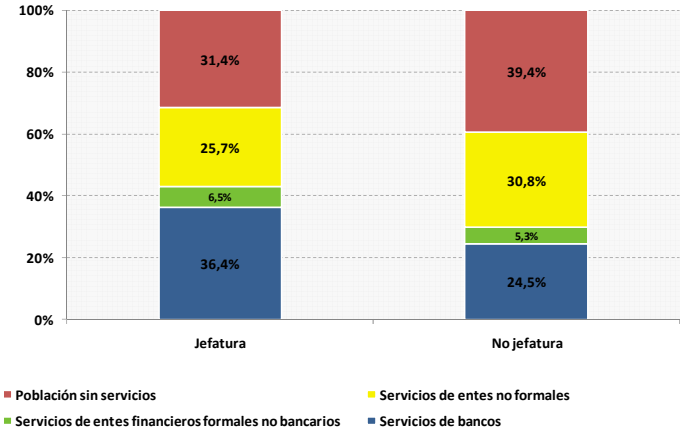


Gráfico 16

ACCESO A SERVICIOS FINANCIEROS ACTIVOS SEGÚN NIVEL DE INGRESO
(en porcentajes)

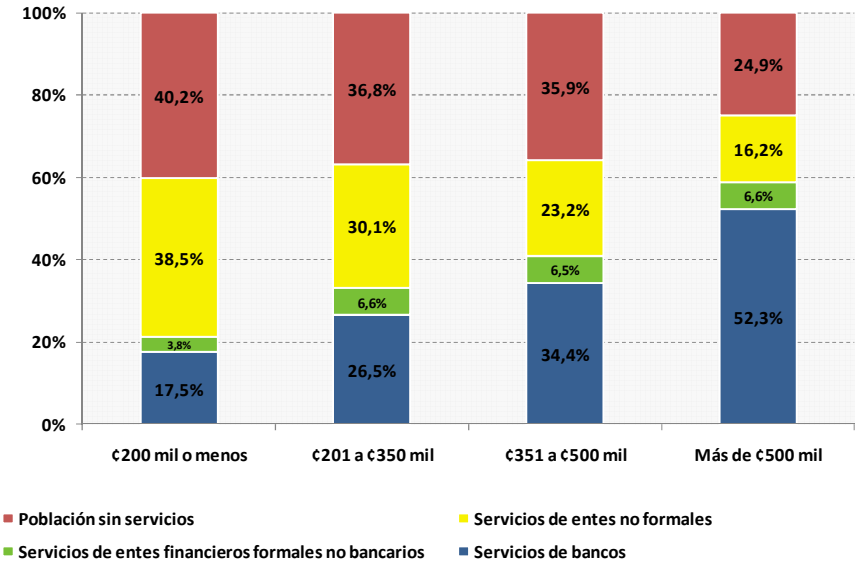
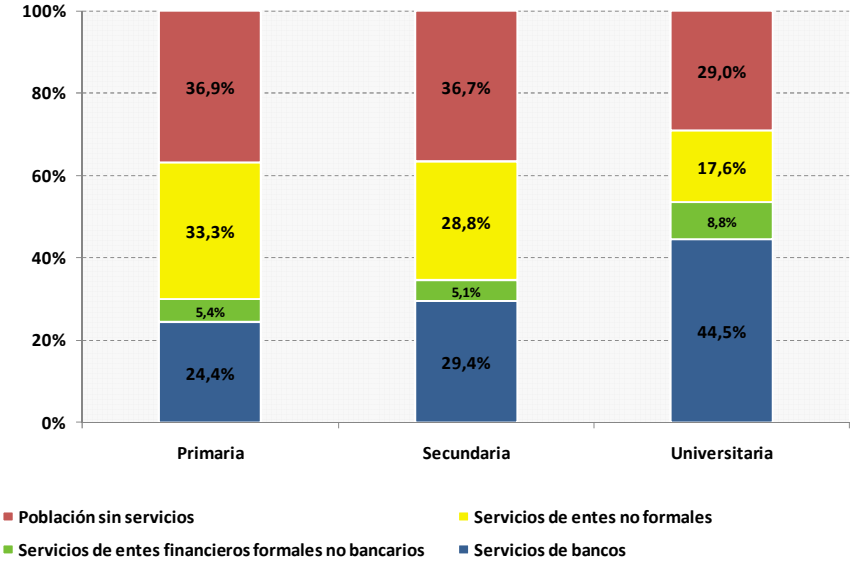


Gráfico 17

ACCESO A SERVICIOS FINANCIEROS ACTIVOS SEGÚN ESCOLARIDAD
(en porcentajes)



Resulta interesante el hallazgo en relación con el grupo de personas que utilizan más préstamos de fuentes informales ya que son precisamente aquellas que no están en la población mayormente bancarizada: los más jóvenes, los que no son jefes de hogar, los estudiantes, amas de casa e independientes laboralmente, así como las personas de menores niveles de ingreso y menores niveles de escolaridad.

Los grupos de población con mayor nivel de exclusión formal e informal en el uso de productos activos son: las mujeres, los que no son jefes de hogar, los más jóvenes y los de mayor edad, los pensionados, amas de casa y estudiantes así como la población de menores niveles de ingreso y de escolaridad. Es importante mencionar que algunos de estos grupos pueden tener acceso indirecto a productos activos por medio de otros miembros de la familia, como por ejemplo las amas de casa y los estudiantes.

8. Intensidad de uso de productos financieros activos.

Es de esperar que la población más sofisticada financieramente utilice o haya utilizado mayor cantidad de productos financieros ya que eso revela no solamente mayor conocimiento sino una relación más intensa con el sistema financiero. El estudio muestra que ese no es el caso en Costa Rica ya que de la población encuestada que ha usado algún producto activo de fuente formal, un 87,1 por ciento ha usado solamente uno o dos productos (gráfico 18-a). Además, el producto más utilizado es la tarjeta de crédito (63,5 por ciento) seguido por los préstamos personales (29,0 por ciento) (gráfico 18-b). En ambos casos, resulta claro que se trata de préstamos de corto plazo que contribuyen a suavizar el consumo de los individuos en el tiempo. El tercer producto más utilizado es el préstamo para vivienda y las fuentes de financiamiento en este caso son más amplias: 12,4 por ciento de bancos, 7,2 por ciento de entes financieros no bancarios (mutuales, cooperativas, financieras) y otras instituciones como la CCSS, el INS y otras (4,0 por ciento).

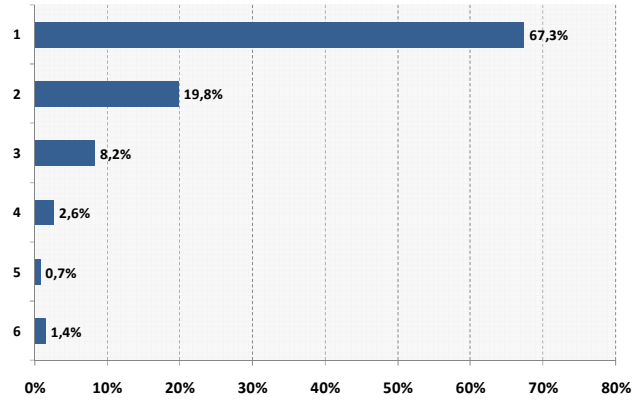
Gráfico 18

PRODUCTOS FINANCIEROS ACTIVOS: FRECUENCIA DE USO Y PRODUCTOS USADOS

(18-a)

DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN FORMALMENTE SERVIDA SEGÚN LA CANTIDAD DE PRODUCTOS FINANCIEROS ACTIVOS QUE POSEE

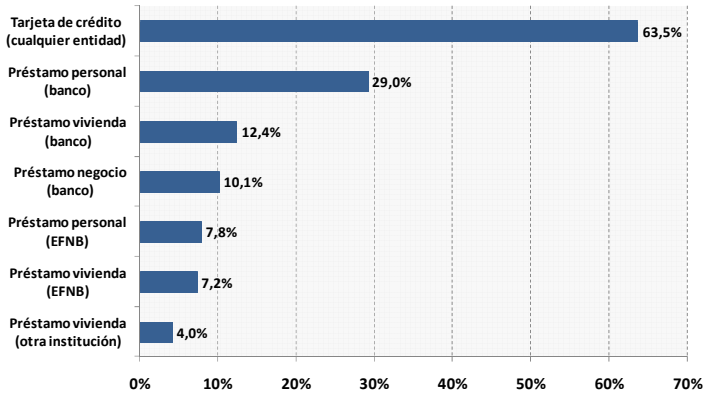
(en porcentajes)



(18-b)

FRECUENCIA DE LA POBLACIÓN FORMALMENTE SERVIDA EN EL USO DE CIERTOS PRODUCTOS FINANCIEROS ACTIVOS

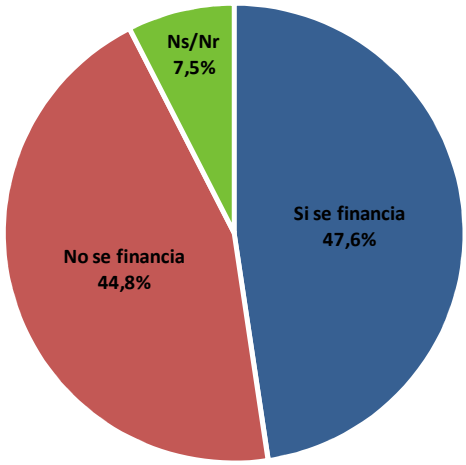
(en porcentajes)



Dada la importancia de la tarjeta de crédito, se indagó si las personas que usan este producto lo hacen más frecuentemente para financiar su gasto o como medio de pago. Un 44,8 por ciento lo usa con más frecuencia como medio de pago y un 47,6 por ciento como fuente de financiamiento (gráfico 19). Este hallazgo no modifica el indicador de acceso a productos financieros activos formales dado que la tenencia misma de la tarjeta de crédito constituye un indicador de que las personas tienen acceso a esa fuente de financiamiento aunque no siempre sea usado con ese fin. Sin embargo, desde el punto de vista del uso del producto, es importante señalar que el mismo está ofreciendo un servicio indispensable para una economía moderna y quizás más básico que el crédito mismo.

Gráfico 19

USO DE LA TARJETA DE CRÉDITO COMO FUENTE DE FINANCIAMIENTO O MEDIO DE PAGO
(en porcentajes)



Problemas de acceso a productos financieros activos

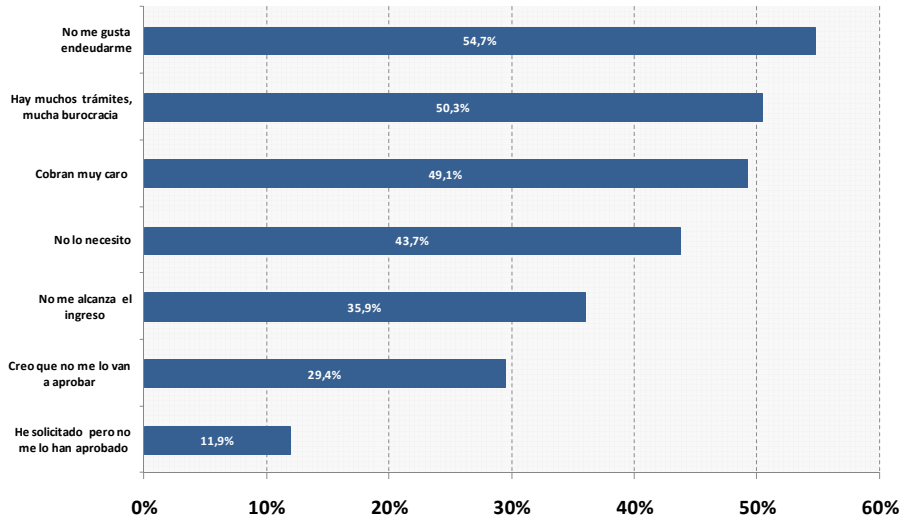
Se considera que el acceso a crédito es la ausencia de barreras de precio o barreras distintas al precio en el uso del crédito. En el precio, además, deben contemplarse no solamente los costos explícitos (tasa de interés y comisiones) sino también los costos implícitos del crédito (costos de transacción). La encuesta realizada reveló aspectos importantes en relación con las razones por las cuales los individuos no usan productos financieros activos y esta información es valiosa como indicador sobre barreras de acceso (gráfico 20). En particular, se observa que un 54,7 por ciento respondió que "no le gusta endeudarse" y un 43,7 por ciento respondió que "no lo necesita". Estas dos respuestas podrían clasificarse como "auto-exclusión voluntaria", es decir, las personas deciden no pedir crédito porque no lo necesitan o porque no les gusta. Esta situación no revela necesariamente un problema de acceso ya que es posible que la persona sea sujeto de crédito pero decida no usarlo.

En el caso de otras respuestas brindadas por las personas encuestadas sí se pueden vislumbrar problemas de acceso relacionadas con el costo explícito o implícito que no hace el crédito accesible. Este es el caso de un 49,1 por ciento que responde que "cobran muy caro", un 35,9 por ciento que dice que "no le alcanza el ingreso" y un 50,3 por ciento que manifiesta que "hay

muchos trámites". Esto último puede revelar un problema de altos costos de transacción que lleva a las personas en muchos casos a buscar crédito de fuentes informales. Llama la atención que sólo un 11,9 por ciento dice que "ha solicitado pero no se lo han aprobado". Esto significa que la tasa de rechazo es relativamente baja para quienes solicitan crédito. No hay que perder de vista, sin embargo, que muchas personas no solicitan crédito porque creen que no se lo van a aprobar.

Gráfico 20

RAZONES PARA NO USAR PRODUCTOS FINANCIEROS ACTIVOS
(en porcentajes)



El otro lado de la moneda se observa al indagar las razones por las cuales las personas encuestadas usan préstamos de entes no formales. La mayoría responde "facilidad de trámite", "dinero de inmediato", "pocos requisitos" y "confianza". Aunque generalmente el costo explícito de estas fuentes de financiamiento es más alto que en los entes formales, los individuos las consideran accesibles por la facilidad de obtener el financiamiento.

Aún cuando recibieran explicaciones o argumentos sobre las ventajas de usar productos financieros activos de entes formales, una mayoría (57,9 por ciento) no estaría dispuesta a usarlos. Este porcentaje es mucho más alto que en el caso de los productos pasivos y puede ser un indicio más de auto-exclusión de la población en el uso de estos productos a pesar de que el

estudio revela que existe un alto nivel de conocimiento sobre las entidades y los productos del sistema financiero.

Intensidad de uso de productos financieros según grado de formalidad

La intensidad en el uso de los servicios del sistema financiero se puede medir en diferentes dimensiones. Una de ellas es la variedad de productos utilizados y la otra es la frecuencia en el uso de los mismos. En el estudio presente se midió la primera dimensión de intensidad identificando si las personas encuestadas tenían productos activos y pasivos simultáneamente. También se midió esta dimensión según el grado de formalidad.

Así, en la tabla 1 se muestra si un individuo tiene algún producto activo y algún producto pasivo y con qué tipo de entidad. El espacio de la esquina de arriba del lado izquierdo, por ejemplo, señala que un 19,9 por ciento de la población encuestada tiene tanto un producto pasivo como un producto activo con bancos. Ese sería el mayor nivel de intensidad de la población bancarizada con base en esta medición. Si a este porcentaje se agrega aquellas combinaciones de tenencia de productos pasivos y activos con entes formales no bancarios, se llega a un 25,3 por ciento de la población formalmente servida con mayor intensidad en el uso de servicios financieros.

Tabla 1

INTENSIDAD DE USO DE LOS PRODUCTOS FINANCIEROS ACTIVOS Y PASIVOS

En porcentajes

Uso de productos		PASIVOS			
		Con bancos	Entidades formales no bancarias	Entidades informales	Con ninguno
ACTIVOS	Con bancos	19,9	1,6	0,8	8,3
	Entidades formales no bancarias	3,1	0,7	0,2	1,9
	Entidades informales	9,3	1,8	2,7	14,4
	Con ninguno	14,0	1,2	1,1	19,0

En el extremo de abajo del lado derecho se indica que un 19,0 por ciento de la población encuestada no tiene ni productos pasivos ni activos con ningún tipo de entidad formal o informal. Esta sería la población totalmente excluida del uso de productos financieros.

La primera columna muestra datos muy interesantes respecto al 46,3 por ciento de la población que tiene productos pasivos de bancos según se había indicado en el gráfico 3: un 9,3 por ciento de las personas tiene al menos un producto pasivo con bancos pero no se financia con ellos sino con entes informales. Asimismo, un 14,0 por ciento también tiene al menos un producto pasivo con bancos pero no tiene ningún tipo de crédito o préstamo ni formal ni informal. Esta población podría denominarse "sub-bancarizada" ya que usa parcialmente los servicios financieros bancarios. Potencialmente, tendrían más posibilidad de usar productos activos con los bancos y serían una población meta más fácil de alcanzar para éstos.

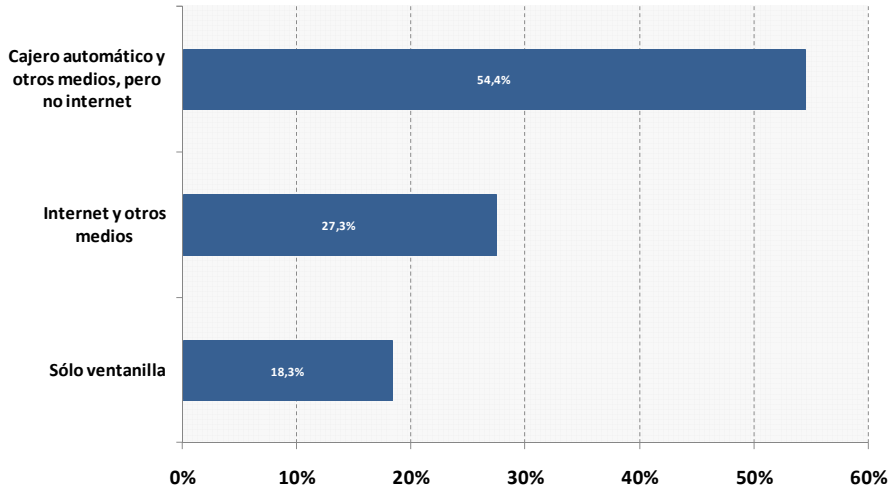
Un dato que resulta difícil de explicar es el 8,3 por ciento de la población que dice tener al menos un producto activo con bancos pero no tienen ningún tipo de producto pasivo. Sin duda, este segmento es el más fácil de bancarizar por el lado pasivo.

9. Sofisticación tecnológica de la población bancarizada.

Desde el punto de vista de la facilidad de hacer transacciones bancarias para los clientes así como del costo que implica para los bancos, resulta importante evaluar el uso de mecanismos tecnológicos por parte de la población bancarizada. Particularmente, en la encuesta que sirvió de base para este estudio se indagó si las personas usan la ventanilla, cajero automático, página de internet o teléfono para realizar transacciones bancarias como depósitos de dinero, retiros de dinero, pago de servicios públicos, consulta del saldo, envío de dinero, pago de cuentas y pago de tarjeta de crédito.

Gráfico 21

SOFISTICACIÓN DE LA POBLACIÓN BANCARIZADA EN EL USO DE MECANISMOS PARA EFECTUAR TRANSACCIONES BANCARIAS
(en porcentajes)



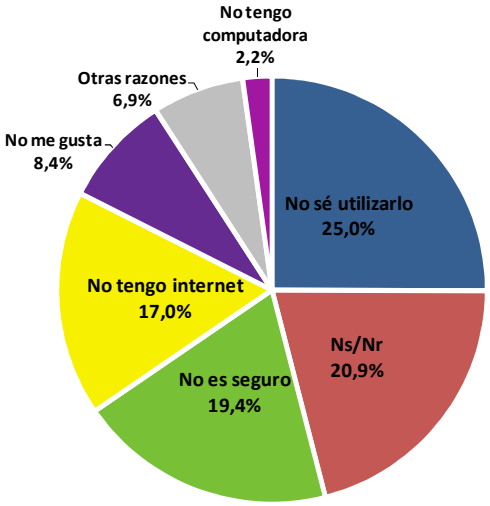
Existe un 18,3 por ciento de la población encuestada que únicamente utiliza la ventanilla del banco para realizar sus transacciones (gráfico 21). Esa población tiene el menor nivel de sofisticación tecnológica. Un 54,4 por ciento utiliza el cajero automático como mecanismo para realizar al menos una transacción. Más aún, el cajero automático es el mecanismo más utilizado por aquellos que retiran dinero de sus cuentas. Un 27,3 por ciento utiliza la página internet para realizar transacciones de diversa índole: envío de dinero dentro y fuera del país, pago de servicios públicos, consulta del saldo y pago de cuentas. En ningún tipo de transacción, sin embargo, es el mecanismo más utilizado.

Al relacionar el uso de los mecanismos o canales para realizar transacciones bancarias con las variables socio-demográficos de la población encuestada, resultaron estadísticamente significativas las diferencias entre los grupos según edad, zona de residencia, condición laboral, nivel de ingreso y nivel de escolaridad. Los resultados de la encuesta muestran que la población de zona urbana, entre 18 y 49 años, con mayor nivel de ingreso y con mayor nivel de escolaridad es la que utiliza más internet que otros grupos para realizar transacciones. Estos grupos también utilizan más cajero automático, salvo el grupo según residencia donde el de zona rural es el que muestra esta característica. En contraste, la población de más edad (50 años y más), de zona urbana y con menor nivel de escolaridad es la que usa más la ventanilla del banco.

Al indagar sobre las razones para no utilizar internet como mecanismo para efectuar transacciones bancarias se determinó tres razones principales: “no sé usarlo”, “no es seguro” y “no tengo internet” (gráfico 22).

Gráfico 22

RAZONES PARA NO USAR INTERNET COMO MECANISMO PARA EFECTUAR TRANSACCIONES BANCARIAS
(en porcentajes)



10. Uso de medios de pago según establecimiento comercial.

Se investigó cuáles medios de pago (efectivo, tarjeta de débito, tarjeta de crédito, cheque, internet) utilizan usualmente las personas para cada tipo de establecimiento o tipo de pago con el propósito de identificar alguna relación entre éste y el medio de pago escogido por los individuos. Aunque en muchos casos se usan varios medios de pago, resulta evidente que el efectivo es el principal seguido por la tarjeta de débito (tabla 2).

Tabla 2

FRECUENCIA DE USO DE LOS DISTINTOS MEDIOS DE PAGO, SEGÚN ESTABLECIMIENTO COMERCIAL

En porcentajes

Concepto	Efectivo	Tarjeta débito	Tarjeta crédito	Cheque	Internet	Cargo automático a la tarjeta	Ns/Nr
Pago de deudas	87,5	7,8	2,4	0,6	6,9	0,4	1,4
Pago de alquiler	90,9	1,9	--	0,5	2,4	1,0	4,3
Servicios médicos	81,5	10,1	3,3	0,4	1,8	2,2	3,6
Educación (centros educativos)	89,0	7,4	2,3	--	3,9	--	2,3
Luz, agua y teléfono	86,9	7,0	0,4	--	9,5	0,3	0,7
Impuestos	90,9	5,5	0,4	--	4,4	0,2	0,9
Seguros	88,4	4,3	0,6	0,6	3,2	2,9	2,0
Servicios profesionales	89,5	2,0	2,5	0,5	2,0	1,0	3,0
Electrodomésticos	88,6	14,0	4,2	--	0,8	--	1,1
Restaurantes	81,6	23,9	8,2	--	0,3	--	1,2
Comercio en general (ropa, calzado)	85,1	21,7	6,1	--	0,3	--	0,9
Pasajes de avión	64,3	15,1	9,5	--	8,7	--	7,1
Hoteles	61,0	25,3	12,3	0,6	5,2	1,3	3,9
Combustible	80,9	19,1	7,6	--	0,3	0,3	3,0
Pago del vehículo	82,1	10,7	1,0	0,5	1,5	--	7,1
Mercado público	97,3	3,0	0,6	--	--	--	0,6
Supermercado	90,0	17,1	3,8	--	--	--	0,5
Abastecedor o pulpería	98,9	1,1	0,3	--	--	--	0,3
Feria del agricultor	99,0	0,7	--	--	--	--	0,3
Carnicería, panadería y otros	98,3	1,4	0,3	--	--	--	0,4
Farmacia	91,5	8,9	2,5	--	--	--	1,5

No es posible identificar una relación clara entre el tipo de pago y el medio de pago utilizado más frecuentemente con base en la información de la encuesta. La tarjeta de débito y la tarjeta de crédito se utilizan más en comercio en general, restaurantes, supermercado, gasolineras, hoteles, pasajes de avión, por ejemplo, y menos en pago de médicos, deudas, educación, servicios públicos, seguros, servicios profesionales, alquileres, carnicería, panadería, abastecedor o pulpería, feria del agricultor, mercado (gráfico 23).En algunos casos se infiere que el tipo de pago o establecimiento comercial no ofrece la posibilidad de pagar con tarjeta de débito o crédito debido al tamaño o informalidad del negocio (carnicería, panadería, abastecedor, pulpería, mercado, feria del agricultor) o debido al tipo de actividad (médicos, servicios profesionales, alquileres, educación, seguros, por ejemplo). En este último caso es

posible que los bancos puedan desarrollar estrategias para incrementar el uso de la tarjeta de débito y crédito como medio de pago.

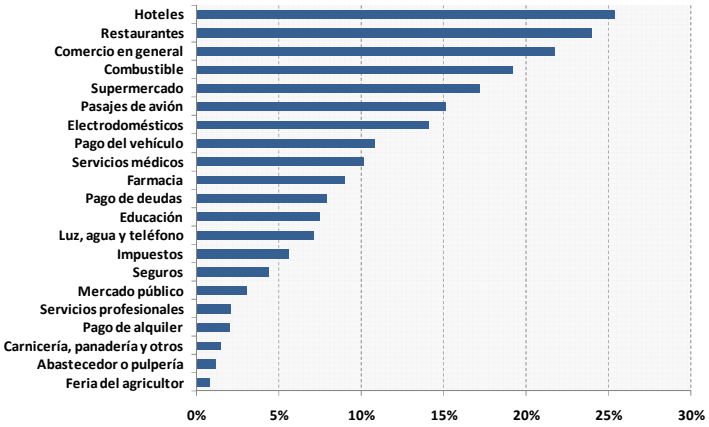
Gráfico 23

USO DE TARJETAS DE DÉBITO Y CRÉDITO COMO MEDIOS DE PAGO

(23-a)

USO DE TARJETA DE DÉBITO COMO MEDIO DE PAGO SEGÚN ESTABLECIMIENTO COMERCIAL

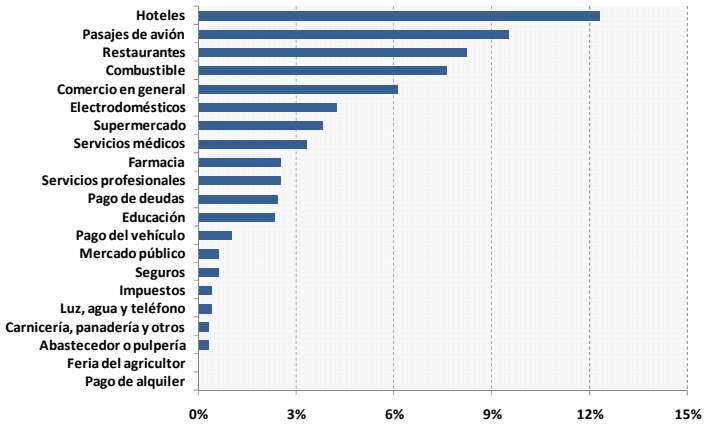
(en porcentajes)



(23-b)

USO DE TARJETA DE CRÉDITO COMO MEDIO DE PAGO SEGÚN ESTABLECIMIENTO COMERCIAL

(en porcentajes)



11. Conclusiones

Este estudio midió el acceso de los individuos en Costa Rica a los servicios financieros. Para ello se construyeron indicadores según categoría de acceso: acceso formal (bancos y entes formales no bancarios), acceso informal y total exclusión y para tres categorías de productos: productos pasivos (depósitos en cuenta corriente, ahorro, a plazo y otros), productos activos (tarjeta de crédito, préstamo personal, préstamo para vivienda, para estudio, para vehículo, para negocio) y otros servicios financieros. Para efectos de medición, se considera que el "uso de servicios financieros" es indicador de "acceso a servicios financieros" aunque, en realidad, esto no es necesariamente así si las personas no quieren usar un servicio aunque tengan acceso a él.[6]

Para construir estos indicadores se utilizaron los conceptos y herramientas de medición estandarizados por el Banco Mundial y otras organizaciones internacionales, lo cual permite hacer comparaciones con otros países.[7] También se midió el nivel de intensidad en el uso de productos financieros según el número de productos utilizados y el nivel de sofisticación tecnológica y otros hábitos en el uso de servicios o transacciones financieras de la población bancarizada. La construcción de indicadores se basó en una encuesta habitacional realizada a nivel de individuos costarricenses mayores de 18 años, con cobertura nacional.

Es importante contar con este tipo de mediciones porque, de lo contrario, no se conoce ni entiende la situación actual de acceso de la población al sistema financiero. Esta fotografía permite a las autoridades definir políticas para aumentar la cobertura de los servicios financieros y también permite a los bancos y otras entidades financieras definir estrategias orientadas a ampliar clientela o profundizar uso de servicios en la clientela existente, y a la vez se puede dar seguimiento al progreso que se alcance en este campo.

La encuesta arrojó importantes hallazgos sobre el conocimiento y el acceso de la población costarricense a los servicios financieros. Primero, existen condiciones adecuadas en el país en cuanto a conocimiento de entidades y productos financieros así como en cuanto a confianza en

---

[6] Para una discusión sobre esta dificultad para distinguir entre "uso" y "acceso", ver The World Bank. Financial Sector Vice-Presidency. *Indicators of financial Access. Household-level Surveys.* Washington D.C.: 2005

[7] Ver The World Bank. Financial Sector Vice-Presidency. *Indicators of financial Access. Household-level Surveys.* Washington D.C.: 2005

dichas entidades. Si bien es cierto no se exploró cuál es el nivel de conocimiento sobre las distintas entidades financieras y sobre los productos o servicios financieros, una gran proporción de la población afirma conocerlos en general.

Segundo, una gran mayoría de la población usa exclusivamente bancos públicos. Este resultado es relevante ya que, como se verá más adelante, el acceso a servicios financieros de entes formales está dominado por la banca. En otras palabras, existe poca diversificación entre proveedores financieros y, a su vez, existe poca diversificación entre bancos.

Tercero, la población encuestada se divide en dos poblaciones mayoritarias en cuanto al uso de productos pasivos: bancarizada (46,3 por ciento) y totalmente excluida (43,5 por ciento). En cambio, se divide en tres poblaciones mayoritarias en cuanto al uso de productos activos: bancarizada (30,5 por ciento), servida por entes informales (28,2 por ciento) y totalmente excluida (35,4 por ciento). El acceso a entes financieros no bancarios (mutuales, cooperativas y financieras) es relativamente bajo tanto en productos pasivos como activos y, como se había mencionado anteriormente, más bien el acceso formal a servicios financieros está dominado por la banca.

Cuarto, Costa Rica se compara favorablemente con otros países en desarrollo de América Latina y África que cuentan con indicadores semejantes a los construidos en este estudio, tanto en el acceso a productos pasivos como a productos activos. Esta comparación, aunque válida, es limitada porque incluye únicamente países donde hay mediciones similares de acceso.

Quinto, los grupos con mayor porcentaje de población bancarizada son los hombres, las personas entre 30 y 49 años, los asalariados, independientes y pensionados, y los grupos de mayor nivel de ingreso y mayor nivel de escolaridad. Esto es válido en relación con el uso de productos pasivos y de productos activos. En contraste, los grupos sin acceso a servicios financieros o con acceso únicamente a proveedores informales son, entre otras características, los de menor nivel de ingreso. De ahí que la definición de políticas para ampliar el acceso a servicios financieros debe poner especial atención a este segmento de la población que se beneficiará más que proporcionalmente.

Sexto, aunque en este estudio se utilizó indistintamente el término “uso” y “acceso” en referencia a los servicios financieros, la indagación sobre las razones para no usar productos pasivos y activos revela que existe auto-exclusión voluntaria, es decir, las personas no usan estos productos porque no lo necesitan o no quieren por alguna razón y no necesariamente porque tengan barreras de acceso. Sin embargo, también aparecen razones que vislumbran barreras de precio explícito o implícito. En los costos implícitos destacan aquellos que relacionados con muchos trámites. Algunos de estos pueden estar relacionados con la regulación impuesta a las entidades financieras aunque el estudio no indagó esto puntualmente.

Sétimo, existen segmentos de la población que están “sub-bancarizados”: tienen productos pasivos con los bancos pero no productos activos y viceversa. Las autoridades y sobre todo los bancos pueden aumentar el nivel de bancarización de esta población con mayor facilidad. Hay un 19,0 por ciento de la población encuestada que está totalmente excluida en el uso de productos pasivos y activos de fuentes formales e informales.

Octavo, existe un amplio margen para incrementar el uso de medios tecnológicos como internet para realizar transacciones bancarias ya que actualmente sólo cerca de una cuarta parte de la población bancarizada utiliza este mecanismo.

Los hallazgos encontrados en este estudio revelan que a pesar de que existen condiciones adecuadas de la población en cuanto a conocimiento y confianza en el sistema financiero, así como condiciones de acceso relativamente favorables en comparación con otros países en desarrollo, existe un espacio importante para definir políticas de mejoramiento del acceso a servicios financieros. Esto podría ser un paso relativamente fácil para la población “sub-bancarizada”, pero el reto más importante para el bienestar y la reducción de la pobreza es ampliar el acceso a los grupos de la población mayormente excluidos o no servidos formalmente de servicios tanto pasivos como activos, a saber, las mujeres, la población de menores niveles de ingreso y de menores niveles de escolaridad.

12. Bibliografía

CHIDZERO, Anne-Marie; ELLIS, Karen; KUMAR, Anjali. Indicators of Access to Finance Through Household Level Surveys: Comparisons of Data from Six Countries. *The World Bank*, 2006.

The World Bank. Financial Sector Vice-Presidency. Indicators of financial Access. Household-level Surveys. 2005.

The World Bank. Finance for All? Policies and Pitfalls in Expanding Access. 2007.