

# La base de datos Global Findex 2021:

## Inclusión financiera, pagos digitales y resiliencia en la era de la COVID-19

### Resumen

Los servicios financieros como los pagos, las cuentas de ahorros y los créditos son uno de los pilares del desarrollo. Las cuentas, ya sean en un banco o una institución regulada, como una cooperativa de ahorro y crédito, una institución de microfinanciamiento o un proveedor de servicios de dinero móvil, permiten a sus titulares guardar, enviar y recibir dinero de manera segura y asequible para cubrir sus necesidades diarias, planificar para situaciones de emergencia y hacer inversiones productivas de cara al futuro, como las relacionadas con la salud, la educación y los negocios. Por el contrario, las personas que no tienen una cuenta, deben gestionar su dinero por medio de mecanismos informales como el efectivo, lo cual puede resultar menos seguro, menos confiable y más costoso que los métodos formales.

La evidencia demuestra que los hogares y negocios con acceso a servicios financieros están mejor preparados para enfrentar situaciones de crisis financieras que aquellos que no cuentan con dicho acceso<sup>1</sup>. En Chile, las mujeres de bajos ingresos miembros de instituciones de microfinanciamiento y que recibieron cuentas de ahorros gratuitas lograron reducir su dependencia de las deudas y mejorar su capacidad para llegar a fin de mes durante una emergencia económica<sup>2</sup>. Los servicios financieros digitales, como el dinero móvil, permiten que los usuarios guarden fondos de manera segura y económica, y que los transfieran con rapidez y de manera asequible a lugares distantes, lo que genera remesas y consumos más altos, al igual que más inversiones. En Kenya, por ejemplo, los usuarios de dinero móvil que experimentaron una reducción imprevista de sus ingresos pudieron recibir dinero de una red social de familiares y amigos más dispersa geográficamente, y no tuvieron que reducir los gastos de sus hogares<sup>3</sup>. En Bangladesh, los hogares rurales muy pobres con familiares que migraron a la ciudad recibieron pagos de remesas más altos si tenían una cuenta de dinero móvil, por lo que

---

<sup>1</sup> Moore y otros (2019).

<sup>2</sup> Kast y Pomeranz (2022).

<sup>3</sup> Jack y Suri (2014).

pudieron gastar más dinero en alimentos y otros artículos, lograron reducir su nivel de endeudamiento y corrieron un menor riesgo de experimentar la pobreza extrema<sup>4</sup>.

En el caso de las mujeres, las cuentas pueden permitirles lograr independencia financiera y fortalecer el empoderamiento económico. En Filipinas, las mujeres que utilizaron productos de ahorro programado que fomentaban los depósitos regulares en una cuenta bancaria personal incrementaron su facultad de decisión dentro del hogar y orientaron sus gastos hacia enseres domésticos acordes a sus necesidades, como las lavadoras<sup>5</sup>. En India, un programa de protección laboral del Gobierno que alcanzaba a más de 100 millones de personas demostró que el pago de los beneficios a las mujeres de manera directa en sus propias cuentas de instituciones financieras (en lugar de la cuenta de un jefe de hogar de sexo masculino) aumentó el control financiero que estas ejercen, influyó sobre las normas de género que prohíben trabajar a las mujeres y las incentivó a buscar empleos, en comparación con los beneficios pagados en efectivo<sup>6</sup>. En otro estudio realizado en Kenya, se observó que los hogares encabezados por mujeres gastaron un 15 % más en alimentos nutritivos luego de recibir cuentas de ahorros gratuitas<sup>7</sup>.

Recibir pagos como los provenientes de salarios o apoyos del Gobierno de manera directa en una cuenta puede ayudar a alcanzar los objetivos de desarrollo. Por ejemplo, se realizaron estudios que demostraron que los trabajadores que recibían sus salarios por medio de depósitos directos tenían más ahorros que aquellos que recibían sus pagos en efectivo<sup>8</sup>. En Bangladesh, los trabajadores de fábricas que recibían sus salarios directamente en una cuenta también aprendieron a utilizar dicha cuenta sin ayuda y a evitar las tarifas de retiro ilícitas<sup>9</sup>. Asimismo, la digitalización de los pagos del Gobierno puede reducir los costos administrativos y las utilidades encubiertas (pagos que no llegan a sus correspondientes beneficiarios)<sup>10</sup>.

Esta evidencia de los beneficios de la inclusión financiera fomentó iniciativas destinadas a expandir la tenencia de cuentas y su uso productivo. Desde 2011, la encuesta de Global Findex documentó el crecimiento, a veces progresivo y otras veces drástico, de la tenencia de cuentas en más de 140 economías. La encuesta Global Findex 2021 se realizó durante la pandemia de COVID-19, una crisis que movilizó aún más las iniciativas de inclusión financiera en todo el mundo por medio de diversos mecanismos, como los pagos de alivio de emergencia que los

---

<sup>4</sup> Lee y otros (2021).

<sup>5</sup> Ashraf, Karlan y Yin (2010).

<sup>6</sup> Field y otros (2021).

<sup>7</sup> Prina (2015).

<sup>8</sup> Blumenstock, Callen y Ghani (2018).

<sup>9</sup> Breza, Kanz y Klapper (2020).

<sup>10</sup> Aker y otros (2016); Muralidharan, Niehaus y Sukhtankar (2016).

Gobiernos enviaron a las cuentas<sup>11</sup>. Este factor, entre otros, permitió obtener las siguientes conclusiones principales:

- La tenencia de cuentas llegó al 76 % de los adultos a nivel mundial y al 71 % de los adultos en las economías en desarrollo.

En 2021, el 76 % de los adultos de todo el mundo tenían una cuenta en una institución financiera o por medio de un proveedor de dinero móvil. En todo el mundo, la tenencia de cuentas aumentó en un 50 % en los 10 años comprendidos entre 2011 y 2021, y pasó del 51 % al 76 % de los adultos. De 2017 a 2021, la tasa promedio de tenencia de cuentas en las economías en desarrollo aumentó en 8 puntos porcentuales, del 63 % al 71 % de los adultos. En África subsahariana, esta expansión deriva, en gran parte, de la adopción del dinero móvil.

El crecimiento reciente de la tenencia de cuentas se propagó por docenas de economías en desarrollo. Esta propagación geográfica contrasta crudamente con el crecimiento observado de 2011 a 2017, que se dio, sobre todo, en China o India.

A pesar de que siguen existiendo disparidades en los servicios financieros para los adultos que habitualmente reciben un servicio insuficiente, como las mujeres, los pobres y los menos instruidos, se alcanzó un cierto nivel de progreso. Por ejemplo, la disparidad de género en la tenencia de cuentas en todas las economías en desarrollo se redujo a 6 puntos porcentuales, luego de mantenerse en 9 puntos porcentuales durante muchos años.

- Recibir pagos en una cuenta es un catalizador para utilizar otros servicios financieros, como confiar en una cuenta para ahorrar, concretar préstamos y guardar dinero para la gestión de caja.

En las economías en desarrollo, la proporción de adultos que hacen pagos digitales o los reciben aumentó el 35 % en 2014 al 57 % en 2021. En las economías de ingreso alto, la proporción de adultos que hacen pagos digitales o los reciben es casi universal (95 %). Recibir un pago de forma directa en una cuenta es la puerta de entrada para utilizar otros servicios financieros. De hecho, el 83 % de los adultos de las economías en desarrollo que *recibieron* un pago digital también *hicieron* un pago digital, lo que representa un aumento respecto del 66 % en 2014 y el 70 % en 2017. Además, casi dos terceras partes de los destinatarios de pagos digitales también usaron sus cuentas con el fin de guardar dinero para la gestión de caja; alrededor del 40 % utilizaron su cuenta para ahorrar, y el 40 % de los destinatarios de pagos tomaron préstamos de manera formal.

---

<sup>11</sup> Gentilini y otros (2020); Alianza Mundial para la Inclusión Financiera (GPFI) y Banco Mundial (2021).

Los pagos pueden allanar el camino para una mayor adopción de los servicios financieros, ya que resulta más fácil dejar el dinero transferido en una cuenta y, cuando es necesario, realizar un pago de forma directa. De igual manera, una vez que el dinero está en una cuenta, es relativamente más sencillo mantenerlo allí con fines de ahorro. Recibir un pago en una cuenta, sobre todo, si el pago puede utilizarse a modo de documento de un flujo de ingresos regular a lo largo del tiempo, también puede facilitar el proceso de pedir dinero prestado por medios formales.

- El dinero móvil se convirtió en un factor importante que posibilita la inclusión financiera en África subsahariana, en especial, para las mujeres, como un medio que impulsa la tenencia y el uso de las cuentas a través de los pagos móviles, el ahorro y los préstamos.

En 2021, en África subsahariana, el 55 % de los adultos tenían una cuenta, lo que incluía al 33 % de los adultos que tenían una cuenta de dinero móvil, la proporción más grande de cualquier región del mundo y más de 3 veces mayor que el promedio mundial del 10 % de tenencia de cuentas de dinero móvil. En África subsahariana se encuentran las 11 economías en las que más adultos tenían solo una cuenta de dinero móvil en lugar de una cuenta en una institución financiera. La propagación de las cuentas de dinero móvil creó nuevas oportunidades para brindar mejores servicios a las mujeres, las personas pobres y otros grupos que solían estar excluidos del sistema financiero formal. De hecho, existen señales tempranas de que las cuentas de dinero móvil podrían ayudar a eliminar las disparidades de género.

Si bien los servicios de dinero móvil se crearon con el propósito de que las personas pudieran enviar remesas a amigos y familiares que viven en otras partes del país, su adopción y uso se expandió más allá de ese fin original. Estos servicios siguen siendo un instrumento útil para el envío de remesas a nivel nacional, pero la encuesta de Global Findex reveló que, en 2021, alrededor de 3 de cada 4 propietarios de cuentas móviles en África subsahariana utilizaron su cuenta de dinero móvil para hacer o recibir al menos un pago que no era de persona a persona. Asimismo, las cuentas de dinero móvil se convirtieron en un método importante para ahorrar en África subsahariana, donde el 15 % de los adultos, y el 39 % de los titulares de cuentas de dinero móvil, utilizaron una de esas cuentas para ahorrar dinero, la misma proporción que utilizó una cuenta de ahorros formal en una institución financiera. El 7 % de los adultos de África subsahariana también tomaron préstamos por medio de su cuenta de dinero móvil.

- La COVID-19 catalizó el crecimiento en el uso de los pagos digitales.

En 2021, en las economías en desarrollo, el 18 % de los adultos pagaron las facturas de servicios públicos de forma directa desde una cuenta. Alrededor de una tercera parte de esos adultos lo hizo por primera vez luego del inicio de la pandemia de COVID-19. La proporción de adultos que

realizan pagos digitales a comercios minoristas también aumentó después del brote de COVID-19. Por ejemplo, en India, más de 80 millones de adultos realizaron su primer pago digital a comercios minoristas durante la pandemia. En China, el 82 % de los adultos realizaron un pago digital a comercios minoristas en 2021, lo que incluye a más de 100 millones de adultos (el 11 %) que lo hicieron por primera vez tras el inicio de la pandemia. En las economías en desarrollo, sin incluir a China, el 20 % de los adultos realizaron un pago digital a comercios minoristas en 2021. Dentro de ese 20 %, se encuentra el 8 % de adultos, en promedio, que lo hicieron por primera vez después de que comenzó la pandemia, o alrededor del 40 % de los que hicieron un pago digital a comercios minoristas. Estos datos señalan que la pandemia y las restricciones de distanciamiento social aceleraron la adopción de los pagos digitales.

- A pesar del crecimiento prometedor de la tenencia y el uso de las cuentas, solo aproximadamente la mitad de los adultos de las economías en desarrollo pudieron acceder a fondos adicionales dentro de los 30 días posteriores al surgimiento de un gasto imprevisto, y alrededor de la mitad de los adultos se sintieron muy preocupados por, al menos, un área de tensión financiera.

Solo el 55 % de los adultos de las economías en desarrollo pudieron acceder a fondos adicionales en un plazo de 30 días sin demasiadas dificultades. Los amigos y familiares fueron la primera fuente de fondos adicionales para el 30 % de los adultos de dichas economías, aunque alrededor de la mitad de esos adultos indicaron que sería difícil obtener el dinero. Asimismo, las mujeres y las personas pobres tenían menos posibilidades de reunir fondos adicionales que los hombres y las personas ricas, y era más probable que recurrieran a amigos y familiares como su primera fuente.

Alrededor del 50 % de los adultos en las economías en desarrollo sentían preocupación, en especial, sobre cómo cubrir los gastos relacionados con la salud en caso de tener una enfermedad grave o un accidente, y el 32 % de ellos indicaron que los costos de atención médica eran su *mayor* preocupación. En África subsahariana en general, la preocupación más común estaba relacionada con los aranceles escolares (para el 52 % de los adultos), siendo esta la preocupación principal para el 29 % de ellos. El 82 % de los adultos de las economías en desarrollo sentían una gran preocupación (el 52 %) o un poco de preocupación (el 30 %) sobre los estragos financieros continuos de la pandemia de COVID-19.

- Los Gobiernos, empleadores privados y proveedores de servicios financieros, incluidas las empresas de tecnología financiera, podrían ser de ayuda a la hora de reducir los obstáculos y mejorar la infraestructura para ampliar el acceso y el uso de los productos financieros entre las personas no bancarizadas.

Algunas de las razones principales por las que, sistemáticamente, 1400 millones de adultos no bancarizados indicaron no tener una cuenta fueron la falta de dinero, la distancia hasta la institución financiera más cercana y la documentación insuficiente. No obstante, existen oportunidades claras para superar algunos de estos obstáculos. Contar con la infraestructura propicia es un factor importante. Por ejemplo, se podrían aprovechar las iniciativas a nivel mundial destinadas a incrementar el acceso inclusivo a los sistemas de identificación y teléfonos móviles confiables para aumentar la tenencia de cuentas de las poblaciones difíciles de alcanzar. Los actores principales de estas iniciativas, como los Gobiernos y los proveedores de telecomunicaciones y servicios financieros, también deben invertir en regulaciones y gobernanza para garantizar que todos los adultos de las economías en las que operan puedan acceder a funcionalidades y productos seguros, asequibles y convenientes.

Las conclusiones obtenidas a partir de la encuesta de Global Findex 2021 también revelan nuevas oportunidades para fomentar la inclusión financiera mediante el aumento de la tenencia de cuentas entre las personas no bancarizadas y la expansión del uso de los servicios financieros entre aquellas que ya tienen cuentas, sobre todo, utilizando los pagos digitales. Por ejemplo, cientos de millones de adultos no bancarizados reciben pagos en efectivo, por ejemplo, por la venta de productos agrícolas, salarios o transferencias del Gobierno. La digitalización de algunos de estos pagos es una manera comprobada de aumentar la tenencia de cuentas. En las economías en desarrollo, el 39 % de los adultos (o el 57 % de aquellos que tienen una cuenta en una institución financiera) abrieron su primera cuenta en una institución financiera con el objetivo específico de recibir el pago de un salario o dinero de parte del Gobierno.

- Es posible que los usuarios inexpertos no puedan beneficiarse de la tenencia de su cuenta si no comprenden cómo utilizar los servicios financieros para optimizar los beneficios y evitar los riesgos de protección al consumidor.

Alrededor de dos terceras partes de los adultos no bancarizados indicaron que, en caso de abrir una cuenta en una institución financiera, no sabrían cómo utilizarla sin ayuda. Una tercera parte de los titulares de cuentas de dinero móvil en África subsahariana indicaron que no podrían utilizar sus cuentas de dinero móvil sin la ayuda de un familiar o un agente. Las mujeres tienen 5 puntos porcentuales más de probabilidades que los hombres de necesitar ayuda para usar sus cuentas de dinero móvil. Es probable que los titulares de cuentas inexpertos que se

ven en la obligación de pedir ayuda a un familiar o un agente bancario para utilizar sus cuentas sean más vulnerables al abuso financiero. Además, 1 de cada 5 adultos de las economías en desarrollo que recibieron el pago de un salario en una institución financiera o una cuenta de dinero móvil pagaron tarifas imprevistas sobre la transacción. En conjunto, estos problemas indican que los consumidores de productos financieros menos experimentados pueden ser más vulnerables al fraude. Por lo tanto, es necesario invertir en conocimientos básicos de aritmética y habilidades financieras, diseñar productos que tengan en cuenta las capacidades y los patrones de uso de los consumidores e implementar protecciones sólidas para los consumidores, con el fin de garantizar que estos se beneficien del acceso a los productos financieros y fomentar la confianza pública en el sistema financiero.

#### [Referencias bibliográficas](#)