



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



**OPORTUNIDADES PARA
FOMENTAR EL DESARROLLO
DEL MERCADO DE SERVICIOS
FINANCIEROS DIGITALES EN
GUATEMALA**

OPORTUNIDADES PARA FOMENTAR EL DESARROLLO DEL MERCADO DE SERVICIOS FINANCIEROS DIGITALES EN GUATEMALA

Título del programa:	Fomentando el desarrollo del mercado de servicios financieros digitales en Guatemala
Oficina USAID patrocinadora:	DDI/ITR/T/Digital Finance
Número de acuerdo principal:	AID-OAA-A-17-00033
Contratista:	DAI Global, LLC
Fecha de publicación:	Noviembre de 2023
Autor:	Veronica Karpoich, Anna Gincherman, Laura Trueba, Mario Muñoz, CCX Inclusive Business y Diana Boncheva Gooley, USAID, con aportes de Andrea Falso, DAI

Esta publicación fue realizada por el Programa de Evaluación del Mercado de Servicios Financieros Digitales de Guatemala bajo el Acuerdo n.º AID-OAA-A-17-00033 a solicitud de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional. Este documento es posible gracias al apoyo del pueblo estadounidense a través de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional. Su contenido es responsabilidad exclusiva del autor o de los autores y no refleja necesariamente las opiniones de la USAID ni del gobierno de los Estados Unidos.

Índice

Siglas y abreviaturas	5
Resumen ejecutivo	6
Antecedentes	9
Breve contexto del país	10
Estructura del mercado y entorno propicio para los servicios financieros digitales ...	11
ACCESO Y USO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	11
UNA INTRODUCCIÓN AL ENTORNO PROPICIO	13
Propuestas y prácticas del mercado	14
Políticas y normativas financieras	15
Infraestructura financiera, de tecnologías de la información y la comunicación y de identificación	16
Participación económica, inclusión y espíritu empresarial	17
Comprender la vida financiera de los guatemaltecos desatendidos	18
OBJETIVOS Y METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	19
HALLAZGOS DE LA INVESTIGACIÓN	20
Conclusión	25

Tablas y graficos

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: Acceso y uso de servicios financieros entre la población indígena en comparación con el resto de la población	12
TABLA 2: Infraestructura financiera, de tecnologías de la información y la comunicación y de identificación.....	16
TABLA 3: Segmentos considerados para la intervención de los DFS.....	18

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1: Marco analítico para comprender el entorno propicio.....	13
GRÁFICO 2: Enfoque de los proveedores de servicios financieros por segmento socioeconómico de la población	14

Siglas y abreviaturas

CCX	ConsumerCentriX Inclusive Business
DFS	Servicios financieros digitales
G2P	Gobierno a ciudadano
PIB	Producto interno bruto
e-KYC	Conozca a su cliente por medios electrónicos
ID	Identificación
IPI	Oficina de Desarrollo Inclusivo, Asociaciones e Innovación
ITC	Información, tecnología y comunicaciones
ITR	Centro de Innovación, Tecnología e Investigación
MFI	Institución de microfinanzas
MIPYME	Micro, pequeñas y medianas empresas
OTC	Sin intermediación institucional
QTZ	Quetzal de Guatemala (moneda nacional)
USAID	Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional
USD	Dólar estadounidense

Resumen ejecutivo

Este informe, *Oportunidades para fomentar el desarrollo del mercado de servicios financieros digitales en Guatemala*, tiene como objetivo proporcionar una introducción del mercado guatemalteco de servicios financieros digitales (DFS, por sus siglas en inglés), la vida y las necesidades financieras de algunas poblaciones de bajos ingresos y marginadas, especialmente las mujeres, y ofrecer recomendaciones sobre cómo servir mejor a estas poblaciones y cómo hacer crecer el mercado de DFS en el país. Es el resultado final de la primera fase del proyecto *Fomentando el desarrollo del mercado de servicios financieros digitales en Guatemala*, una iniciativa desarrollada y financiada por la USAID a través del programa Digital Frontiers de DAI e implementada con la institución asociada ConsumerCentriX Inclusive Business (CCX).

A pesar de su riqueza cultural y de su posición económica en la región, Guatemala presenta una gran desigualdad social, incluida una tasa de pobreza del 52.4 %, ¹ que se ha visto agravada por factores como el cambio climático y las crisis económicas causadas por la COVID-19. La economía del país se beneficia de importantes flujos de remesas, que representan el 18 % de su producto interno bruto (PIB), ² pero esto aún no se ha traducido en una reducción significativa de la pobreza. En términos de acceso financiero, menos de la mitad de los adultos tienen acceso a cuentas bancarias formales, ³ y muchos no recurren a fuentes de crédito formales para obtener préstamos a pesar de sus importantes necesidades de capital. Las mujeres, los pueblos indígenas y los jóvenes se enfrentan a niveles desproporcionadamente altos de pobreza, bajos niveles de inclusión financiera y barreras específicas de cada segmento para acceder a la financiación.

Una introducción a las actividades del programa

El programa consistió en cinco actividades principales:

- 1** Investigación secundaria para la segmentación del mercado de adultos guatemaltecos desatendidos económicamente;
- 2** Entrevistas con actores claves para comprender los servicios financieros que se ofrecen actualmente o que se están desarrollando para las poblaciones de bajos ingresos y marginadas en Guatemala, junto con las perspectivas sobre estos segmentos de las principales partes interesadas en los servicios financieros;
- 3** Investigación de campo cualitativa para desarrollar ideas originales y en profundidad sobre soluciones o servicios viables para aumentar la inclusión financiera habilitada digitalmente, incluidas pruebas de prototipos;
- 4** Desarrollo de un plan de monitoreo y evaluación para una propuesta de valor identificada que pueda ser implementada por los proveedores de servicios financieros en Guatemala para aumentar la inclusión financiera habilitada digitalmente entre los segmentos objetivo; y
- 5** Desarrollo del informe final e intercambio de conocimientos para promover el interés entre los proveedores de servicios financieros en servir a las poblaciones de bajos ingresos y marginadas en Guatemala.

1 Banco Mundial. (2020). <https://data.worldbank.org/country/GT>

2 Superintendencia de Bancos de Guatemala. (2022). https://www.sib.gob.gt/web/sib/Boletin-Trimestral-de-Inclusion-Financiera?p_p_id=110_INSTANCE_QUh1&p_p_action=0&p_p_state=maximized&p_p_mode=view&p_p_col_id=&p_p_col_pos=0&p_p_col_count=0&_110_INSTANCE_QUh1_struts_action=%2Fdocument_library_display%2Fview&_110_INSTANCE_QUh1_folderId=9932168

3 Global Findex. (2017). <https://microdata.worldbank.org/index.php/catalog/3355>

Para romper el ciclo de la pobreza en Guatemala, los segmentos de la población con bajos ingresos necesitan acceder a servicios financieros que desarrollen y protejan su patrimonio, permitiéndoles mayor resistencia a las crisis económicas causadas por catástrofes climáticas u otras crisis imprevistas. En la actualidad, quienes perciben bajos ingresos interactúan principalmente con los proveedores de servicios financieros formales, incluidos los bancos, de manera indirecta (OTC, por sus siglas en inglés). Lo hacen principalmente para cobrar las remesas, sin acceder a todo el conjunto de beneficios que pueden ofrecer los servicios financieros formales, como un lugar seguro donde ahorrar dinero y la posibilidad de crear un historial crediticio para acceder a préstamos.

Los motivos son múltiples. La investigación realizada para este programa indica que el entorno propicio para un ecosistema viable de DFS que apoye a las poblaciones de bajos ingresos y marginadas en Guatemala es en gran medida un trabajo en progreso. En comparación con otros países de Latinoamérica,

El ecosistema de los DFS de Guatemala está rezagado; el mercado tiene un desempeño significativamente inferior en términos de porcentaje de adultos mayores de 15 años con cuentas de dinero en dispositivos móviles y de aquellos que han realizado o recibido un pago digital en el último año, según datos de Global Findex de 2022. Las condiciones que fomentan el crecimiento de los DFS en otros mercados incluyen un entorno propicio claro promulgado por los reguladores y las iniciativas de los DFS del sector público, un conjunto amplio y diverso de proveedores de servicios financieros, incluidas las empresas de fintech que fomentan la competencia, y una gran cantidad de puntos de acceso (es decir, cajeros automáticos, agentes bancarios o de cuentas de dinero en dispositivos móviles). En mercados como Brasil y Colombia, la digitalización temprana de los pagos de gobierno a ciudadano (G2P) también ayudó a impulsar la actividad. El sector financiero de Guatemala se beneficiaría de los esfuerzos de los proveedores de servicios financieros, así como del sector público, para crear un entorno más propicio para la inclusión financiera impulsada por los DFS. A continuación, se exponen recomendaciones específicas.

Por el lado de la oferta, los proveedores de servicios financieros reconocen que existe la oportunidad de servir a las poblaciones de bajos ingresos y marginadas, pero pocos han ido más allá de servir a estos segmentos con remesas o, como mucho, con un conjunto muy limitado de productos vinculados a las remesas. En cambio, los principales bancos, como el Banco Industrial y el Banco G&T, atienden a las personas con ingresos más altos (las que ganan más de 260 USD al mes), las instituciones de microfinanzas y las cooperativas se centran en las personas con ingresos medios (las que ganan entre 65 USD y 260 USD al mes), y las personas con ingresos más bajos tienden a Banrural para los servicios OTC, dada su enorme presencia en todo el país. Los proveedores ven dificultades a la hora de atender a las personas con bajos ingresos y a las poblaciones marginadas, y citan como principales obstáculos los bajos niveles de educación (especialmente de alfabetización) y los bajos niveles de confianza en el uso de productos financieros, así como el miedo o la aversión a los proveedores formales. Ven la oportunidad de ofrecer productos y servicios financieros digitales, pero temen que la escasa alfabetización digital y el acceso móvil supongan barreras significativas.

El entorno normativo pretende apoyar un sector financiero inclusivo, pero se puede hacer más para promover el acceso y el uso de productos y servicios financieros por parte de estos segmentos desatendidos. Es importante destacar que existe una estrategia nacional de inclusión financiera, que se está actualizando para un nuevo período estratégico que abarca de 2024 a 2027, con un enfoque añadido en la tecnología digital como factor facilitador. Además, existen muchas normativas básicas importantes (por ejemplo, la normativa sobre agentes bancarios, la interoperabilidad de la mayoría de los cajeros automáticos) para apoyar las soluciones de los DFS. Por otra parte, existen importantes brechas que el sector público debe abordar para apoyar el desarrollo en este espacio y facilitar la inclusión financiera. En primer lugar, más de una cuarta parte de la población adulta mayor de 18 años carece de un documento de identificación nacional, un requisito indispensable para acceder a productos y a servicios financieros a falta de unos requisitos de apertura de cuentas más flexibles para los titulares de cuentas de valor bajo y medio (junto con otros importantes programas ofrecidos por el gobierno y el sector privado).⁴ Otras brechas importantes son la necesidad de normativas relacionadas con las cuentas de dinero en dispositivos móviles y las fintech, la gobernanza de la información y la interoperabilidad de los agentes; la necesidad de abordar cuestiones de infraestructura relacionadas con la conectividad en zonas rurales; y la necesidad de un diálogo regular y abierto entre el sector privado y el sector público para fomentar el desarrollo de soluciones digitales innovadoras para los segmentos de la población desatendidos.

Por último, el entorno propicio no se limita a los productos y servicios que ofrecen los proveedores de servicios financieros ni a las normativas y políticas impuestas por el sector público; en este sentido, también es fundamental tener en cuenta el contexto más

4 ID4D. (2018). https://id4d.worldbank.org/sites/id4d.worldbank.org/files/2018_ID4D_Annual_Report.pdf

amplio de la participación económica, la inclusión y el espíritu empresarial; el desarrollo de capacidades y los logros educativos; y las normas jurídicas, medioambientales y sociales. Aunque Guatemala presenta unos resultados moderados en alfabetización y educación, el país también muestra varios desafíos que van en detrimento de un crecimiento económico inclusivo, como las elevadas tasas de pobreza y los altos niveles de violencia.

Los estudios de mercado realizados en el marco de este programa con las poblaciones de bajos ingresos y marginadas desatendidas revelaron conclusiones fundamentales para el éxito del diseño y del despliegue de una solución de los DFS desde la perspectiva de la demanda. El equipo investigó los segmentos identificados durante la fase de investigación secundaria y de entrevistas a actores claves del trabajo y considerados viables para los DFS: receptores de remesas internacionales, remitentes de remesas nacionales (trabajadoras domésticas y trabajadores de la construcción), receptores de remesas nacionales y minoristas de micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYME) agrícolas rurales de zonas urbanas, semiurbanas y semirurales. La selección de estos segmentos y zonas se basó en criterios de “viabilidad” destinados a equilibrar el nivel potencial de impacto por su disposición y probabilidad de adoptar una solución de DFS. La investigación indicó que estos segmentos conocen a los proveedores de servicios financieros y utilizan productos de crédito y ahorro hasta cierto punto; sin embargo, para muchos, las experiencias con los proveedores se limitan a realizar transacciones de manera indirecta para cobrar remesas, ya sean internacionales o nacionales. Tienen entradas de ingresos importantes y regulares y realizan transacciones financieras a diario, pero la mayoría de sus operaciones son en efectivo. Esto se debe a que, si bien puede haber una base sólida para acceder a productos y servicios financieros formales y una necesidad de los mismos, el conocimiento de los productos existentes es limitado y, de hecho, son pocos los productos diseñados para estos segmentos de la población.

Los proveedores de servicios financieros pueden hacer mucho más para ayudar a las poblaciones de bajos ingresos y marginadas a ahorrar y a acceder al crédito, o a conocer mejor una gama más amplia de productos y servicios financieros que puedan contribuir a sus objetivos financieros. Los resultados relativos a la tecnología digital fueron en gran medida positivos: a pesar del uso limitado de las soluciones de DFS entre estos segmentos de la población, existe conciencia y apertura a su uso cuando ofrecen ahorros en términos de tiempo y dinero junto con comodidad y seguridad. Los proveedores de servicios financieros pueden aprovechar esta concientización y apertura existentes a la hora de diseñar soluciones de DFS y deben tener en cuenta las necesidades de alfabetización digital y financiera existentes, especialmente para los segmentos de la población mayores de 35 años. Los aprendizajes, compartidos en este informe y durante un taller celebrado en la ciudad de Guatemala en febrero de 2023, tienen como objetivo apoyar a los actores del ecosistema de DFS en Guatemala en sus esfuerzos por servir a los segmentos desatendidos y desarrollar el mercado de DFS en el país.

Como siguiente paso, el equipo llevará a cabo un piloto con una billetera digital para trabajadoras domésticas de la ciudad de Guatemala (la mayoría de los cuales han emigrado de otras partes del país). El proyecto piloto se centrará en digitalizar los salarios que les pagan sus empleadores y las transferencias que hacen a sus familiares en sus pueblos de origen. Con más de 256,000 trabajadoras domésticas en Guatemala que envían regularmente remesas a sus familiares, lo que puede suponer hasta un millón de beneficiarios, trabajar con este segmento representa un verdadero potencial de impacto para la población desatendida de Guatemala. El proyecto piloto pondrá a prueba una serie de componentes, como los mensajes y tácticas de mercadotecnia, la integración y educación de los consumidores, las características y el diseño o la interfaz de la billetera digital y los incentivos. Los resultados de este programa contribuirán a proporcionar a las partes interesadas del sector financiero guatemalteco una mayor comprensión de lo que se necesita para llevar a un importante segmento de la población al sector financiero formal y el caso de negocio para servir a este segmento.

IMAGEN 1: Investigación, CCX Inclusive Business, octubre de 2023



Antecedentes

Este informe, *Oportunidades para fomentar el desarrollo del mercado de servicios financieros digitales en Guatemala*, tiene como objetivo proporcionar una introducción del mercado guatemalteco de DFS, la vida y las necesidades financieras de segmentos viables entre las poblaciones de bajos ingresos y marginadas, especialmente las mujeres, y ofrecer recomendaciones sobre cómo servir mejor a estas poblaciones y cómo hacer crecer el mercado de DFS en el país. Es el resultado final de la primera fase del proyecto *Fomentando el desarrollo del mercado de servicios financieros digitales en Guatemala*, una iniciativa desarrollada y financiada por la USAID a través del programa Digital Frontiers de DAI e implementada con CCX, la institución asociada. Digital Frontiers es un mecanismo de compra de \$90 millones disponible para las oficinas y para las misiones de USAID entre 2017 y 2024. DAI ejecuta el proyecto Digital Frontiers, que trabaja en estrecha colaboración con la División de tecnología de USAID en el Centro de Innovación, Tecnología e Investigación (ITR, por sus siglas en inglés) de la Oficina de Desarrollo, Democracia e Innovación (DDI, por sus siglas en inglés), las misiones de USAID, el sector privado y las organizaciones de desarrollo internacionales y locales para identificar enfoques de desarrollo digital exitosos y sostenibles y ampliar su impacto en el ámbito mundial.

Las poblaciones de bajos ingresos y marginadas del mundo en desarrollo, especialmente las mujeres, son más susceptibles a las crisis, ya sean económicas, climáticas o de otro tipo, que pueden llevarlas a caer en la pobreza y, en ocasiones, a emigrar dentro o fuera de su país. A menudo, las personas carecen de conocimientos y de capacidades digitales y financieras, lo que les impide utilizar servicios financieros que les ayuden a aumentar sus ingresos, afrontar mejor las crisis o aumentar su resiliencia. El equipo de finanzas digitales del Centro ITR de USAID identificó una necesidad entre sus socios del sector privado de datos y de perspectivas sobre los clientes, sobre sus hogares y sobre sus empresas. Digital Frontiers CCX evaluará las condiciones del mercado e identificará brechas y oportunidades en el uso de los servicios financieros en Guatemala entre las poblaciones de bajos ingresos y marginadas, especialmente las mujeres.

Las actividades del programa *Fomentando el desarrollo del mercado de servicios financieros digitales en Guatemala* se llevaron a cabo entre junio de 2022 y marzo de 2023 y concluyeron con una jornada de convocatoria a actores del sector financiero en Guatemala titulada “Oportunidades y potencial de los servicios financieros digitales para atender segmentos de la población de bajos ingresos en Guatemala”. En la reunión participaron más de 50 representantes de los sectores público y privado, y ya se han dado pasos tangibles, como una invitación a presentar las conclusiones ante la Comisión Nacional de Inclusión Financiera, que actualmente está elaborando la próxima estrategia nacional de inclusión financiera del país, y solicitudes de instituciones del sector privado para debatir posibles colaboraciones.

Como siguiente paso, la USAID, Digital Frontiers de DAI y CCX han puesto en marcha la segunda fase del programa, cuyo objetivo es utilizar los resultados de la primera fase para diseñar en conjunto, poner a prueba y evaluar un producto de DFS junto con un proveedor de servicios financieros para demostrar cómo llevar a un segmento importante de la población al sector financiero formal y construir un caso de negocio que atraiga la inversión y la atención del sector privado.



Fuente: USAID Guatemala

Breve contexto del país

Guatemala tiene la mayor economía de América Central, un logro impulsado principalmente por la producción agrícola, ya que la nación produce y exporta algunos de los cafés y especias de mayor calidad del mundo. Guatemala también posee una gran diversidad cultural, con una población de más de 18 millones de habitantes,⁵ de los cuales más del 40 % se identifican como alguna de las más de 20 comunidades indígenas del país.⁶

A pesar de su riqueza cultural y de su posición económica en la región, Guatemala presenta una gran desigualdad social, incluida una tasa de pobreza del 52.4 %, ⁷ que se ha visto agravada por factores como el cambio climático y por crisis económicas causadas por la COVID-19. La economía del país se beneficia de importantes flujos de remesas, que representan el 18 % del PIB del país,⁸ pero esto aún no se ha traducido en una reducción significativa de la pobreza. En términos de acceso financiero, solo el 35 % de la población mayor de 15 años tiene una cuenta en una institución financiera (por debajo del 44 % en 2017), solo el 10 % ahorró en una institución financiera, y muy pocos dependen de fuentes formales de préstamos.⁹ En 2022, solo el 11 % de los adultos accedió a préstamos en una institución financiera.

Para romper el ciclo de la pobreza en Guatemala, los segmentos de la población con bajos ingresos necesitan acceder a servicios financieros que desarrollen y protejan su patrimonio, permitiéndoles mayor resistencia a las crisis económicas causadas por catástrofes climáticas u otras crisis imprevistas. En la actualidad, quienes perciben bajos ingresos interactúan principalmente con los proveedores de servicios financieros formales, incluidos los bancos, de manera indirecta (OTC), principalmente para cobrar las remesas, sin acceder a todo el conjunto de beneficios que pueden ofrecer los servicios financieros formales, como un lugar seguro donde ahorrar dinero y la posibilidad de crear un historial crediticio para acceder a préstamos.

A medida que aumenta la posesión de teléfonos inteligentes en países de todo el mundo, los DFS son una forma más eficaz de ayudar a las personas que perciben bajos ingresos a crear y a administrar su patrimonio, ya que ofrecen comodidad, ahorro de costos, seguridad económica y amplia accesibilidad, y eliminan la necesidad de acudir a un banco o a una institución financiera física. Desafortunadamente, estas ofertas de servicios son incipientes en Guatemala; en 2022, solo el 5 % de los adultos mayores de 15 años tenía una cuenta de dinero en dispositivos móviles y solo el 26 % de los adultos mayores de 15 años hizo o recibió un pago digital en el último año.¹⁰ En comparación con los países de América Latina, los porcentajes de Guatemala son muy inferiores. En Brasil, el 27 % de los adultos mayores de 15 años tenía una cuenta de dinero en un dispositivo móvil en 2021 y el 77 % hizo o recibió un pago digital en el último año; y en Colombia, el 22 % tenía una cuenta de dinero en un dispositivo móvil y el 52 % hizo o recibió un pago digital en el último año.¹¹ Incluso en comparación con los países limítrofes, Honduras, El Salvador y México, que no cuentan con ecosistemas de DFS muy avanzados, Guatemala sigue estando por debajo; el porcentaje de cuentas de dinero en dispositivos móviles en manos de adultos mayores de 15 años es del 9 % en Honduras, del 11 % en El Salvador y del 18 % en México. En términos de pagos digitales, los tres mercados superan a Guatemala, con un 32 % en Honduras, un 28 % en El Salvador y un 44 % en México de adultos mayores de 15 años que han realizado un pago digital en el último año. Aunque los DFS están ganando terreno en Guatemala, hay que seguir trabajando para hacerlos accesibles, prácticos y útiles a un grupo más amplio de consumidores.



5 UN Population Estimates. (2023). <http://data.un.org/Data.aspx?q=guatemala&d=PopDiv&f=variableID%3A12%3BcrID%3A320>

6 International Work Group for Indigenous Affairs. (2020). <https://iwgia.org/en/>

7 Banco Mundial. (2020). <https://data.worldbank.org/country/GT>

8 Superintendencia de Bancos de Guatemala. (2022). https://www.sib.gob.gt/web/sib/Boletin-Trimestral-de-Inclusion-Financiera?p_p_id=110_INSTANCE_QUh1&p_p_action=0&p_p_state=maximized&p_p_mode=view&p_p_col_id=&p_p_col_pos=0&p_p_col_count=0&_110_INSTANCE_QUh1_struts_action=%2Fdocument_library_display%2Fview&_110_INSTANCE_QUh1_folderId=9932168

9 Global Findex. (2022). <https://www.worldbank.org/en/publication/globalindex>

10 Global Findex. (2022). <https://www.worldbank.org/en/publication/globalindex>

11 Global Findex. (2021-2022). <https://www.worldbank.org/en/publication/globalindex>

Estructura del mercado y entorno propicio para los servicios financieros digitales

ACCESO Y USO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

En toda América Latina y el Caribe, el acceso y el uso de productos y servicios financieros ha aumentado desde 2011, a pesar de la disminución de la actividad económica y la fuerte caída de los ingresos experimentada durante el apogeo de la pandemia de la COVID-19. La titularidad de cuentas en toda la región creció del 39 % en 2011 al 74 % en 2021,¹² impulsada en gran medida por la proliferación de los pagos digitales. Y sucede a pesar de que América Latina y el Caribe registran un nivel de inclusión financiera digital inferior al de las regiones de África y Asia y de las regiones del Pacífico.¹³

Guatemala está demostrando ser un caso atípico en lo que se refiere al aumento de la inclusión financiera experimentado en la región. **La inclusión financiera en Guatemala, definida por la titularidad de cuentas, se duplicó del 22 % en 2011 al 44 % en 2017, pero luego disminuyó al 35 % en 2022.**¹⁴ De 2011 a 2017, casi se triplicó en el caso de las mujeres, del 16 % al 42 %, y entre las poblaciones rurales se duplicó con creces, del 20 % al 41 %, lo que indica un fuerte avance en la apertura de cuentas entre estos segmentos tradicionalmente desatendidos. Lamentablemente, **desde entonces los avances también han disminuido para las mujeres, ya que la titularidad de las cuentas volvió a caer hasta el 34 % en 2022** (no se disponen datos sobre las poblaciones rurales para el mismo año). **La comparación de la titularidad de cuentas en Guatemala con sus pares regionales en América Latina y en el Caribe demuestra que Guatemala está rezagada.** En 2017, la titularidad de cuentas en Guatemala era del 44 %, frente al 55 % de la región. En 2021, la diferencia había aumentado aún más, con un 37 % para Guatemala y un 73 % para América Latina.

A pesar del lento crecimiento de la inclusión financiera en Guatemala desde 2014, y la contracción que se ha identificado más recientemente, el país ha experimentado un crecimiento significativo en las cuentas de depósito y en las líneas de crédito asociadas a dispositivos móviles. Una revisión de los datos puestos a disposición por la Superintendencia de Bancos del país indica que mientras la cantidad de cuentas de ahorro y de prestatarios ha disminuido entre 2017 y 2022 en relación con la población total, la cantidad de cuentas de servicios financieros móviles se duplicó en el período de cinco años. En consonancia con el crecimiento de la cantidad de cuentas y de líneas de crédito asociadas a dispositivos móviles, en Guatemala se duplicaron los puntos de acceso (sucursales, agentes y cajeros automáticos) debido principalmente a la expansión de los agentes bancarios.¹⁵ Se trata de un indicador positivo para los DFS en el país.

Los pueblos indígenas, que representan entre el 40 % y el 60 % de la población y que tienen los niveles de pobreza más altos del país, con una media del 79 %,¹⁶ tienen el menor acceso a los servicios financieros, con menos puntos de acceso (sucursales, agentes y cajeros automáticos) disponibles en las zonas donde se concentran. En la región del Altiplano Occidental del país, donde la mayoría de la población es indígena, los puntos de acceso financiero descienden entre 18.6 y 25.5 puntos cada 10,000 adultos, frente a los 30.6 para el resto del país.¹⁷ Dado que estos puntos son fundamentales para garantizar el acceso y el uso de productos y servicios financieros, la cantidad de cuentas de depósito y de líneas de crédito asociadas a cuentas a las que se accede a través de un dispositivo móvil, la cantidad de cuentas de ahorro y el porcentaje de adultos con al menos un préstamo son abrumadoramente inferiores en esta región. Consulte la Tabla 1 a continuación.

12 Global Findex. (2011-2021). <https://www.worldbank.org/en/publication/globalindex>

13 IMF. IMF Moringa Paper; Measuring Digital Financial Inclusion in Emerging Market and Developing Economies: A New Index. (2021). <https://www.imf.org/-/media/Files/Publications/WPI/2021/English/wpia2021090-print-pdf.ashx>

14 Global Findex. (2011-2022). <https://www.worldbank.org/en/publication/globalindex>

15 Superintendencia de Bancos de Guatemala. (2017-2022). <https://www.sib.gob.gt/web/sib/Boletin-Trimestral-de-Inclusion-Financiera>

16 UN News. 2020. <https://news.un.org/en/story/2020/08/1070862>

17 Superintendencia de Bancos de Guatemala. (2022). https://www.sib.gob.gt/web/sib/Boletin-Trimestral-de-Inclusion-Financiera?p_p_id=110_INSTANCE_QUh1&p_p_action=0&p_p_state=maximized&p_p_mode=view&p_p_col_id=&p_p_col_pos=0&p_p_col_count=0&_110_INSTANCE_QUh1_struts_action=%2Fdocument_library_display%2Fview&_110_INSTANCE_QUh1_folderId=9932168

TABLA 1: Acceso y uso de servicios financieros entre la población indígena en comparación con el resto de la población¹⁸

Indicador (cada 10,000 adultos)	En las poblaciones indígenas	En el resto de la población
Puntos de acceso	Alta Verapaz — 18.6 Quiché — 24.3 Huehuetenango — 25.5	30.6
Cuentas de depósito y líneas de crédito asociadas a servicios financieros digitales	Alta Verapaz — 80.6 Quiché — 94.2 Huehuetenango — 81.2	4,515.6*
Sin cuentas de ahorro	Alta Verapaz — 5,161.9 Quiché — 6,405.9 Huehuetenango — 7,772.5	13,418
Porcentaje de adultos con al menos un préstamo	Alta Verapaz — 6% Quiché — 8.1% Huehuetenango — 5.9%	12.6%

*Sin incluir la ciudad de Guatemala



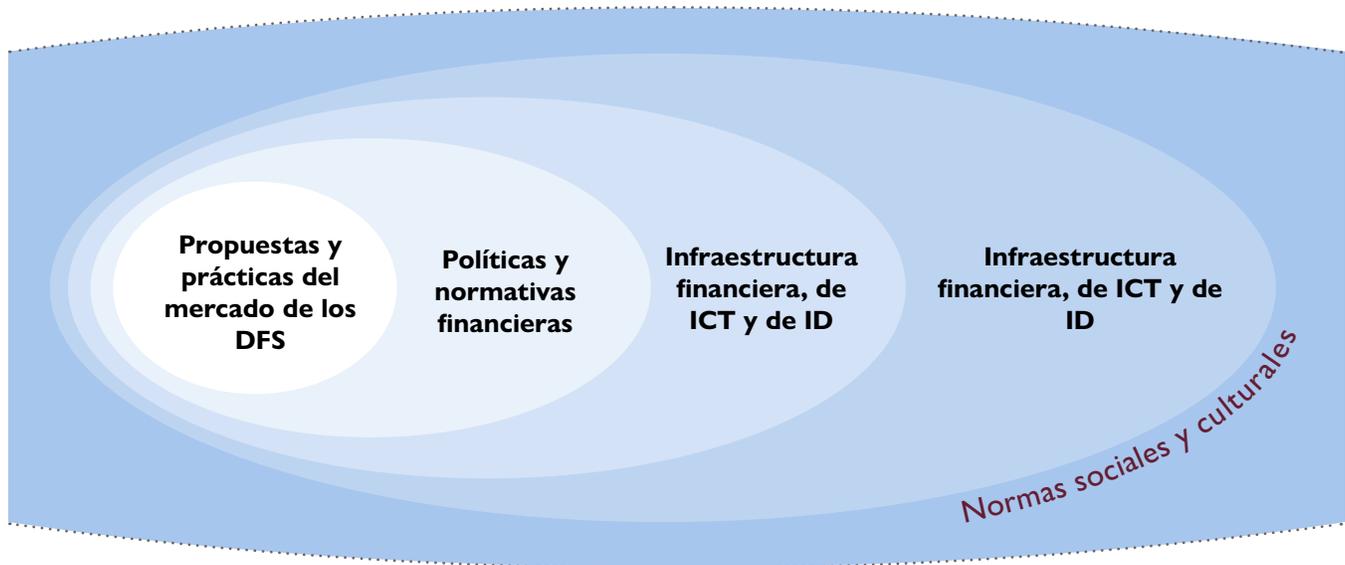
Fuente: USAID Guatemala

18 Ibid.

UNA INTRODUCCIÓN AL ENTORNO PROPICIO

Para comprender hasta qué punto el entorno de los servicios financieros en el país favorece la inclusión financiera entre los segmentos de la población desatendidos, el equipo utilizó un marco analítico que toma en consideración cuatro elementos principales: 1) Propuestas y prácticas del mercado, 2) Políticas y normativas financieras, 3) Infraestructura financiera, de tecnologías de la información y la comunicación (ICT, por sus siglas en inglés) y de identificación (ID, por sus siglas en inglés), y 4) Participación económica, inclusión y espíritu empresarial. Un quinto elemento, las normas sociales y culturales, rodea el marco dado el modo en que afectan a la forma en que estos elementos básicos se aplican y se ponen en práctica. Consulte la Gráfico 1 a continuación.

GRÁFICO 1: Marco analítico para comprender el entorno propicio



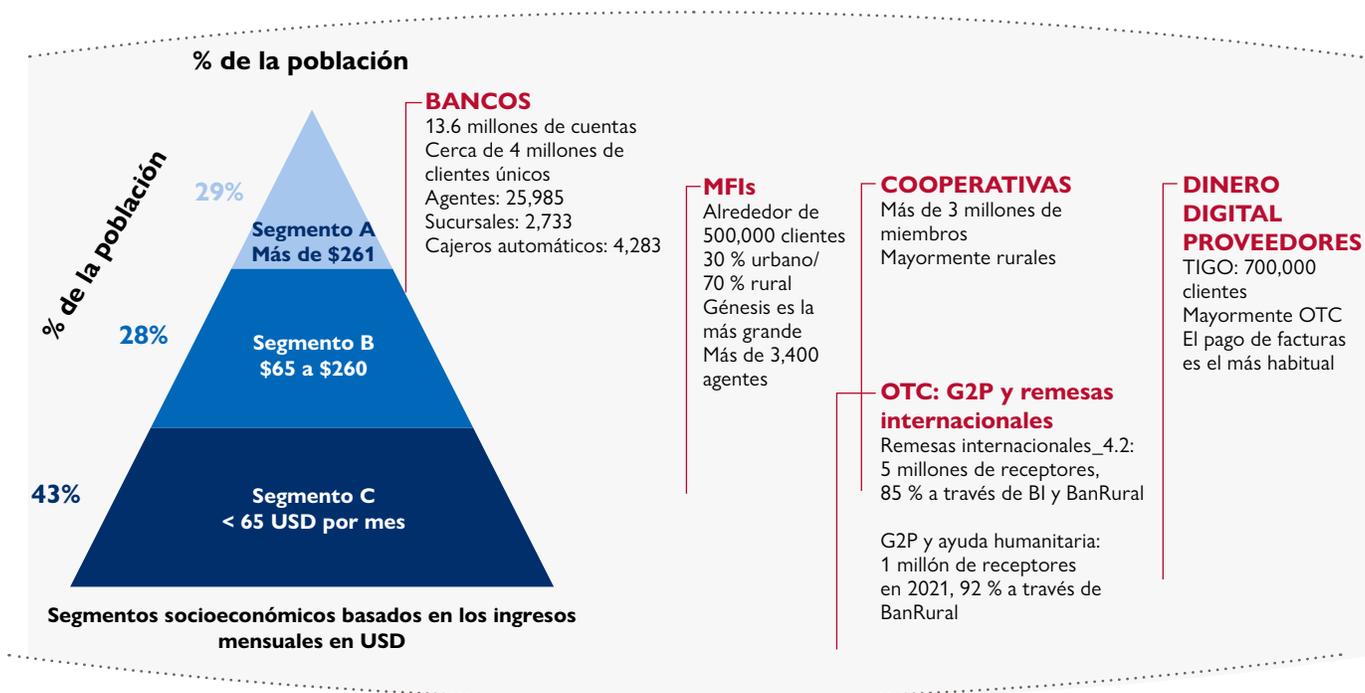
Este marco se basa en uno desarrollado por CCX para un proyecto de la Alliance for Financial Inclusion (AFI) centrado en la inclusión financiera de las mujeres en toda su red de miembros y ha proporcionado una lente a través de la cual evaluar el estado del entorno propicio de los servicios financieros en Guatemala.¹⁹ El marco se basa en el trabajo previo de la Alliance for Financial Inclusion y otras organizaciones, como GIZ, FinEquity y Data2x, que han desarrollado marcos para mejorar la inclusión financiera (en particular para las mujeres) en el contexto del entorno más amplio para la participación económica y el empoderamiento.

¹⁹ Para ver un ejemplo de cómo se utilizó en ese proyecto, visite: <https://www.afi-global.org/publications/the-role-regulators-play-in-closing-the-financial-inclusion-gender-gap-a-case-study-of-honduras/>.

PROPUESTAS Y PRÁCTICAS DEL MERCADO

El primer elemento, las propuestas y prácticas del mercado, pretende trazar un mapa de los productos y servicios financieros y digitales financieros existentes en el mercado. Para ello, CCX realizó entrevistas a actores claves²⁰ que realizaron una revisión de los productos y servicios disponibles por institución y revisaron los datos proporcionados en el informe de inclusión financiera de la Superintendencia de Bancos de diciembre de 2022. Estas fuentes indican que, **si bien el sector financiero está formado por una gran cantidad de proveedores**, 17 bancos registrados, como Banco Industrial, Banco G&T y Banrural; 24 instituciones microfinancieras, como Génesis Empresarial y Fundea, y cerca de 1,000 cooperativas, como MICOOPE, **las instituciones financieras atienden principalmente a las personas con ingresos altos y medios** (las que ganan más de 65 USD al mes), como se indica en el siguiente gráfico. Esto significa que determinados segmentos de la población, especialmente las personas con bajos ingresos, las mujeres y los jóvenes, los pueblos indígenas y los micro y pequeños empresarios, quedan en gran medida fuera del sector financiero formal, con la excepción de quienes reciben remesas internacionales o pagos de gobierno a ciudadano y ayuda humanitaria, que realizan sus transacciones de manera indirecta, principalmente a través de Banrural. Los intentos de bancarizar a estos segmentos de la población son todavía incipientes, y solo se ofrecen unos pocos productos vinculados a las remesas (por ejemplo, MICOOPE ofrece cuentas de ahorro vinculadas a las remesas y condiciones favorables para los productos de crédito).

GRÁFICO 2: Enfoque de los proveedores de servicios financieros por segmento socioeconómico de la población



Las entrevistas con actores claves del sector indican que, aunque los proveedores de servicios financieros reconocen las oportunidades de ampliar la oferta a las poblaciones actualmente desatendidas (en particular con productos digitales y vinculados a las remesas), también ven grandes obstáculos para hacerlo. Los proveedores citaron como principales obstáculos los bajos niveles de educación (especialmente de alfabetización) y los bajos niveles de confianza en el uso de productos financieros, así como el miedo o la aversión a los proveedores formales. Sin embargo, la investigación con segmentos de la población de bajos ingresos y marginados demostró un gran conocimiento de los proveedores de servicios financieros y cierto uso de productos y servicios (analizados en la siguiente sección de este informe), lo que indica que los proveedores podrían beneficiarse de un examen más exhaustivo del mercado al que pueden dirigirse.

20 Llevado a cabo por CCX en julio de 2022

POLÍTICAS Y NORMATIVAS FINANCIERAS

El segundo elemento, las políticas y normativas financieras, se desglosa en tres componentes: normativas fundamentales de los DFS, normativas fundamentales no relacionadas con los DFS y promoción de las iniciativas de los DFS. **A través de estos tres componentes, el panorama en Guatemala para avanzar en la inclusión financiera (y específicamente la inclusión financiera digital) entre los segmentos de la población desatendidos es uno que está muy en progreso.** Entre las normativas básicas de apoyo a los servicios financieros digitales que ya están en vigor figuran la interoperabilidad de los cajeros automáticos, la presencia de un conmutador nacional que permite la interoperabilidad a mayor escala, la existencia de una normativa sobre reconocimiento e identificación de los clientes por medios electrónicos²¹ (e-KYC, por sus siglas en inglés) para apoyar la apertura de cuentas digitales, y la normativa de los agentes bancarios respaldada por la inversión pública en la expansión de la red de agentes. Entre las normativas fundamentales de los DFS que quedan por redactar o aplicar se encuentran las cuentas de dinero en dispositivos móviles y las fintech, la interoperabilidad de los agentes, la banca electrónica y el uso y la privacidad de los datos.

En términos de normativas fundacionales de servicios financieros no digitales, Guatemala tiene una [estrategia nacional de inclusión financiera](#) que abarca de 2019 a 2023 (actualmente en proceso de actualización y ampliación para 2024-2027), que es supervisada por una Comisión de Inclusión Financiera y cubre cuatro áreas temáticas críticas: pagos, acceso a las finanzas, seguros y ahorro. Desde 2016 existe un marco normativo de las microfinanzas y un registro de garantías mobiliarias para apoyar el acceso al crédito. Entre las brechas en este componente, se incluyen la falta de un marco normativo para las cooperativas y el hecho de que las agencias de información comercial no estén reguladas.

Recomendaciones sobre propuestas y prácticas del mercado

Los proveedores de servicios financieros pueden hacer más para atender a los segmentos vulnerables de la población al implementar las siguientes actividades:

- **Desglosar los datos existentes por género** para comprender mejor cómo se atiende, o no, a las mujeres en la actualidad
- **Realizar estudios de mercado** para comprender mejor las necesidades financieras, los obstáculos y el posible caso de negocio para atender a los segmentos vulnerables
- **Introducir más productos vinculados a remesas** para captar a los usuarios de servicios financieros que realizan transacciones en efectivo
- **Desarrollar puntos de distribución adicionales** fuera de la ciudad de Guatemala (más allá de Caja Rural, la red extensa de Banrural)
- **Explorar las oportunidades relacionadas con micro, pequeñas y medianas empresas propiedad de mujeres**

La promoción de las iniciativas de DFS se ha hecho principalmente a través de los esfuerzos para digitalizar los procesos y procedimientos por parte del gobierno, incluido el reconocimiento legal de las firmas electrónicas en virtud de la Ley para el Reconocimiento de las Comunicaciones y Firmas Electrónicas promulgada en 2008, la implementación de facturas electrónicas por la Superintendencia de Administración Tributaria, y la Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos promulgada en 2021.

21 E-KYC es una combinación de la integración de clientes, de la rápida identificación y verificación de la identidad del cliente, del mantenimiento del perfil KYC de forma digital y de la determinación de la calificación del riesgo del cliente a través de medios digitales. Se trata de un proceso más rápido de realizar el KYC de un cliente verificando su documento de identificación o sus datos biométricos. (<https://www.bb.org.bd/mediaroom/circulars/aml/jan082020bfu25.pdf>)

INFRAESTRUCTURA FINANCIERA, DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN Y DE IDENTIFICACIÓN

El tercer elemento, la infraestructura financiera, de tecnologías de la información y la comunicación y de identificación, está en gran medida en su lugar con una salvedad importante: se informó que solo el 74 % de la población adulta mayor de 18 años tenía un documento nacional de identificación en 2018.²² Esto significa que más de una cuarta parte de la población no puede ser atendida por el sector financiero formal por el simple hecho de no disponer de un documento de identificación básico, a pesar de una normativa sobre e-KYC publicada en 2021 que permite requisitos más flexibles para la apertura de cuentas. Consulte la Tabla 2 a continuación para los datos relativos a la infraestructura financiera, de tecnologías de la información y la comunicación y de identificación.²³

TABLA 2: Infraestructura financiera, de tecnologías de la información y la comunicación y de identificación

Componente	Indicador	Guatemala
	Cantidad de cajeros automáticos	4,283
	Indicador	2,733
	Guatemala	25,985
Infraestructura de ICT	Porcentaje de la población que usa Internet	29 %
	Personas propietarias de teléfonos móviles	78 %
	Accesibilidad de los servicios y dispositivos móviles	3 %
	Mujeres propietarias de teléfonos	73 %
	Acceso de las mujeres a Internet	47 %
	Porcentaje de población con acceso a la electricidad	96 %
Infraestructura de ID	Porcentaje de población adulta registrada	74 %
	Porcentaje de mujeres adultas registradas	n/p
	¿Existe un sistema nacional de identificación que las partes interesadas puedan utilizar para acceder a los servicios?	Sí
	¿Existe un sistema de identificación digital que pueda utilizarse en las transacciones?	Sí

22 ID4D (2018). <https://id4d.worldbank.org/>.

23 IMF FAS. <https://data.imf.org/?sk=E5DCAB7E-A5CA-4892-A6EA-598B5463A34C&slid=1460043522778>; GSMA. <https://www.gsma.com/latinamerica/guatemala/>; ITU. <https://www.itu.int/en/Pages/default.aspx>; ID4D. <https://www.itu.int/en/Pages/default.aspx>; Superintendencia de Bancos de Guatemala. <https://www.sib.gob.gt/web/sib/Boletin-Trimestral-de-Inclusion-Financiera>

PARTICIPACIÓN ECONÓMICA, INCLUSIÓN Y ESPÍRITU EMPRESARIAL

El cuarto elemento, la participación económica, la inclusión y el espíritu empresarial, comprende tres componentes: 1) participación económica, inclusión y espíritu empresarial; 2) desarrollo de capacidades y logros educativos; y 3) normas jurídicas, medioambientales y sociales. En este sentido, **Guatemala muestra un desempeño moderado en alfabetización (83 % de los adultos mayores de 15 años saben leer y escribir)²⁴ y en educación (87 % de finalización de la escuela primaria sin brecha de género),²⁵ pero presenta varios desafíos que van en detrimento de un crecimiento económico inclusivo.** A pesar de su nivel de desarrollo económico (es la mayor economía de América Central²⁶), Guatemala tiene un nivel de pobreza relativamente alto. Aunque el espíritu empresarial es fuerte, ya que el 39.2 % de las personas empleadas en el país trabajan por cuenta propia,²⁷ Guatemala presenta una baja puntuación en el Índice Global de Espíritu Empresarial, 18.5, lo que indica problemas con su ecosistema empresarial.²⁸ Las mayores limitaciones para el desarrollo económico inclusivo, y las que más inhiben el acceso y el uso de la financiación, son las diferencias en la participación económica, el nivel educativo y las normas jurídicas, medioambientales y sociales que afectan a las mujeres y a los pueblos indígenas. Por ejemplo, la pobreza es significativamente mayor para estos segmentos de la población, hasta un 79 %.²⁹ Esto no es sorprendente si se revisa la participación en la fuerza laboral (37.8 % para las mujeres frente a 83.7 % para los hombres),³⁰ las tasas de alfabetización (88 % para los hombres frente a 79 % para las mujeres),³¹ la falta de protección para las mujeres (en relación con el lugar de trabajo, la igualdad salarial, el matrimonio, la paternidad, la iniciativa empresarial y las pensiones), y la prevalencia de la violencia de género y el embarazo en la adolescencia. No es fácil disponer de datos específicos sobre los pueblos indígenas que muestren la situación real de su participación e inclusión económicas o de su desarrollo de capacidades y logros educativos, lo que dificulta aún más la identificación de una base de referencia junto con los obstáculos y oportunidades para atender a este importante segmento.

Recomendaciones sobre políticas y normativas financieras

Las autoridades financieras pueden hacer más para atender a los segmentos vulnerables de la población al implementar las siguientes actividades:

- **Finalizar y promulgar normativas sobre el dinero digital** para crear las condiciones adecuadas para que los proveedores ofrezcan servicios digitales
- **Desarrollar y promulgar normativas que gobiernen la interoperabilidad de agentes** para crear más puntos de acceso para los usuarios finales
- **Aprobar una ley de tecnofinanzas para generar confianza entre las empresas de tecnofinanzas** del país y promover inversiones que amplíen la disponibilidad de servicios financieros digitales
- **Elaborar y emitir normativas en torno al manejo de datos** para generar confianza en los usuarios de soluciones digitales
- **Crear oportunidades adicionales para un diálogo regular y abierto entre el sector privado y público** para coordinar actividades relacionadas con la educación financiera y digital, y fomentar el desarrollo de soluciones digitales innovadoras para segmentos de la población sin acceso o con acceso limitado a servicios financieros

24 Grupo del Banco Mundial. (2021). <https://data.worldbank.org/indicator/SE.ADT.LITR.ZS?locations=GT>

25 Grupo del Banco Mundial. (2021). <https://data.worldbank.org/indicator/SE.PRM.CMPT.ZS?locations=GT>

26 Grupo del Banco Mundial. (2020). <https://data.worldbank.org/country/GT>

27 Grupo del Banco Mundial. (2019). <https://data.worldbank.org/indicator/SL.EMP.SELF.ZS?locations=GT>

28 Global Entrepreneurship and Development Institute. (2019.) <http://thegedi.org/global-entrepreneurship-and-development-index/>

29 The Borgen Project. (2021). <https://borgenproject.org/indigenous-poverty/#:~:text=Indigenous%20groups%20make%20up%20more,35%25%20suffering%20from%20food%20insecurity>

30 Grupo del Banco Mundial. (2019). <https://data.worldbank.org/indicator/SL.TLF.CACT.MA.NE.ZS?locations=GT> y <https://data.worldbank.org/indicator/SL.TLF.CACT.FE.NE.ZS?locations=GT>

31 Grupo del Banco Mundial. (2021). <https://data.worldbank.org/indicator/SE.ADT.LITR.MA.ZS?locations=GT> and <https://data.worldbank.org/indicator/SE.ADT.LITR.FE.ZS?locations=GT>

Comprender la vida financiera de los guatemaltecos desatendidos

Aunque los individuos, y sus hogares, de bajos ingresos y marginados constituyen una parte significativa de la población de Guatemala, la investigación realizada como parte de este programa se centró en segmentos específicos en los que el equipo identificó un equilibrio entre el potencial de impacto con la viabilidad de la adopción y el uso de una solución de DFS. Esto significa que no se incluyeron todas las poblaciones vulnerables ni se tuvieron en cuenta las zonas más remotas, donde las infraestructuras digitales sufren un grave retraso.

Para identificar los segmentos de interés, el equipo utilizó los siguientes criterios:

- Potencial de escala, identificado por la cantidad aproximada de individuos en el segmento y la cantidad de transacciones financieras alcanzadas.
- Potencial de impacto, incluido si el segmento es de bajos ingresos o marginado y, por lo tanto, es probable que no esté atendido o esté atendido de forma insuficiente por el sector financiero formal.
- Regularidad de las transacciones financieras
- Predisposición digital definida por la disponibilidad o el acceso a dispositivos móviles y el nivel de alfabetización digital.

Los segmentos identificados incluyen a los receptores de remesas internacionales, los remitentes de remesas nacionales (trabajadoras domésticas y trabajadores de la construcción), los receptores de remesas nacionales y los minoristas de las MIPYME agrícolas rurales.

TABLA 3: Segmentos considerados para la intervención de los DFS³²

		Receptores de remesas internacionales	Remitentes de remesas nacionales (trabajadores domésticos)	Receptores de remesas nacionales	Minoristas de micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYME) agrícolas rurales
Medidas aproximadas	Cantidad aproximada de individuos en el segmento y cantidad que alcanzan a su vez al enviar fondos	4,200,000*	256,000	512,000	-
Potencial de impacto	Si el segmento está desatendido o subatendido (por ejemplo, jóvenes, mujeres, pueblos indígenas)	✓	✓	✓	✓
Regularidad de ingresos	Frecuencia con la que se transfieren los ingresos	En su mayoría, mensual (>58 % de los receptores)	Regular, mensual	Regular, mensual	Regular
Potencial de integración	Probabilidad y facilidad de atender a una cantidad suficiente de personas o familias con una solución de DFS	Alto	Medio	Medio	De medio a bajo
Disponibilidad digital	Disponibilidad o acceso a teléfonos móviles y nivel de alfabetización digital, que indican la disposición a utilizar una solución de DFS	De media a baja	De media a baja	De media a baja	Baja

32 Datos de las entrevistas a actores claves realizadas por CCX en julio de 2022

OBJETIVOS Y METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Para identificar los comportamientos, patrones, necesidades y limitaciones financieros de estos segmentos, el equipo llevó a cabo una investigación en dos fases. Para la primera fase, se entrevistó a 112 participantes en grupos focales sobre temas como los ingresos, la toma de decisiones financieras, los ahorros y los objetivos financieros, la concientización general y el conocimiento del sector financiero formal, el uso de servicios financieros informales y el uso del móvil y de los servicios financieros digitales. La investigación se llevó a cabo en ubicaciones geográficas urbanas, semiurbanas y semirurales, como la ciudad de Guatemala, Tecpán, Santa Cruz del Quiché, Chiché y Santa Apolonia. Las localidades se seleccionaron en función de varios factores, entre ellos, la representación de miembros de grupos indígenas, la probabilidad de que la infraestructura digital fuera suficiente para soportar una solución DFS y la viabilidad de la investigación. Los participantes en los grupos focales se agruparon por segmento, sexo y edad. La selección de los participantes estuvo a cargo de una empresa local de estudios de mercado con amplia experiencia, Explico, S.A., en colaboración con organizaciones comunitarias locales y ayuntamientos de las localidades geográficas seleccionadas.

La segunda fase de la investigación consistió en probar un prototipo de billetera digital disponible en el mercado con 21 participantes mediante entrevistas individuales. El equipo seleccionó una billetera digital ofrecida por el proveedor Fri para las pruebas del prototipo, basándose en la necesidad detectada entre los participantes de facilitar las transferencias entre pares. Estas transferencias son la principal transacción financiera que realizan los participantes y actualmente cuestan tiempo y dinero, además de plantear algunos problemas de seguridad debido al transporte de efectivo de ida y vuelta a una sucursal bancaria o a un agente. Aunque se barajaron varias soluciones posibles, la escasa experiencia de los participantes con los DFS, más allá del poco uso de las aplicaciones de banca móvil, y la confusión o los malentendidos existentes sobre el funcionamiento de los DFS indicaron que solo debía probarse una solución.

Las pruebas del prototipo se completaron con tres segmentos que demostraron la mayor predisposición digital durante las entrevistas de la fase uno para una solución de DFS, incluidos los receptores de remesas internacionales, los remitentes de remesas nacionales (trabajadores domésticos) y, reconociendo la oportunidad de digitalizar los pagos salariales de los trabajadores domésticos y la importancia del papel del empleador en esta oportunidad, con los empleadores de los trabajadoras domésticas. Los 21 participantes seleccionados eran mujeres, dada su desproporcionada representación en estos segmentos, y las entrevistas se realizaron en la ciudad de Guatemala y en Santa Apolonia. Las entrevistas se centraron en obtener los conocimientos de las participantes sobre los DFS y, en particular, sobre las billeteras digitales, su disposición a utilizarlas, el nivel y los tipos de formación e integración necesarios para favorecer su adopción y uso, los mensajes y la comunicación que podrían resultar más eficaces para comercializar la solución y atraer a los usuarios, y los incentivos y productos complementarios que podrían fomentar su uso.



Fuente: USAID Guatemala

HALLAZGOS DE LA INVESTIGACIÓN

- 1 En todos los segmentos, existe un sólido conocimiento de los proveedores de servicios financieros disponibles en las comunidades locales.** Los trabajadores asalariados (en su mayoría empleados públicos) y los remitentes y receptores de remesas domésticas están más familiarizados con el sector financiero formal en todos los rangos de edad y en todas las regiones; los trabajadores asalariados porque tienden a recibir los salarios de forma automática a través de un depósito en sus cuentas bancarias, y los remitentes y receptores de remesas domésticas porque los remitentes tienden a depositar fondos en una cuenta bancaria para que los receptores los cobren (alternativamente, también pueden enviar dinero en efectivo a través de una persona de confianza). Los empresarios, por su parte, no disponen de efectivo a menos que estén expuestos a las remesas nacionales. **Entre los proveedores conocidos y utilizados por los participantes, Banrural fue mencionado con mayor frecuencia debido a su amplia presencia en Cajas Rurales.** Banrural cuenta con más de 2,400 agentes en todo el país.
- 2 Las principales razones para acudir a los proveedores de servicios financieros formales son el acceso al crédito y el acceso a una cuenta bancaria.** Los participantes conocen a los proveedores formales de crédito y comprenden las ventajas y desventajas de utilizar distintos tipos de proveedores para obtener préstamos (por ejemplo, las cooperativas suelen tener menos requisitos y plazos de entrega más rápidos, pero no ayudan a crear un historial crediticio, ya que no informan a los registros). Los que se dirigen a un proveedor para obtener una cuenta bancaria tienden a buscar cuentas de ahorro, que generalmente utilizan para realizar transacciones, evitando las comisiones asociadas a las cuentas corrientes, más que para ahorrar.
- 3 La demanda de crédito es elevada en todos los segmentos y los préstamos formales e informales satisfacen necesidades diferentes.** Los préstamos informales cubren emergencias y suelen pedirse a amigos, familiares o prestamistas locales (en zonas urbanas). Suelen rondar los 1,000 QTZ (unos 128 USD) por un período de tres meses. Los préstamos de familiares y amigos suelen ser sin intereses, mientras que los de prestamistas locales tienen intereses elevados (entre el 20 % y el 50 %). En las zonas urbanas, pedir prestado a fuentes informales suele asociarse al miedo o a actividades criminales, mientras que en las zonas rurales, los prestamistas suelen ser personas que los prestatarios conocen. Por otro lado, los préstamos formales se utilizan para necesidades de vivienda o empresariales. Suelen rondar los 140,000 QTZ (unos 17,975 USD) para vivienda y entre 15,000 QTZ y 100,000 QTZ (entre 1,925 USD y 12,839 USD) para necesidades empresariales. Los hombres tienden a tener un acceso más fácil al crédito porque es más probable que tengan tierras que puedan utilizar como garantía para los préstamos, mientras que las mujeres no (es decir, los hombres indígenas heredan la tierra, pero las mujeres no). Las mujeres también se enfrentan a obstáculos debido a las dificultades para cumplir otros requisitos, como documentos específicos, tipos de interés elevados que hacen poco atractivo el crédito e ingresos más reducidos y variables.
- 4 Aunque ahorrar es un desafío debido al aumento del costo de vida y a los bajos ingresos, entre los segmentos entrevistados, las mujeres en particular tienden a ahorrar una parte del dinero regularmente y están interesadas en cuentas de ahorro específicas para objetivos a largo plazo.** Ahorran dinero en casa en pequeños incrementos (de 5 QTZ a 25 QTZ, aproximadamente menos de 1 USD a 3.21 USD) diarios o semanales para emergencias, y ahorran cantidades mayores, a menudo en bancos, para acumular ahorros con el tiempo para la vivienda (mujeres de 36 años o más) o para la educación (mujeres de 18 a 35 años). Realizan depósitos semanales cuando disponen de más de 25 QTZ (3.21 USD).
- 5 Los participantes demuestran una experiencia diferente con los productos financieros en función de su edad.** Entre los segmentos, los hombres y las mujeres más jóvenes tienden a tener más experiencia con las transferencias, y las mujeres más jóvenes han conocido una variedad más amplia de productos financieros, dada su tendencia a supervisar las transacciones de los familiares que no pueden acudir a un banco o a un agente. Entre los participantes de 36 años o más, los hombres tienen más probabilidades de tener una experiencia significativa con préstamos y ahorros. Las mujeres de esta franja de edad tienen mucha experiencia con los préstamos, ya que han obtenido créditos de instituciones como bancos e instituciones de microfinanzas o cooperativas. La mayor diferencia entre las

mujeres de este grupo de edad se basa en si tienen experiencia con las remesas internacionales o nacionales: las que reciben remesas internacionales con regularidad suelen tener cuentas de ahorro con cierta capacidad para ahorrar regularmente, mientras que las receptoras de remesas nacionales tienen una capacidad de ahorro más limitada.

6 La alfabetización financiera digital está presente, sobre todo entre los segmentos de 18 a 35 años, y los usuarios están muy satisfechos con las aplicaciones móviles disponibles. Los participantes de entre 18 y 35 años tienen experiencia en el uso de aplicaciones bancarias y cooperativas, descargadas como servicio de valor añadido complementario a una cuenta bancaria para realizar pagos, transferir fondos entre bancos y efectuar pagos de servicios públicos. Los usuarios consideran que las aplicaciones son fáciles de usar para realizar transacciones y tienen pocas quejas sobre las aplicaciones existentes.

7 Los participantes de todos los grupos de edad disponen de teléfonos inteligentes y suficiente conectividad a redes para acceder a los servicios financieros digitales. Los participantes tienen teléfonos inteligentes, en su mayoría con planes de prepago, y recargan cuando es necesario en cantidades de 5 QTZ o 10 QTZ (menos de 1 USD a 1.28 USD) al día en las tiendas del barrio utilizando dinero en efectivo. La conectividad a la red y los planes de internet no son un problema, ni siquiera en las zonas semirurales. Las mujeres más jóvenes mencionaron el wifi con mayor frecuencia (con poca o ninguna mención por parte de otros segmentos), y las trabajadoras domésticas utilizan los datos disponibles en sus lugares de trabajo. Los empresarios, en particular, usan sus teléfonos inteligentes para vender productos y servicios a otras personas. Los participantes citan el uso de WhatsApp y Facebook para publicidad, y el pago suele cobrarse en el momento de la entrega.

8 Existen preocupaciones y algunos malentendidos sobre los DFS. Los participantes citan con mayor frecuencia la preocupación por la seguridad (estafas o fraudes) y el miedo a cometer errores (lo que representa una falta de alfabetización digital). Otros expresan su insatisfacción por las comisiones reales o percibidas: algunos han utilizado un DFS y consideran que el costo de la transacción es demasiado elevado, mientras que otros creen que los costos no compensan las posibles ventajas de realizar una transacción digital. Por último, la autoexclusión, consecuencia de pensar que los DFS son solo para los ricos, es otra gran barrera para el uso de DFS entre los segmentos con los que realizamos la investigación.

9 A pesar de las preocupaciones y los malentendidos, existe una conciencia generalizada de que los DFS son “el futuro”. Lo más importante es la apertura al uso. Los participantes están interesados en utilizar DFS cuando ven la posibilidad de ahorrar dinero o tiempo, y entienden que se sentirán más cómodos utilizando estos nuevos productos y servicios con tiempo y práctica. La pandemia de la COVID-19 impulsó a algunos participantes a utilizar DFS por primera vez, lo que proporciona una base importante sobre la que existe la oportunidad de aumentar la adopción y el uso entre estos segmentos.

10 Las pruebas de prototipo de la billetera digital de Fri revelaron que existe una apertura de uso donde la billetera puede ahorrar tiempo y dinero sin comprometer la seguridad, pero se necesita un gran apoyo para la integración. Las pruebas realizadas con tres segmentos de mujeres (trabajadoras domésticas que envían remesas nacionales, empleadoras y receptoras de remesas internacionales) indican que la integración en persona será fundamental para garantizar la adopción y el uso de cualquier solución de DFS. El conocimiento general de los DFS y cierto uso de aplicaciones bancarias móviles no equivale a una comprensión más



Fuente: USAID Guatemala

amplia de los diferentes tipos de soluciones DFS; por ejemplo, los participantes pueden haber oído hablar de una billetera digital, pero, a pesar de que hoy en día usen una aplicación bancaria para realizar transferencias, no entienden el concepto. Los participantes tienen clara la necesidad de formación y tutoriales que revisen las soluciones paso a paso con la posibilidad de probar las transacciones antes de cometer un posible error. Por último, los participantes suelen recurrir a los miembros más jóvenes de sus hogares para que les ayuden con las nuevas tecnologías, lo que significa que existe la oportunidad de aprovechar a los “gurús de la tecnología” en el hogar para que actúen como embajadores de las poblaciones mayores. Para los proveedores, estos resultados significan que la integración debe ser un componente esencial del diseño y la implantación de soluciones.

11 Las pruebas del prototipo pusieron de manifiesto que el lenguaje y los mensajes dentro de las billeteras digitales deben ser sencillos y hacer hincapié en que los distintos pasos que se piden a los usuarios para inscribirse y completar las transacciones son una parte importante de los elementos de seguridad. Un lenguaje prescriptivo en lugar de descriptivo, como “haga clic aquí para registrarse” en lugar de “registro”, por ejemplo, es importante para evitar confusiones entre los usuarios no familiarizados con las soluciones DFS. Los participantes en las pruebas del prototipo tenían dudas sobre los distintos pasos del proceso de inscripción, por lo que las aplicaciones deben explicar brevemente por qué se solicitan algunos de estos pasos para que los usuarios se sientan cómodos. Dado que la seguridad es una preocupación cuando se trata de DFS, y por lo tanto, las características de seguridad son importantes para los usuarios, esta es una manera eficaz de generar confianza en el usuario. Por último, aunque los participantes en las pruebas del prototipo no se enfrentaron a problemas lingüísticos, una gran cantidad de usuarios se sentirían más cómodos con una aplicación que también disponga de funciones en lengua indígena.

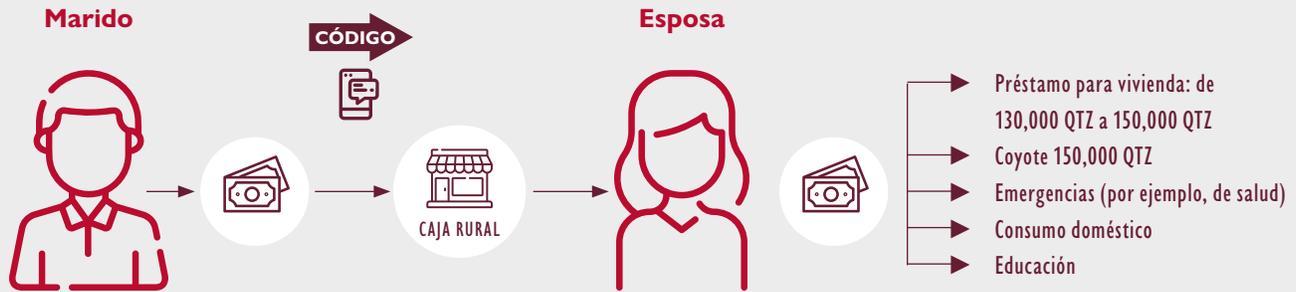
Conozca a Irene, trabajadora doméstica, ciudad de Guatemala



- Es una mujer que se trasladó a la ciudad de Guatemala para trabajar como empleada doméstica hace aproximadamente cinco años; es menor de 35 años; tiene dos hijos que viven con familiares en su pueblo de origen.
- Recibe un ingreso regular dos veces al mes; aproximadamente 2,500 QTZ (unos 320 USD)
- Envía dinero a casa (aproximadamente 750 QTZ o 96 USD cada 15 días) a través de un banco para ingresarlo en la cuenta del beneficiario; a veces, el empleador hace el depósito en su nombre.
- Ahorra para tener un futuro en la ciudad
- Los familiares en la localidad de origen utilizan las remesas para la educación de los hijos, el consumo familiar o para la salud y las emergencias.
- Identificó que los pagos de salarios y las transferencias de remesas nacionales requieren tiempo, tienen implicaciones financieras y pueden suponer un riesgo para la seguridad al transportar grandes sumas de dinero en efectivo.

Como resultado de la investigación, el equipo elaboró perfiles de varios segmentos **de remitentes y receptores de remesas**, que se describen a continuación. Esto solo nos da una idea de la diversidad de los usuarios y de sus necesidades, y de la importancia de la segmentación interseccional de los usuarios. Tenga en cuenta que estos perfiles se centraron en las remesas y en cómo se utilizan, y no en todos los flujos de efectivo de una persona, que añaden casos de uso adicionales. Estos perfiles permiten conocer la vida financiera de los usuarios con el fin de sensibilizar y concientizar a los proveedores de servicios financieros, al sector público y a las organizaciones de desarrollo sobre los tipos de productos y servicios financieros relacionados con las remesas que podrían ser útiles para cada segmento. La cuantificación de los volúmenes y de las frecuencias de sus ingresos, de sus principales gastos y de sus ahorros también proporciona datos de antecedentes que podrían utilizarse para desarrollar el caso de negocio para servir a estos segmentos.

Flujos regulares de remesas internacionales: de marido a esposa



- De 18 a 36 años, casados con hijos
- Emigró a los EE. UU. hace 1 a 4 años
- Envía de 1,500 QTZ a 4,500 QTZ bimensuales o mensuales
- Decide cómo se gastará la remesa

- De 25 a 36 años, casada y con una familia de 3 a 7 miembros
- Ama de casa
- Posee un teléfono inteligente (principalmente para llamadas, también WhatsApp)
- Educación primaria
- Administra la hipoteca
- Actúa como garante para el coyote
- Ahorra entre 50 QTZ y 100 QTZ semanales en el hogar
- Paga facturas y préstamos, cobra remesas a través de Cajas Rurales

Flujos regulares de remesas internacionales: de hijo a padre



- Emigró a los EE. UU. o a Canadá hace 1 a 4 años
- Envía de 1,500 QTZ a 4,500 QTZ bimensuales o mensuales
- Decide cómo se gastará la remesa

- Mayores de 55 años, casados, con una familia de entre 6 y 12 miembros
- Decisiones familiares consensuadas
- Posee un teléfono inteligente (principalmente llamadas, también WhatsApp)
- Educación primaria o sin educación formal
- Autónomo (explotación agrícola, empresa)
- Heredó/posee tierras
- Administra la hipoteca
- El padre actúa como garante para el coyote

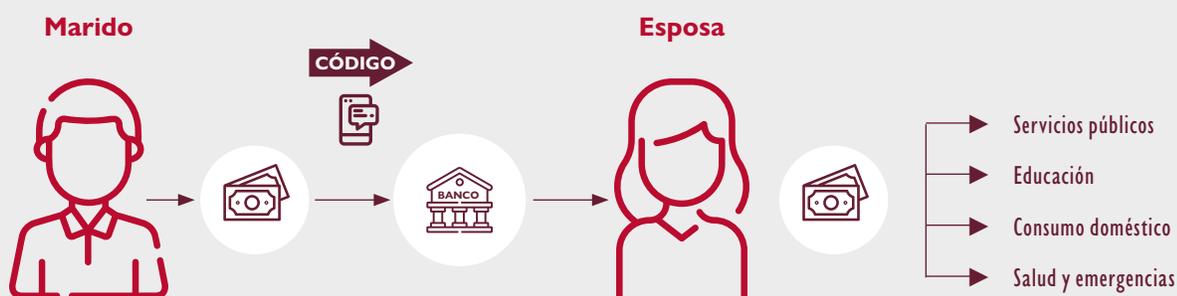
Flujos regulares de remesas nacionales: hija a madre que cuida de los hijos de la hija



- Menores de 35 años con 2 o 3 hijos
- Se trasladó a una zona urbana para trabajar como empleada doméstica hace aproximadamente 5 años
- Gana unos 2,500 QTZ al mes Envía 750 QTZ cada 15 días para los gastos de los niños
- Cierta nivel de educación primaria
- Deposita el dinero en efectivo en la cuenta bancaria de un familiar o envía dinero en efectivo al hogar
- Ahorra cuando puede, ya sea para prepararse para el futuro en la ciudad (madres jóvenes) o un negocio en el hogar (madres mayores)

- Ama de casa
- Decide qué hacer con la remesa para satisfacer las necesidades de los nietos
- Tiene otras fuentes de ingresos
- Usa la cuenta de ahorro para retirar dinero

Flujos regulares de remesas nacionales: de marido a esposa



- Se marcha de 2 a 3 meses por momentos para trabajar en otro lugar Envía una cantidad variable cada 15 días
- Casado, con hijos

- Suele vivir en un hogar de 10 personas, incluidos abuelos, padres, hermanos y el propio hijo
- Ama de casa con pequeños proyectos
- Posee un teléfono inteligente (principalmente para llamadas, también WhatsApp)
- Cierta nivel de educación primaria
- Decide cómo administrar las remesas
- Contribuye a los gastos generales del hogar
- Puede tener una cuenta de ahorro personal

Conclusión

Las poblaciones de bajos ingresos y marginadas de Guatemala, que en gran medida están desatendidas por el sector financiero formal del país, son segmentos viables que los proveedores de servicios financieros deben tener en cuenta. Los segmentos vulnerables que participaron en la investigación realizada en el marco de este proyecto demostraron un conocimiento general y cierto uso de los productos y servicios financieros, ingresos y egresos regulares y significativos, y una apertura a relacionarse más profundamente con los proveedores de servicios financieros, especialmente a través de los DFS. Nuestros hallazgos indican que las partes interesadas del sector financiero harían bien en centrarse en productos de entrada para vincular más profundamente a estas poblaciones con el sector, por ejemplo, ofreciendo productos vinculados a los pagos de gobierno a ciudadano, las transferencias de remesas y los pagos de salarios para asalariados. Los segmentos que reciben este tipo de pagos tienen flujos de ingreso regulares y significativos como para poder realizar transacciones financieras con la suficiente frecuencia como para aumentar su confianza y sus habilidades para relacionarse con el sector financiero formal y, con el tiempo, los proveedores de servicios financieros pueden incorporar nuevos productos, como préstamos para emprendedores, cuentas de ahorros programadas y seguros, creando una propuesta de valor sostenible y un caso de negocio para sí mismos al tiempo que prestan un mejor servicio a sus usuarios.



Fuente: USAID Guatemala

Las siguientes recomendaciones apoyarían la inclusión financiera de las poblaciones de bajos ingresos y marginadas a través de los DFS.

El papel del sector financiero	Recomendaciones
Responsables de las políticas	<ul style="list-style-type: none">• Promulgar normativas que respalden la inversión en DFS, como la creación de certeza normativa para los proveedores de cuentas de dinero en dispositivos móviles y de fintech.• Promulgar normativas que fomenten la interoperabilidad entre proveedores de servicios financieros, incluso entre agentes.• Promulgar normativas que respalden la confianza de los clientes, como la gobernanza de la información y la regulación de la privacidad.• Seguir colaborando con los proveedores de servicios financieros y la comunidad de desarrollo para desarrollar e implementar campañas de formación financiera, incluyendo la formación financiera digital.• Impulsar la adopción generalizada de un documento nacional de identificación.• Fomentar la competencia en el sector de los servicios financieros para que las fintechs y los proveedores de cuentas de dinero en dispositivos móviles puedan competir con los operadores tradicionales.
Proveedores de servicios financieros	<ul style="list-style-type: none">• Recopilar, desglosar y analizar mejor los datos de los clientes desagregados por sexo, edad e ingresos para poder ofrecer servicios pertinentes a los usuarios y así, mejorar la rentabilidad.• Utilizar los estudios de mercado existentes, como este informe, para comprender mejor las necesidades y los casos de negocio para atender a los segmentos de la población desatendidos, e invertir en estudios adicionales cuando sea necesario.• Desarrollar productos y servicios centrados en el cliente y basados en los flujos de efectivo y en los casos de uso de estos segmentos, como los productos vinculados al pago de gobierno a ciudadano, las remesas y los salarios, en particular los que pueden ofrecerse a través de los DFS.• Desarrollar con el tiempo productos de entrada vinculados al pago, incluida la oferta de productos como préstamos para emprendedores, cuentas de ahorros programadas y seguros.• Desarrollar e implementar campañas de educación financiera (especialmente digitales) y ofrecer procesos personalizados para la incorporación de nuevos clientes.• Aprovechar los flujos de remesas existentes para reducir el riesgo de préstamo.
Comunidad de desarrollo	<ul style="list-style-type: none">• Apoyar los esfuerzos gubernamentales en campañas de capacidad financiera y adopción del documento nacional de identificación.• Seguir realizando y compartiendo estudios de mercado periódicos para comprender mejor las necesidades y los casos de negocio es para atender a los segmentos de población desatendidos.• Reunir a las partes interesadas del sector financiero para diseñar conjuntamente productos y servicios financieros para estos segmentos.• Ofrecer garantías de crédito a los prestamistas vinculadas a una asistencia técnica en profundidad para el desarrollo de productos y capacidades financieras digitales que garanticen la utilización de las garantías.• Coordinar mejor los programas y compartir los hallazgos, especialmente entre los principales actores de Guatemala, como la USAID, el Banco Interamericano de Desarrollo, la Agencia Suiza para el Desarrollo y la Cooperación Internacional, las organizaciones privadas sin fines de lucro y las fundaciones.



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE