

Diseño de una política pública de
Inclusión Financiera enfocada en MYPE

Producto No. 4

Informe: Lineamientos para el diseño de una política de inclusión financiera con enfoque primordial en la MYPE



Desarrollado bajo el Proyecto PNUD No. PS000100945,
Fortalecimiento Institucional de AMPYME por el
Centro Nacional de Competitividad (CNC). Junio 2021

Centro Nacional de Competitividad (CNC). **LINEAMIENTOS PARA EL DISEÑO DE UNA POLÍTICA DE INCLUSIÓN FINANCIERA con enfoque primordial en la MYPE.** (Desarrollado por el CNC para la AMPYME). Junio de 2021.

EQUIPO TÉCNICO:

Rosemary Piper

Roger Durán

Ninotshka Tam

Las opiniones, análisis y conclusiones expresadas por los autores no necesariamente reflejan el punto de vista de la Junta de Síndicos ni el Directorio Ejecutivo del Centro Nacional de Competitividad (CNC).

ÍNDICE

Resumen Ejecutivo	5
Introducción.....	10
1. ESTADO DE LA INCLUSIÓN FINANCIERA.....	12
1.1 Global Findex.....	12
1.2 Microscopio Global.....	13
1.3 Índice de Desarrollo Financiero	14
1.4 Datos del Sistema	16
2. BARRERAS.....	20
2.1 De la Oferta	20
2.2 De la Demanda	21
3. RESULTADOS DE LA VALORACIÓN DE EXPERTOS.....	22
3.1 Impulso desde la oferta	22
3.2 Impulso desde la demanda.....	23
3.3 Acciones para conectar la oferta y la demanda.....	24
4. LINEAMIENTOS DE UNA POLÍTICA PÚBLICA DE INCLUSIÓN FINANCIERA	26
4.1 Elementos de una política de inclusión financiera.....	28
4.2 Algunas intervenciones o acciones sugeridas.....	30
4.3 Consideraciones finales	32
Bibliografía.....	37
Anexo N°1 Fotos de las Entrevistas.....	39

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración N°1. Relación de intervenciones desde la Oferta y la Demanda	27
--	----

INDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1. Comparativo de los pilares Panamá con los promedios de ALC y de países con ingresos altos	14
Gráfica N°2. Evolución del Índice de Desarrollo Financiero, 2009-2018.....	15
Gráfica 3. Número de cuentas en depósitos de particulares (junio 2016 a junio 2020; en miles de cuentas).....	16
Gráfica N° 4. Saldos de créditos locales por tamaño de empresa	17
Gráfica N°5. Depósitos y créditos internos del Sistema Bancario Nacional	17
Gráfica N°6. Depósitos y créditos internos como porcentaje del Producto Interno Bruto	18

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Porcentaje de población adulta con titularidad de cuenta en Panamá, América Latina y el Caribe y países de ingresos medios altos, según sexo, educación e ingreso: Global Findex de 2017	13
Tabla 2. Resultados para Panamá en el IDF (años 2009-2018)	15
Tabla 3. Número de sucursales y agencias según provincia y comarca	19
Tabla 4. Número de cajeros automáticos según provincia y comarca.....	19

Resumen Ejecutivo

1. Estado de la Inclusión Financiera

La inclusión financiera, en términos generales significa que las personas físicas y empresas tengan acceso a productos financieros que satisfagan sus necesidades y que estos sean prestados de manera responsable y sostenible.

Para conocer el estado de la inclusión financiera en Panamá, se repasan los principales indicadores internacionales que la miden y califican como lo son: el Global Findex y el Microscopio Global, aunados al Índice de Desarrollo Financiero; así como con las principales estadísticas oficiales, correspondientes al Sistema Bancario Nacional.

Global Findex

En 2017, según este indicador producido por el Banco Mundial, Panamá ocupaba la posición 29 en el porcentaje de personas adultas que tenían una cuenta en alguna institución financiera, de un total de 38 economías. Un 46.5% de la población adulta entrevistada declaró tener una cuenta financiera en Panamá, la cifra superaba a países como Colombia (45.8%), Perú (42.6%) y México (36.9%).

Vale destacar que el porcentaje ha ido incrementándose desde el 2011 cuando la titularidad era de 24.9%, para 2014 alcanzó el 43.7%, aumentando 18.8 puntos porcentuales, y para 2017, aumentó 2.8 puntos porcentuales más.

Microscopio Global

El último informe (2020) se centra en el papel que la inclusión financiera que ha jugado en la respuesta a la crisis económica causada por la pandemia de Covid-19 y en las políticas que han hecho que los sistemas financieros sean más resilientes e inclusivos. En este, Panamá obtuvo un puntaje de 55 mejorando 2 puntos en comparación al 2018. En los pilares de gobierno y apoyo de políticas se mantuvo sin cambios, igual situación en estabilidad e integridad, protección al consumidor e infraestructura. Donde se vio una mejora fue en productos y puntos de ventas en el que se evalúa la regulación de una selección de productos y puntos de venta (como dinero electrónico y cuentas simplificadas, crédito, servicios emergentes, seguro inclusivo) que se enfocan o llegan a poblaciones de ingresos bajos y mediano. En él se ganaron 10 puntos.

Índice de Desarrollo Financiero

Panamá en este índice ha evolucionado positivamente en el periodo 2009-2018, pasando de 0.31 puntos a 0.35 en 2018 (último dato disponible), donde 0 es el nivel más bajo y 1 el más alto. El resultado 2018 está por encima del promedio de los países de América Latina que fue de 0.30 puntos, pero por debajo de las economías avanzadas que alcanzan 0.64.

La fortaleza de Panamá en el índice se encuentra en el subíndice de las instituciones financieras en el que obtuvo 0.53 puntos ya que en el de mercados financieros solo alcanza a 0.16 puntos. A nivel de subíndices, que en ambos el país muestra mejoras en relación con los resultados obtenidos en el

2009, para el 2018 tiene puntajes superiores al promedio de América Latina tanto en instituciones (0.44) y en mercados (0.15).

Datos del Sistema

Los indicadores internacionales se complementan con las cifras de la Superintendencia de Bancos de Panamá que aportan datos relevantes para el estado de la inclusión financiera años como:

- El número de cuentas de depósitos de particulares ha ido en aumento durante los últimos cinco años.
- Los saldos de los créditos locales de las MYPE han representado entre el 22-23% en los últimos tres años.
- La profundidad bancaria, establecida mediante la relación cantidad de depósitos y créditos internos sobre el PIB corriente, demuestra la confianza en el Sistema Bancario Nacional.
- El número de sucursales y agencias de instituciones bancarias a nivel de la república se ha venido contrayendo ligeramente en los últimos años, notándose una situación opuesta en cuanto a los cajeros automáticos. El uso de la tecnología y la implementación de nuevos canales digitales puede estar influyendo en esta situación.

2. Barreras

Como parte de este proyecto se realizaron dos las investigaciones “Estudio de Oferta de Servicios Financieros para la MYPE” y “Estudio de la Demanda de Servicios Financiero de la MYPE” que involucraron a prestadores de servicios como consumidores (empresarios de MYPE). De esos trabajos se derivan las barreras percibidas tanto del lado de la oferta como de la demanda las cuales proveen un punto de referencia para delinear estrategias que permitan una mayor inclusión financiera en Panamá. Entre algunas de las barreras se encuentran:

Oferta	<ul style="list-style-type: none"> • Existe limitada información sobre la actividad de las Cooperativas y Empresas Financieras en sus entes reguladores/supervisores. • Las entidades financieras están concentradas mayormente en la Provincia de Panamá, con poca representación en el interior del país. • Las MYPE tienen limitado acceso a los créditos de la banca. • Existe poca diferenciación en la atención del segmento MYPE en las entidades financieras. • La oferta de productos a la MYPE es tradicional. • Un grupo reducido de entidades aplican mecanismos de apoyo específicos para acercar al segmento MYPE a la actividad financiera. • Se utilizan canales de atención virtuales en las entidades financieras, pero en menor proporción que el uso de la oficina física. • Aunque se brinda educación financiera en los distintos tipos de entidades financieras, no se encontraron mediciones que permitieran evaluar el impacto de la educación financiera brindada en el desarrollo de las empresas MYPE
---------------	---

Demanda

- a. Limitación en el acceso de la población a infraestructura digital necesaria, ni a dispositivos tecnológicos frena la inclusión financiera.
- b. El no contar con una buena oferta en montos, tasas de intereses cómodas, facilidad de interacción, asesoría y atención se convierten en limitantes para que la demanda se acerque a una entidad financiera.
- c. Existe muy poca diferenciación de los servicios financieros.
- d. El requerimiento de garantías es un gran obstáculo para el acceso de la MYPE a los créditos. Las entidades deben evaluar también la capacidad de la empresa no solo la capacidad de pago.
- e. Los requisitos y poca orientación limitan la apertura de cuentas personales y empresariales.
- f. Falta de flexibilidad en los créditos de las entidades financieras ante la situación actual del país.
- g. El sistema no cuenta con fondos de riesgo para el fomento de la actividad productiva.
- h. Existe un escaso conocimiento de los programas de AMPYME y poca utilización de éstos.

3. Resultados de la Valoración de Expertos

Los documentos “Estudio de Oferta de Servicios Financieros para la MYPE” y “Estudio de la Demanda de Servicios Financiero de la MYPE” fueron compartidos con expertos de instituciones financieras que integran el Eje Financiero del Consejo Nacional de Emprendimiento para obtener sus impresiones y que aportaran, desde su experiencia y visión, insumos para construir los lineamientos de una política pública de inclusión financiera.

Las apreciaciones fueron agrupadas en tres secciones: impulsar la inclusión financiera desde la oferta para ampliar su alcance; impulsar la inclusión financiera desde la demanda para motivar a que esta procure los servicios que le sean útiles y acciones para conectar la oferta y la demanda ya que la conexión lograría cerrar las brechas. Para ello se sugiere:

- Crear incentivos fiscales o alguna figura parecida que motive a las entidades financieras a asumir el costo que representa la atención a este sector.
- Facilitar la formalización de la empresa, ya que a través de ella se tiene mayor acceso a los productos y servicios financieros.
- Extender la educación financiera no solo a la población sino a las entidades financieras para que puedan atender a la MYPE y sumar a aquellas que no están en el ecosistema de emprendimiento.
- Crear un Banco de Fomento, con tasas de interés económicas y que las permeé a las otras entidades financieras, así pueden bajar los costos a los clientes.
- Hacer un mapeo de la situación del país en cuanto a la necesidad de recursos, por provincia, por corregimiento.
- Asegurar la continuidad de los programas del Estado.
- Que el Estado brinde asistencia que ayude a construir la relación del cliente con la entidad financiera.

- Crear un capital de riesgo para producción.
- Consolidar en una página o una entidad todos los programas y productos (como un inventario) que existen para el segmento MYPE.
- Revisar con el regulador las normas o medidas para poder adaptar los productos al segmento MYPE.
- Ver la inclusión financiera de las MYPE de manera integral, acercando a todos los actores.
- Implementar un programa de garantías descentralizado pero establecido como una política sobre las entidades financieras privadas para poder lograr un mayor alcance.

4. Lineamientos de una Política Pública de Inclusión Financiera

El tema de acceso financiero empezó a tener relevancia en las agendas nacionales cuando a inicios del 2000 aparecen estudios que mostraban la alta correlación entre la pobreza y la exclusión del sector financiero formal; la preocupación de los organismos encargados de la estabilidad financiera al percibir cómo algunos tipos de inclusión pueden convertirse en una fuente potencial de inestabilidad y porque la banca tradicional comienza a ver en estos un nicho para expandir sus negocios¹.

Se ha visto que existen barreras desde la oferta y desde la demanda que dificultan la inclusión financiera. Previo a la pandemia del COVID-19, instituciones como el BID, habían identificado condiciones o “ganancias” que favorecerían el superar los obstáculos siendo estas: los ingresos de los grupos de población de los primeros quintiles habían aumentado, el desarrollo de innovaciones tecnológicas (nuevos canales y fuentes de información) permite enfrentar obstáculos estructurales y un creciente reconocimiento sobre la importancia de lograr mayor inclusión financiera por parte de los gobiernos.

No obstante, la crisis socioeconómica producida por la pandemia ha dejado al descubierto la fragilidad de ciertas “ganancias” en términos de inclusión financiera, debido a que en un relativamente corto periodo de tiempo se perdieron en aspectos como en la reducción de la pobreza. Pero, las otras condiciones, en el caso de desarrollo de innovaciones, se ha multiplicado y la importancia de lograr mayores niveles de inclusión financiera recobra vitalidad.

Dado que existe una línea muy tenue entre la persona natural (comerciante, profesional o informal) y la persona jurídica (MYPE) a quien se enfocaría los lineamientos a desarrollar en este documento, se plantea un esquema que permite incluir a todos. A nivel de ámbito se reconocería a la persona natural, la persona jurídica y el sistema. A nivel de intervenciones, se presentan desde la Oferta y desde la Demanda.

Además, el trazado de una política pública debe considerar varios elementos o características que darán las directrices para su ejecución o implementación tales como: la gobernanza; la población objetivo; la medición, objetivos y metas; el presupuesto y la comunicación.

¹ OCDE/CAF (2020). Estrategias nacionales de inclusión y educación financiera en América Latina y el Caribe: retos de la implementación.

Algunas intervenciones o acciones sugeridas

Entre algunas de las acciones sugeridas se encuentran:

Oferta	Demanda
Persona Natural	
<ul style="list-style-type: none"> • Conocer y monitorear las necesidades de la demanda (uso de Big Data, inteligencia comercial, inteligencia artificial, aplicación sondeos/encuestas) 	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer la educación financiera desde el nivel primario en las escuelas oficiales y privadas • Promover con mayor énfasis el cooperativismo especialmente en áreas rurales y hacia las mujeres
Persona Jurídica	
<ul style="list-style-type: none"> • Incrementar la oferta de educación financiera focalizada en MYPE • Fortalecer el conocimiento del sector en los equipos de atención a MYPE de las instituciones financieras, incluyendo el uso de evaluaciones psicométricas • Tener enfoque sectorial en la oferta o portafolio de productos • Promover el desarrollo de productos de seguros adecuados a necesidades MYPE • Impulsar el establecimiento de plataformas de crowdfunding • Incentivar el desarrollo de mercado de capitales ampliando así la oferta de servicios financieros • Propiciar la facilitación del e-commerce 	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer capacitaciones orientadas al desarrollo y fortalecimiento de las empresas especialmente MYPE • Proveer mayor orientación en cuanto al uso de productos financieros y en especial por medios digitales • Impulsar acciones para incrementar el e-commerce
Sistema	
<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar la factibilidad de establecer una banca de desarrollo a nivel estatal • Incorporar el ofrecimiento de productos no tradicionales por parte de instituciones financieras públicas • Diseñar incentivos para atender al sector MYPE • Mapear las necesidades de crédito a nivel nacional particularmente en áreas o sectores desatendidos • Asegurar la continuidad de programas de apoyo que registren impactos positivos • Que los reguladores, en el caso de las empresas financieras y cooperativas, requieran la facilitación de información estadística segmentada, oportuna y con la profundidad necesaria • Impulsar nuevos canales digitales en cooperativas y financieras • Revisar las medidas de protección del sistema bancario ante los riesgos de las fintech emergentes • Agilizar los procesos de reembolso requeridos al Estado en los programas de garantías 	<ul style="list-style-type: none"> • Promover el desarrollo de clústeres, particularmente en áreas rurales, periurbanas o en espacios geográficos fuera de la región metropolitana del país • Recopilar y difundir “casos de éxito” en los que la intervención de una entidad financiera (con asesoría, crédito, capacitación) ha permitido el desarrollo de una empresa MYPE • Concentrar en un solo espacio y hacer más visible la oferta general de productos orientados a MYPE • Utilizar la infraestructura tanto física como tecnológica de las Infoplazas para llevar adelante programas de educación financiera • Promover la formalización de las empresas para aumentar sus probabilidades de acceder a créditos y otros productos financieros • Facilitar el acceso, vía automatización de procesos, a los programas de apoyo al sector MYPE • Facilitar la digitalización de las transacciones financieras • Incrementar el número de instituciones financieras que participan en los programas de garantía, a la vez que se simplifiquen los procesos de aplicar a dichos programas • Proveer acceso a información permanente de orientación para las MYPE

Introducción

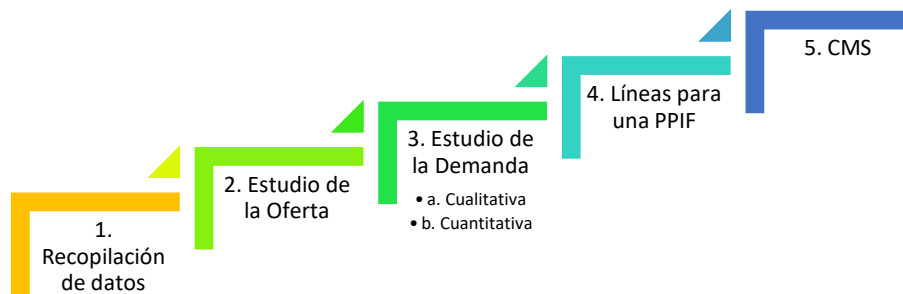
En el documento de la CEPAL, *Las tendencias mundiales y el futuro de América Latina*, su autor Sergio Bitar indica que “El diseño de políticas públicas en América Latina adolece de escasa profundidad estratégica e insuficiente perspectiva de largo plazo. Ello limita la posibilidad de aprovechar oportunidades o contener riesgos a tiempo.” Es por ello, importante el poder diseñar políticas públicas donde el Estado lleve a la sociedad y a la institucionalidad a resolver las situaciones que necesitan atender para que el desarrollo económico y social del país. La inclusión financiera juega un papel importante en el desarrollo socioeconómico de los países, particularmente en términos de aportar condiciones para la mejora de la productividad y desempeño empresarial, reducir el tamaño de la economía informal, así como también reducir la vulnerabilidad de los hogares ante la probabilidad de caer bajo la línea de pobreza².

La inclusión financiera requiere que el sistema financiero sea un instrumento para ampliar las posibilidades de ahorro y consumo de las personas y, a la vez, mejorar el aprovechamiento de los talentos empresariales y las oportunidades de inversión. En los sistemas no inclusivos, las empresas pequeñas y los individuos de menores ingresos no logran acceder a los servicios financieros, lo que contribuye a reforzar las desigualdades. Cuando el acceso de las empresas al financiamiento externo es limitado, la capacidad productiva y la habilidad de crecer y prosperar también se ven restringidas, ya que deben financiar sus operaciones recurriendo únicamente a sus fondos propios. Además, los datos demuestran que el sistema financiero se utiliza principalmente para depósitos y como medio de pago, mientras que para los productos de crédito su uso es mucho menor, lo que puede restringir su capacidad de expansión y crecimiento futuros (CEPAL, 2017).

El estudio “Diseño de una política pública de inclusión financiera enfocada en MYPE” tiene el objetivo de “Generar una propuesta de política pública de inclusión financiera enfocada en MYPE”, considerando información relevante del sector y la demanda y oferta de servicios financieros a este, así como la experiencia local y las buenas prácticas internacionales, que sirvan de base para el establecimiento de los lineamientos de una política de inclusión financiera en Panamá. En adición, se sistematizará la información recabada, consolidándola en la AMPYME, lo que permitirá sentar el fundamento para un seguimiento futuro de los temas investigados.

El estudio consta de cinco componente enfocados en cumplir con los objetivos del mismo. Los cinco componentes son:

² BID-CMF. *Inclusión Financiera*. Programa de Apoyo a Estrategias Integrales de Inclusión Financiera. 2014.



Este informe desarrolla el componente #4 “Lineamientos para el diseño de una política de inclusión financiera, con enfoque primordialmente en la MYPE” en el que se aborda inicialmente el estado de la inclusión financiera en el país para lograr contextualizar el desarrollo del estudio. Luego se establecen las barreras de oferta y demanda basados en los estudios realizados en los componentes 2 y 3 de este proyecto.

Seguidamente se presentan las principales valoraciones y validaciones de expertos profesionales con amplia experiencia y conocimiento de la materia Inclusión Financiera y sus recomendaciones de cómo atenderla. Con estos insumos, y también apoyados en bibliografía referente, se procedió a elaborar los lineamientos para una política pública de inclusión financiera que, aunque enfocada en el ámbito MYPE, considera también los de persona natural y del sistema por la naturaleza de su interrelación. Se identifican los elementos necesarios para el trazado de la política y se presentan también, como consideraciones finales, aspectos relevantes sobre los grandes temas sugeridos como acciones o intervenciones recomendadas.

1. ESTADO DE LA INCLUSIÓN FINANCIERA

La inclusión financiera, en términos generales significa que las personas físicas y empresas tengan acceso a productos financieros que satisfagan sus necesidades y que éstos sean prestados de manera responsable y sostenible.

Con la finalidad de poner en contexto el estado de la inclusión financiera en Panamá, se repasará brevemente la situación de Panamá al tamiz de los principales indicadores internacionales que la miden y califican: el Global Findex y el Microscopio Global, aunados al Índice de Desarrollo Financiero; así como con las principales estadísticas oficiales, correspondientes al Sistema Bancario Nacional.

1.1 Global Findex

Según el Global Financial Index (Global Findex) de 2017, producido por el Banco Mundial, la inclusión financiera ha ido aumentando en el mundo, así lo ha constatado el porcentaje de personas que mantienen una cuenta en una institución financiera o utiliza el dinero móvil, al pasar de 51% en 2011 a 69% en 2017. Los avances han sido logrados a través de políticas gubernamentales, servicios financieros manejados a través de celulares e internet y pagos digitales, señala el informe. Sin embargo, a pesar de que han habido avances, aún continúan las brechas a lo interno de las economías, ya sea por sexo, por ingreso, por áreas urbanas y rurales y por educación.

Dentro de los países con ingresos medios altos, Panamá ocupaba la posición 29 en el porcentaje de personas adultas que tenían una cuenta en alguna institución financiera, de un total de 38 economías con el mismo nivel de ingreso. Un 46.5% de la población adulta entrevistada declaró tener una cuenta financiera en Panamá, la cifra superaba a países como Colombia (45.8%), Perú (42.6%) y México (36.9%). No obstante, países como Brasil (70.0%), Costa Rica (67.8%), República Dominicana (56.2%), Ecuador (51.2%), Argentina (48.7%) y Paraguay (48.6%), mostraron tasas superiores a la de Panamá en este indicador.

El promedio de América Latina y el Caribe era de 55% y Panamá está casi 9 puntos porcentuales por debajo del promedio con 46%; pero vale destacar que el porcentaje desde el 2011 ha ido incrementándose. En el Global Findex de 2011, el porcentaje de titularidad era de 24.9%, para 2014 alcanzó el 43.7%, aumentando 18.8 puntos porcentuales, y para 2017, aumentó 2.8 puntos porcentuales más.

Además, también existen correlaciones positivas entre nivel educativo, ingresos y acceso a los servicios financieros.

Tabla 1. Porcentaje de población adulta con titularidad de cuenta en Panamá, América Latina y el Caribe y países de ingresos medios altos, según sexo, educación e ingreso: Global Findex de 2017

Variable	Panamá	América Latina y el Caribe	Países de ingresos medios altos
Titularidad	46% de la población	55% de la población	73% de la población
Sexo	51% de los hombres	59% de los hombre	77% de los hombres
	42% de las mujeres	52% de las mujeres	69% de las mujeres
Educación	38% con educación primaria o menos	44% con educación primaria o menos	66% con educación primaria o menos
	49% con educación secundaria o más	61% con educación secundaria o más	80% con educación secundaria o más
Ingresos	El 33% del 40 más pobre	El 43% del 40 más pobre	El 62% del 40 más pobre
	56% del 60% más rico	63% del 60% más rico	80% del 60% más rico

Fuente: Global Findex.

Por otro lado, el índice también muestra las razones por las cuales no se mantenía una cuenta formal en un banco o institución financiera. Sobresalían las siguientes: fondos insuficientes para abrir una cuenta con el 36% y servicios financieros muy costosos con el 34%.

Otras razones expuestas fueron la lejanía de las instituciones financieras con el 18%; también la falta de documentación necesaria con el 18%; otros, porque algún familiar ya tenía una cuenta con el 16% y la falta de confianza en las instituciones financieras con el 15%. Una menor cantidad respondió por razones religiosas (el 6%) o que no requería de los servicios financieros (el 1%).

1.2 Microscopio Global

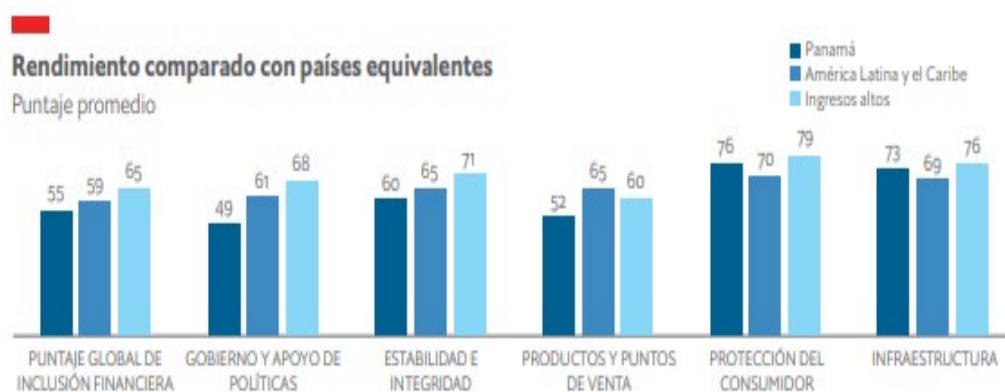
El Microscopio Global, elaborado por The Economist Intelligence Unit, proporciona una visión única de las prácticas líderes que los gobiernos y los reguladores están adoptando para canalizar la revolución digital de los servicios financieros hacia mayores niveles de inclusión financiera.

El índice incluye actores clave como bancos, instituciones financieras no bancarias, emisores de dinero electrónico y proveedores de pagos transfronterizos. También se centra en el papel de los seguros inclusivos, los agentes financieros, las empresas de fintech y los proveedores de información crediticia. El informe examina cómo los países fomentan la inclusión en cinco principales dimensiones: 1) Política y Apoyo del Gobierno, 2) Estabilidad e integridad, 3) Productos y canales, 4) Protección al consumidor y 5) Infraestructura.

El último informe (2020) se centra en el papel que la inclusión financiera ha jugado en la respuesta a la crisis económica causada por la pandemia de Covid-19 y en las políticas que han hecho que los sistemas financieros sean más resilientes e inclusivos. En este, Panamá obtuvo un puntaje de 55 mejorando 2 puntos en comparación al 2018. En los pilares de gobierno y apoyo de políticas se mantuvo sin cambios, igual situación en estabilidad e integridad, protección al consumidor e infraestructura. Donde se vio una mejora fue en productos y puntos de ventas en el que se evalúa la regulación de una selección de productos y puntos de venta (como dinero electrónico y cuentas simplificadas, crédito, servicios emergentes, seguro inclusivo) que se enfocan o llegan a poblaciones de ingresos bajos y mediano. En él se ganaron 10 puntos.

Los puntajes de Panamá en los distintos aspectos evaluados por el Microscopio Global están por debajo del promedio de América Latina y el Caribe (ALC) y de los países con ingresos altos en casi todos los pilares analizados con excepción de protección al consumidor e infraestructura donde supera en ambos al promedio de ALC.

Gráfica 1. Comparativo de los pilares Panamá con los promedios de ALC y de países con ingresos altos



Fuente: Informe de Microscopio Global 2020, The Economist Intelligence Unit

1.3 Índice de Desarrollo Financiero

El Índice de Desarrollo Financiero (IDF), del Fondo Monetario Internacional, evalúa la profundidad, acceso y eficiencia de las instituciones y los mercados financieros a través de 20 variables en 6 subíndices para 185 países. En este índice, la profundidad se define como el tamaño y liquidez de los mercados; el acceso, como la capacidad de las personas y empresas para acceder a servicios financieros; y la eficiencia, como la capacidad de las instituciones para proporcionar servicios financieros a bajo costo de forma sostenible, midiendo también el nivel de actividad de los mercados de capitales. Además, cuando se hace referencia a las instituciones financieras, se considera no solo a los bancos, sino también a aseguradoras, fondos mutuos, fondos de pensiones y otros tipos de instituciones financieras no bancarias. En cuanto a los mercados financieros, se incluyen los mercados de acciones y de bonos.

Panamá en este índice durante la década 2009-2018 pasó de 0.31 puntos (donde 0 es el nivel más bajo y 1 el más alto) a 0.35 en 2018 (último dato disponible). El resultado 2018 está por encima del promedio de los países de América Latina que fue de 0.30 puntos, pero por debajo de las economías avanzadas (0.64).

Gráfica N°2. Evolución del Índice de Desarrollo Financiero, 2009-2018



La fortaleza de Panamá en el índice se encuentra en el subíndice de las instituciones financieras en el que obtuvo 0.53 puntos ya que en el de mercados financieros solo alcanza a 0.16 puntos. A nivel de subíndices, que en ambos el país muestra mejoras en relación con los resultados obtenidos en el 2009, para el 2018 tiene puntajes superiores al promedio de América Latina tanto en instituciones (0.44) y en mercados (0.15).

Tabla 2. Resultados para Panamá en el IDF (años 2009-2018)

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Financial Development Index	0.31	0.32	0.32	0.33	0.32	0.33	0.33	0.34	0.35	0.35
Financial Institutions Access Index	0.43	0.44	0.46	0.48	0.52	0.55	0.57	0.58	0.57	0.56
Financial Institutions Depth Index	0.24	0.25	0.25	0.24	0.21	0.24	0.24	0.23	0.23	0.23
Financial Institutions Efficiency Index	0.79	0.79	0.75	0.76	0.75	0.76	0.73	0.73	0.72	0.74
Financial Institutions Index	0.50	0.50	0.50	0.51	0.51	0.53	0.54	0.53	0.53	0.53
Financial Markets Access Index	0.06	0.06	0.06	0.12	0.06	0.09	0.06	0.11	0.21	0.21
Financial Markets Depth Index	0.25	0.26	0.26	0.27	0.24	0.23	0.21	0.23	0.22	0.22
Financial Markets Efficiency Index	0.01	0.01	0.04	0.04	0.04	0.04	0.04	0.04	0.04	0.04
Financial Markets Index	0.12	0.12	0.13	0.15	0.12	0.12	0.11	0.13	0.16	0.16

Fuente: FMI.

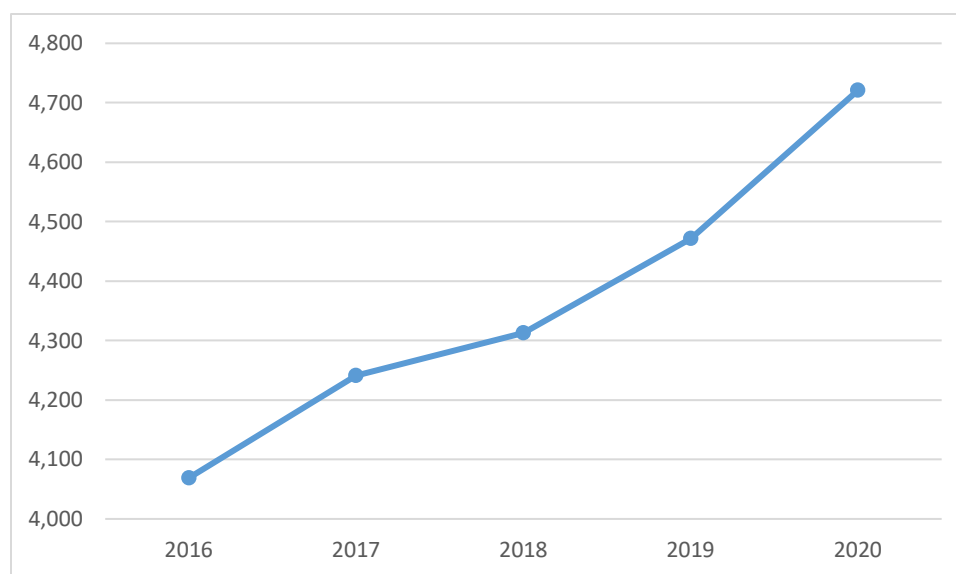
Dentro de la evaluación de las instituciones financieras, destaca la eficiencia de éstas (0.76) y el acceso (0.56). El menor puntaje lo obtuvo en profundización con 0.23, resultado levemente por debajo de la región de Latinoamérica (promedio 0.25). Esto se traduce en que, aunque existe una buena oferta de servicios financieros, la población tiene un moderado acceso a ellas (agencias, sucursales y ATM). Además, aún falta por hacer en lo relacionado al grado de penetración de estos productos, considerando no solo la banca sino todos los que componen el sistema financiero del país.

En cuanto al subíndice de mercados financieros, el de mejor desempeño fue la profundización (0.22), seguido del acceso (0.21) y el más rezagado fue el de eficiencia con 0.04. Esto indica que el país debe fortalecer la capitalización y la actividad bursátil del mercado local, así como en la profundización de los instrumentos de inversión públicos y privados, aunado a una mejora de la capacidad de los mercados domésticos de brindar instrumentos de deuda.

1.4 Datos del Sistema

De acuerdo con cifras de la Superintendencia de Bancos de Panamá, en los últimos cinco años se registra un incremento del 16% en el número de cuentas de particulares pasando de 4.1 millones en junio de 2016 a 4.7 millones en junio de 2020.

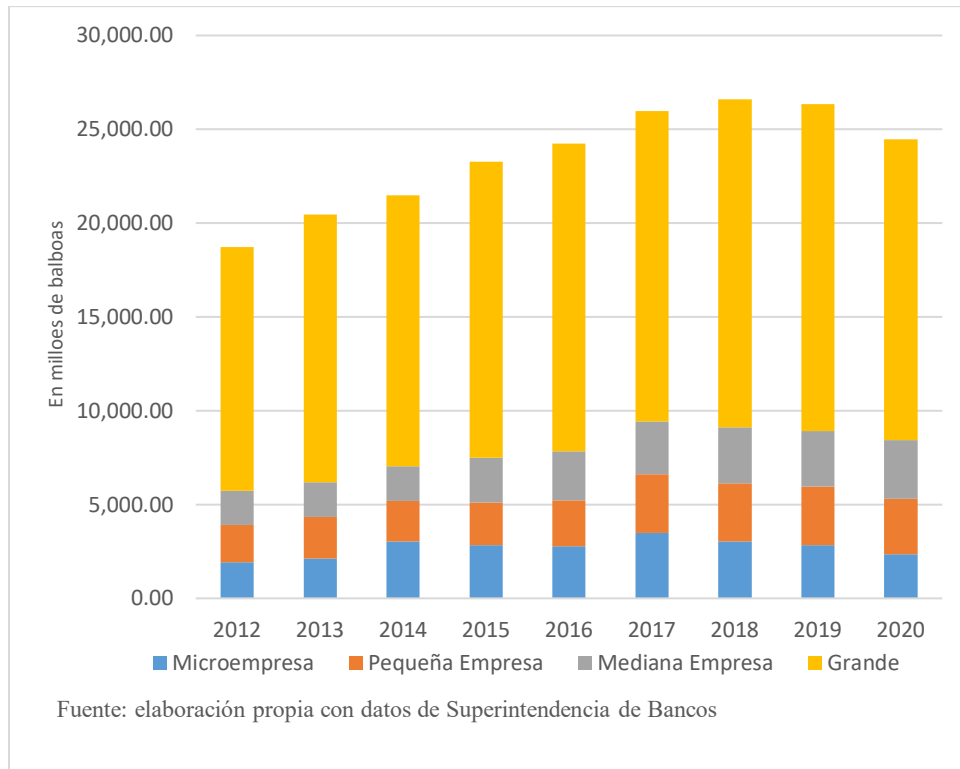
Gráfica 3. Número de cuentas en depósitos de particulares (junio 2016 a junio 2020; en miles de cuentas)



Fuente: elaboración propia con datos del FMI

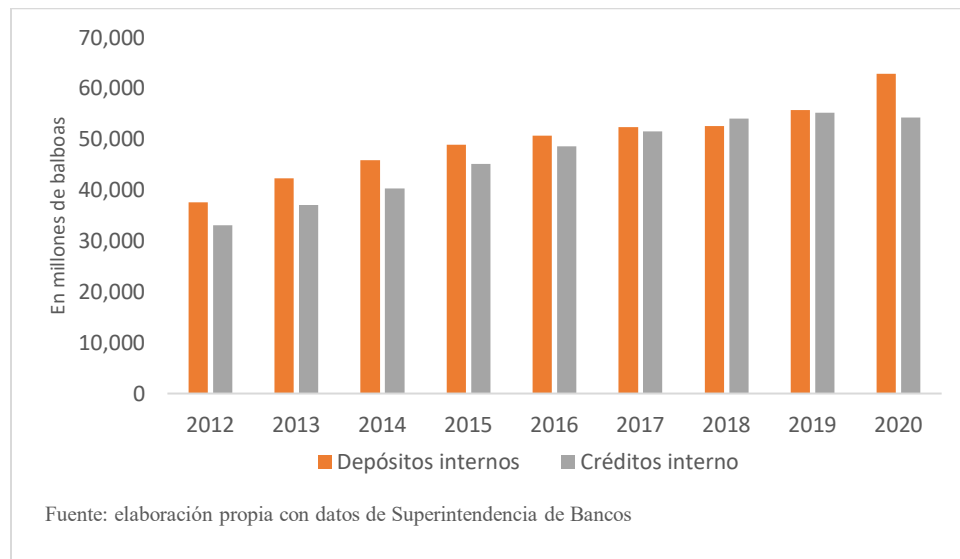
Por el lado de los saldos de créditos locales, según tamaño de empresa, las MYPE han representado entre el 22-23% de los saldos en los últimos tres años en los cuales la participación, especialmente de las micro, ha ido decreciendo por lo que hay una tendencia a la baja.

Gráfica N° 4. Saldos de créditos locales por tamaño de empresa



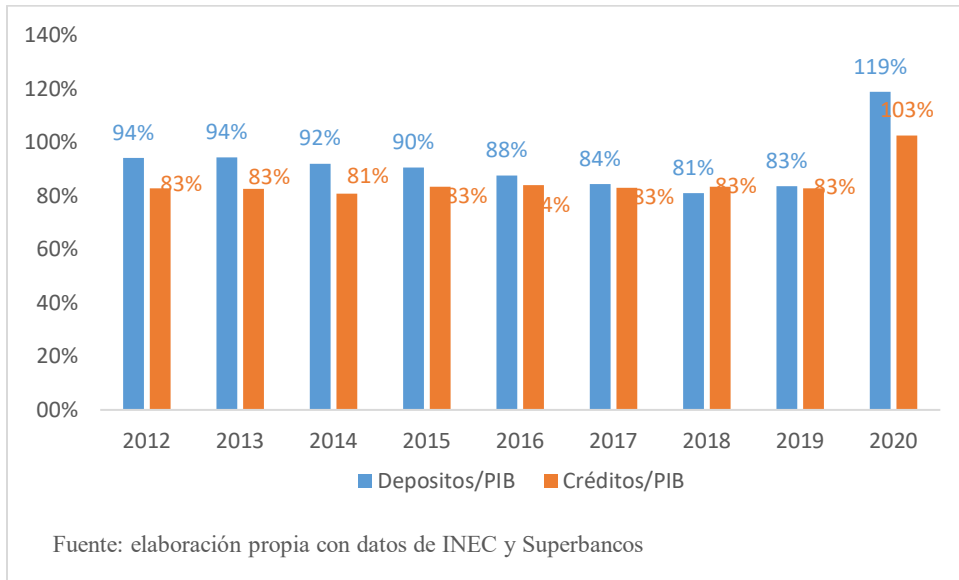
Por el lado de los depósitos, se registra un marcado crecimiento del 10.7% en el 2020 (versus crecimiento en años previos) tal vez producto de la contracción en el consumo y el gasto, y el ahorro como medida precautoria ante la crisis socioeconómica. Los créditos internos, a su vez, perdieron el incremento sostenido que llevaban desde el 2012 al caer ligeramente en 2020.

Gráfica N°5. Depósitos y créditos internos del Sistema Bancario Nacional



La profundidad bancaria, establecida mediante la relación cantidad de depósitos y créditos internos sobre el PIB corriente, demuestra también la confianza en el Sistema Bancario Nacional. Resalta que, en el 2020, año en que la actividad económica se vio impactada por las medidas sanitarias implementadas por causa de la pandemia del COVID-19, tanto los depósitos como los créditos internos sobrepasaron al PIB.

Gráfica N°6. Depósitos y créditos internos como porcentaje del Producto Interno Bruto



El número de sucursales y agencias de instituciones bancarias a nivel de la república se ha venido contrayendo ligeramente en los últimos años. Un factor que ha estado influyendo es el uso de la tecnología y la implementación de nuevos canales digitales para establecer y mantener la relación con sus clientes. Esta tendencia es muy probable que continúe ya que la pandemia del COVID-19 también obligó a las empresas, incluyendo los bancos, a recurrir al teletrabajo aspecto que ciertamente puede contribuir a la reducción de costos operativos.

**Tabla 3. Número de sucursales y agencias según provincia y comarca
(año 2017, junio 2018, 2019, 2020 y marzo 2021)**

Provincias y comarcas	2017	2018	2019	2020	2021
Total	711	702	711	701	696
Bocas del Toro	8	8	8	8	8
Coclé	31	32	31	29	29
Colon	38	36	35	34	33
Chiriquí	66	65	64	62	60
Darién	4	4	3	3	3
Herrera	27	27	28	29	29
Los Santos	15	15	16	16	16
Panamá y Panamá Oeste	489	482	494	489	488
Veraguas	32	32	31	30	29
Comarca Guna Yala	1	1	1	1	1
Comarca Embera	0	0	0	0	0
Comarca Ngâbe Buglè	0	0	0	0	0

Fuente: elaboración propia con datos de SBP.

Nota: sucursales y agencias incluyen centro de tarjetas, centro de préstamos, autobanco y corresponsales no bancarios.

Por otro lado, el número de cajeros automáticos ha aumentado en un 12% en el último quinquenio. En este aspecto se registra una tendencia al alza.

**Tabla 4. Número de cajeros automáticos según provincia y comarca
(año 2017, junio 2018, 2019, 2020 y marzo 2021)**

Provincias y comarcas	2017	2018	2019	2020	2021
Total	2,103	2,104	2,292	2,305	2,358
Bocas del Toro	23	25	28	29	32
Coclé	91	96	118	117	122
Colon	107	104	119	127	127
Chiriquí	187	188	205	216	217
Darién	3	3	6	6	5
Herrera	60	61	71	73	75
Los Santos	29	29	37	38	39
Panamá y Panamá Oeste	1,532	1,529	1,621	1,610	1,648
Veraguas	71	69	87	89	93
Comarca Guna Yala	0	0	0	0	0
Comarca Embera	0	0	0	0	0
Comarca Ngâbe Buglè	0	0	0	0	0

Fuente: elaboración propia con datos de SBP.

2. BARRERAS

Como parte de este proyecto se realizaron las investigaciones “Estudio de Oferta de Servicios Financieros para la MYPE” y “Estudio de la Demanda de Servicios Financiero de la MYPE” que involucraron actores tanto prestadores de servicios (bancos, financieras, cooperativas) como consumidores (empresarios de MYPE). De esos trabajos se derivan las barreras percibidas tanto del lado de la oferta como de la demanda las cuales proveen un punto de referencia para delinear estrategias que permitan una mayor inclusión financiera en Panamá.

2.1 De la Oferta

- a. Existe limitada información sobre la actividad de las Cooperativas y Empresas Financieras en sus entes reguladores/supervisores.
- b. Las entidades financieras están concentradas mayormente en la Provincia de Panamá (68.89% de los bancos, 69.84% de ATM, 73.48% de agencias y otros establecimientos, 65.9% de las cooperativas con actividad financiera y 87.11% de las financieras), con poca representación en el interior del país.
- c. Las MYPE tienen limitado acceso a los créditos de la banca, ya que solo participan del 21.7% (2020) de los saldos de créditos en el sistema bancario otorgados al sector productivo³.
- d. Existe poca diferenciación en la atención del segmento MYPE en las entidades financieras.
- e. La oferta de productos a la MYPE es tradicional (depósitos de ahorros, a plazo y cuentas corrientes, préstamos, ACH y tarjeta de crédito), pocos ofrecen la facilidad de puntos de venta móvil u otros productos específicos para el segmento.
- f. Un grupo reducido de entidades aplican mecanismos de apoyo específicos para acercar al segmento MYPE a la actividad financiera. Existen solo ocho entidades de microfinanzas en Panamá que forman parte de REDPAMIF: Banco Delta, Centro Financiero Empresarial (CFE), Cooperativa Juan XXIII, FEDPA, Financia Credit, Microserfin, Procaja y Suma Financiera); así como algunos otros fuera de la red.
- g. Se utilizan canales de atención virtuales en las entidades financieras, pero en menor proporción que el uso de la oficina física. Solo la banca cuenta con un mayor abanico de opciones virtuales para relacionarse con el cliente.
- h. Aunque se brinda educación financiera en los distintos tipos de entidades financieras (principalmente en la banca, seguido de las cooperativas y por último las financieras), no se encontraron mediciones que permitieran evaluar el impacto de la educación financiera brindada en el desarrollo de las empresas MYPE.

³ Sector productivo, se refiere a las micro, pequeña, mediana y gran empresa.

2.2 De la Demanda

- a. Una población que no cuente con la infraestructura digital necesaria, ni con dispositivos tecnológicos tendrá una limitada capacidad de acceso a servicios financieros. Estos son retos en la era de la digitalización.
- b. El no contar con una buena oferta en montos, tasas de intereses cómodas, facilidad de interacción, asesoría y atención se convierten en limitantes para que la demanda se acerque a una entidad financiera.
- c. Existe muy poca diferenciación de los servicios financieros (en especial hacia la MYPE) ofertados en Panamá; en general, los requisitos son iguales para todos sin considerar realmente el segmento empresarial.
- d. Los productos deberían ser acordes con las necesidades actuales de las empresas y ser atractivas para el segmento.
- e. El requerimiento de garantías es un gran obstáculo para el acceso de la MYPE a los créditos. Las entidades deben evaluar también la capacidad de la empresa (viabilidad financiera, capacidad de producción, entre otros aspectos cualitativos) no solo la capacidad de pago.
- f. Los requisitos y poca orientación limitan la apertura de cuentas personales y empresariales.
- g. Falta de mecanismos específicos para emprendedores o empresarios que están iniciado su negocio, a estos les cuesta mucho más acceder al financiamiento.
- h. Los costos son barreras a la inclusión financiera. La mayoría de los empresarios MYPE consideraron que los costos de las tarjetas de créditos y los préstamos son muy caros.
- i. Falta de flexibilidad en los créditos de las entidades financieras ante la situación actual del país. El nivel de aprobación de los préstamos antes vs los préstamos solicitados durante la pandemia muestra que las entidades bancarias se pusieron más rigurosas. Antes de la pandemia aprobaron el 75% de los préstamos solicitados, mientras que durante la pandemia bajó a 57%.
- j. La carencia de un tratamiento especial y personalizado, y la calidad del servicio son entre otros, factores que afectan la satisfacción del cliente MYPE.
- k. Los clientes también señalan que la banca privada debe mejorar en los procesos que en ocasiones son lentos y poco oportunos.
- l. El sistema no cuenta con fondos de riesgo para el fomento de la actividad productiva.
- m. Existe un escaso conocimiento de los programas de AMPYME (Profimype, Fidemicro, Banca de Oportunidades y Capital Semilla) y poca utilización de éstos.

3. RESULTADOS DE LA VALORACIÓN DE EXPERTOS

Los documentos “Estudio de Oferta de Servicios Financieros para la MYPE” y “Estudio de la Demanda de Servicios Financiero de la MYPE” fueron compartidos con expertos de instituciones financieras que integran el Eje Financiero del Consejo Nacional de Emprendimiento para obtener sus impresiones y que aportaran, desde su experiencia y visión, insumos para construir los lineamientos de una política pública de inclusión financiera. Los participantes de las entrevistas están detallados en el Anexo 1.

El resultado de las entrevistas se presenta en tres partes: impulsar la inclusión financiera desde la oferta; impulsar la inclusión financiera desde la demanda y acciones para conectar la oferta y la demanda.

3.1 Impulso desde la oferta

Para impulsar la inclusión financiera desde la oferta, los entrevistados consideran importante los siguientes aspectos:

- a. Las entidades financieras deben prepararse mejor para la atención focalizada y especializada a la MYPE, que comprendan al sector, sus necesidades, los programas del Gobierno a los que pudiesen tener acceso y como formar parte del ecosistema.
- b. Se requiere contratar personal exclusivo y enfocado en la atención y asesoría a la MYPE, que den soporte, orientación y asesoría a estos empresarios. Se debe contar con un equipo de ventas y colocación de crédito que se dirija a las comunidades y evalúe la zona y el tipo de empresario. Es ir al cliente no esperar que ellos vengan a ti, pues las microempresas no cerrarán su negocio – perdiendo ingresos- para acudir a una entidad financiera.
- c. La utilización de la tecnología y corresponsales no bancarios deben ir acompañados con educación financiera y digital para que los clientes puedan aprovechar los beneficios de dicha tecnología.
- d. Se le debe dar un seguimiento permanente al cliente para apoyarles en su desarrollo y que los productos y servicios financieros redunden en beneficio para el empresario.
- e. Las entidades financieras deben diversificar el portafolio de productos y servicios con el fin de atender a las empresas micro y pequeñas; con tasas de interés que se ajusten al tamaño de empresa, a su estructura y a sus necesidades.
- f. Implementar mecanismos de apoyo psicométricos donde no solo se evalúa la capacidad de pago sino la “voluntad de hacerlo” donde se analizan aspectos personales, familiares, relaciones con los vecinos, lugar donde vive, etc., para evaluar si el cliente es apto o no para el crédito.
- g. Lograr mayor alcance del apoyo gubernamental para hacer que más entidades financieras se involucren con el segmento MYPE.

- h. Buscar un mecanismo para impulsar o apoyar a las empresas financieras que ya tienen bien definido el mercado de la MYPE.
- i. Crear más oportunidades para que los clientes tengan mayor acceso a facilidades tecnológicas como aplicaciones de atención y acceso, puntos de pagos o punto de pagos móviles.
- j. Para cerrar las brechas, promover una interacción dinámica entre los actores (entidades financieras, regulador y clientes) con un dialogo permanente.
- k. Conocer las necesidades de la microempresa segregados por urbanos y rurales, que son diferentes. Además, ofrecer productos dinámicos y acordes con las necesidades de ellos. Contar con modelos multicanales.
- l. Ampliar el alcance por la falta de infraestructura física y la deficiencia de hacer llegar la información.
- m. Hacer más alianzas con el Estado para compartir los riesgos vía, por ejemplo, fondo de garantías.
- n. Las regulaciones se pueden adecuar más a los segmentos MIPYME (en muchas ocasiones son una limitante).
- o. Los productos y los tiempos de respuestas son, en ocasiones, más importantes para el cliente que la tasa que se le ofrece.

3.2 Impulso desde la demanda

Para impulsar la inclusión financiera desde la demanda, los entrevistados aportaron las siguientes recomendaciones:

- a. Brindar mayor educación financiera desde el nivel de primaria; crearía hábitos y una mejor cultura financiera en la sociedad.
- b. Desarrollar ciclos de charlas y conferencias para motivar la inclusión, pero con ejemplos reales y no teóricos. Las capacitaciones deben contar con seguimiento de su impacto en el desarrollo empresarial. Dicha capacitación y asesoramiento financiera a los clientes ayudará a mitigar posibles quiebras y/o pérdidas.
- c. Promoción de la asociatividad, donde la demanda debe unirse (clúster) para hacerse más fuerte y juntos presentarse ante las instituciones financieras para solicitar el producto que necesiten. También la asociatividad entre las MIPYMES ayudará a mejorar su rentabilidad.
- d. Brindar más información y orientación a la demanda para que puedan presentar la documentación requerida por las entidades financieras. Muchos se desalientan y no se vinculan con entidades financieras por desconocimiento de los trámites, entidades involucradas, explicaciones muy complejas, entre otros. Es hacer un acompañamiento que sirva de tránsito hacia el relacionamiento con las entidades financieras.
- e. Ofrecer el reconocimiento de sus activos líquidos a través del acceso al historial de la cuenta bancaria de los clientes, esto servirá de respaldo y garantía ante su solicitud de servicios financieros.
- f. Ir a los canales donde hay más clientes y ver la manera de entender o definir cuáles son las necesidades de ellos. A través de tecnología, educación, información. Además, hay que informar que existen fondos y productos que están disponibles para el segmento MYPE, pero también cómo pueden acceder a eso fondos o productos.

- g. Ampliar la digitalización, pero tiene que ir acompañado con capacitación del uso e información de los productos existentes con sus requisitos y para quién está dirigido. Es necesario facilitar el acceso en términos generales.

3.3 Acciones para conectar la oferta y la demanda

La oferta puede ejecutar acciones para ampliar su alcance y también se puede impulsar a la demanda para que busque servicios financieros. Sin embargo, solo hacer una conexión entre ellos logrará cerrar las brechas existentes. Para ello se sugiere:

- Crear incentivos fiscales o alguna figura parecida que motive a las entidades financieras a asumir el costo – ya que tendrían un beneficio- que representa la atención a este sector. Existen instituciones que no tienen el interés en brindar la atención y asesoría que requiere el empresario de la MYPE ya que les es mejor otorgar préstamos grandes (meta institucional) a pocos clientes, que el costo operativo que representa el otorgar el mismo monto pero dividido entre muchos clientes.
- Facilitar la formalización de la empresa, ya que a través de ella se tiene mayor acceso a los productos y servicios financieros. La formalidad trae costos y dificultades, razón por la que hay que considerarla como un proceso de maduración, llevando al empresario poco a poco a formalizarse; donde se le den incentivos (ejemplo: no pagar impuestos hasta superar un monto, las tasas anuales que sean según ingreso, entre otros), y así progresivamente el empresario avanza hacia su formalización total.
- Extender la educación financiera no solo a la población sino a las entidades financieras para que puedan atender a la MYPE y sumar a aquellas que no están en el ecosistema de emprendimiento.
- Crear un Banco de Fomento, con tasas de interés económicas y que las permeé a las otras entidades financieras, así pueden bajar los costos a los clientes. Es decir que la entidad de fomento tenga una entidad canalizadora de recursos como el MIDA tiene al BDA. Etc. El atender al sector es costoso para las entidades, los costos de fondeo (de las entidades financieras con atención MYPE) están entre el 7-11% (mientras que los otros están entre 3-6%). Al ser tan alto y añadirle los costos operativos de trabajar con MYPE, los costos totales se disparan y el cliente paga más.
- Hacer un mapeo de la situación del país en cuanto a la necesidad de recursos, por provincia, por corregimiento. Hacer un levantamiento de las necesidades que la población tiene (aun en áreas de difícil acceso) y de allí se diseñan o brindan los productos que se necesitan, para crear una oferta en base a las necesidades de la demanda. Esto permitiría conocer los segmentos, crear productos adaptados para cada segmento con sus respectivos modelos de distribución o canales para cada segmento.
- Asegurar la continuidad de los programas del Estado. En experiencias anteriores, el Estado ha utilizado la figura de fideicomiso, pero hay que buscar alternativas ya que legalmente antes un cambio de fiduciario u otra condición, se paralizan los programas y por ende se postergan los fondos.
- Que el Estado brinde asistencia que ayude a construir la relación del cliente con la entidad financiera. Con un personal capacitado para la atención del segmento como un “Centro de facilitación de desarrollo y competitividad” o como una “Unidad de apoyo al levantamiento de

la información y documentación” (estados financieros, paz y salvos, etc). Estos podrían estar ubicados en puntos de atención en las comunidades y corregimientos, algo parecido a las Infoplazas, pero enfocados en la atención para la inclusión financiera. Es decir, se creen puntos de relación del Estado con las comunidades donde se apoye a la población a abrir una cuenta, pagar servicios públicos, etc.

- Crear un capital de riesgo para producción, quizás facilitado por organismos multilaterales, organizaciones de desarrollo u otros.
- El Estado debe proveer una buena cobertura con un ancho de banda estable, sin interrupciones en el servicio, para que se mejore la inclusión financiera utilizando las tecnologías disponibles.
- Consolidar en una página o una entidad todos los programas y productos (como un inventario) que existen para el segmento MYPE.
- Revisar con el regulador las normas o medidas para poder adaptar los productos al segmento MYPE.
- Ver la inclusión financiera de las MYPE de manera integral, acercando a todos los actores. Por ejemplo, hacer partícipe a las financieras en las mesas de dialogo o en la definición de políticas públicas, porque estos ya tienen la estructura, los clientes y el conocimiento del segmento. Además, se pudiera buscar la forma de fondear a las financieras por la banca Estatal.
- Contar con estadísticas de las financieras y cooperativas, que sea obligatorio el suministrar la información por parte de ellas, a través de una ley, para así contar con información oportuna para la toma de decisiones.
- Implementar un programa de garantías descentralizado pero establecido como una política sobre las entidades financieras privadas para poder lograr un mayor alcance.
- Apoyarse empresa privada y Estado. Es decir, ofrecer apoyo técnico por parte del Estado con capacitaciones ya sea en funcionamiento de proyectos o actividad, y rentabilidad financiera de su empresa, y así darle confianza a las entidades de crédito para poder darle un financiamiento.
- Crear una ley de inclusión financiera para desarrollar el país, que incluya no solo crédito, ahorros, sino también nano seguros y programas de asistencia, donde se pueda captar a los más pobres. Una transformación e innovación de productos y servicios que vaya más allá de solo la innovación tecnológica.
- Replicar programas similares al de Global Brigades con las Cajas Rurales, donde se fomenta el ahorro entre la población para luego orientarles a abrir sus cuentas en los bancos.

4. LINEAMIENTOS DE UNA POLÍTICA PÚBLICA DE INCLUSIÓN FINANCIERA

El tema de acceso financiero empezó a tener relevancia en las agendas nacionales cuando a inicios del 2000 aparecen estudios que mostraban la alta correlación entre la pobreza y la exclusión del sector financiero formal; la preocupación de los organismos encargados de la estabilidad financiera al percibir cómo algunos tipos de inclusión pueden convertirse en una fuente potencial de inestabilidad y porque la banca tradicional comienza a ver en estos un nicho para expandir sus negocios⁴.

Para el Banco Mundial, “La inclusión financiera es un factor clave para reducir la pobreza e impulsar la prosperidad” y esta significa - para personas naturales y empresas, tener acceso a productos financieros útiles y asequibles que satisfagan sus necesidades —transacciones, pagos, ahorros, crédito y seguro— prestados de manera responsable y sostenible⁵.

Por otro lado, para el Fondo de las Naciones Unidas para el Desarrollo de la Capitalización (FNUDC), “La inclusión financiera ocupa un lugar destacado como elemento que posibilita el cumplimiento de otros Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) marcados en la Agenda de 2030, y está presente como meta en ocho de los diecisiete objetivos”. En esa misma línea, Leora Klapper, Economista Principal del Grupo de Investigación del Desarrollo del Banco Mundial señala que “no podemos cumplir los ODS sin la inclusión financiera”.

Poder tener acceso a una cuenta de transacciones es un primer paso hacia una inclusión financiera más amplia, ya que permite a las personas guardar dinero y enviar y recibir pagos. Una cuenta de transacciones también puede servir como puerta de acceso a otros servicios financieros. Pero, una clara barrera es tener los recursos económicos para abrir una cuenta. El documento de Duvendack, M. y Mader, P. Impact of financial inclusion in low- and middle-income countries: a systematic review of reviews, señala: “Creemos que, si se pidiera a los hogares pobres que colocaran los servicios financieros en una pirámide de necesidades de tipo Maslow, los situarían cerca de la parte superior; es decir, son servicios convenientes, pero no tan esenciales como la escolarización, la salud, la seguridad, el agua, la nutrición, el saneamiento, etc.”. No obstante, en sus conclusiones resaltan que hay más probabilidades que los efectos (de la inclusión financiera) sean positivos que negativos, que los efectos de los servicios financieros en el empoderamiento de las mujeres parecen ser positivos en general y el acceso a oportunidades de ahorro parece tener efectos reducidos, pero con un carácter positivo mucho más continuado, en la población pobre, y conlleva menos riesgos de pérdidas para los clientes que el crédito.

⁴ OCDE/CAF (2020). Estrategias nacionales de inclusión y educación financiera en América Latina y el Caribe: retos de la implementación.

⁵ <https://www.bancomundial.org/es/topic/financiamiento/overview>

Se ha visto que existen barreras desde la oferta y desde la demanda que dificultan la inclusión financiera. Previo a la pandemia del COVID-19, instituciones como el BID, habían identificado condiciones o “ganancias” que favorecerían el superar los obstáculos siendo estas:

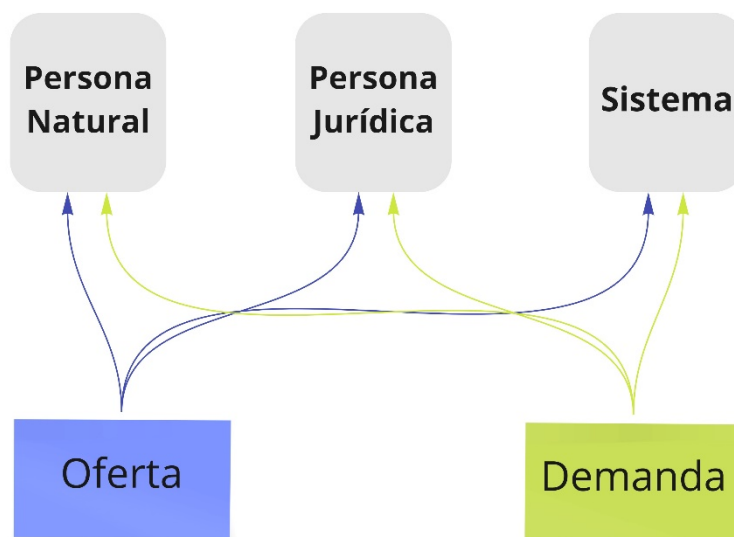
- Los ingresos de los grupos de población de los primeros quintiles habían aumentado.
- El desarrollo de innovaciones tecnológicas (nuevos canales y fuentes de información) permite enfrentar obstáculos estructurales.
- Un creciente reconocimiento sobre la importancia de lograr mayor inclusión financiera por parte de los gobiernos.

No obstante, la crisis socioeconómica producida por la pandemia ha dejado al descubierto la fragilidad de ciertas “ganancias” en términos de inclusión financiera, debido a que en un relativamente corto periodo de tiempo se perdieron en aspectos como en la reducción de la pobreza. Pero, las otras condiciones, en el caso de desarrollo de innovaciones, se ha multiplicado y la importancia de lograr mayores niveles de inclusión financiera recobra vitalidad.

Hay que considerar que los gobiernos no son los únicos responsables del diseño de un adecuado marco de políticas para incentivar el acceso a servicios financieros, también las instituciones que ofrecen estos servicios deben jugar un rol determinante. El trabajo entre las partes es fundamental para generar políticas de inclusión efectivas.

Dado que existe una línea muy tenue entre la persona natural (comerciante, profesional o informal) y la persona jurídica (MYPE) a quien se enfocaría los lineamientos a desarrollar en este documento, se plantea un esquema que permite incluir a todos. A nivel de ámbito se reconocería a la persona natural, la persona jurídica y el sistema. A nivel de intervenciones, se presentan desde la Oferta y desde la Demanda. La representación gráfica se aprecia en la siguiente figura.

Ilustración N°1. Relación de intervenciones desde la Oferta y la Demanda



Fuente: elaboración propia.

4.1 Elementos de una política de inclusión financiera

El trazado de una política pública debe considerar varios elementos o características que darán las directrices para su ejecución o implementación. A continuación se enumeran los que se consideran prioritarios.

Gobernanza

Un aspecto sustantivo de una estrategia es la integración y relacionamiento de los involucrados, sus responsabilidades, procesos, coordinación. En síntesis, su Gobernanza. Uno de los lineamientos internacionales más utilizados es el principio de la OECD/INFE (aplicable tanto para estrategias de educación financiera como de inclusión financiera) que señala que la estrategia debe “basarse en mecanismos transparentes de coordinación y gobernanza, con una autoridad líder identificada o mecanismo de gobierno y roles y responsabilidades compartidos, pero claramente definidos, para las partes interesadas relevantes” (OECD, 2012A)⁶.

En el caso de América Latina, la estructura de las estrategias ha adoptado diversos nombres: Alianza Nacional para la Inclusión Financiera (Brasil); Comisión Intersectorial de Inclusión Financiera (Colombia); Comisión de Inclusión Financiera (Guatemala); Consejo Nacional de Inclusión Financiera (México) Comité Nacional de Inclusión Financiera (Paraguay) o Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera (Perú).

De acuerdo con investigaciones de la OCDE/CAF, las estrategias son lideradas en su mayoría por órganos supervisores de los sistemas financieros. Además, en su composición es importante considerar la participación de actores que tengan influencia y alcance (para los fines de ésta) de manera que se potencie su efectividad. Es relevante incluir la participación del sector privado que aportaría elementos positivos de conocimiento sobre temas financieros, tecnológicos y comunicación eficiente.

En el caso de Panamá, la experiencia que aporta el Pacto Nacional por el Emprendimiento representa un buen ejemplo para el manejo de una política de Inclusión Financiera.

Población objetivo

El definir a quién dirigir los esfuerzos de la política pública de acuerdo con el objetivo inicial de este trabajo se centraba en las MYPE. Sin embargo, en la caracterización de, particularmente las micro y pequeñas empresas, la línea entre la persona jurídica y la persona natural es muy tenue. Además, por otro lado, si se consideran los niveles de informalidad, que están en ascenso a raíz de los impactos socioeconómicos de la pandemia, dan cuenta del peso del individuo o la persona natural en la realización de actividades económicas.

Por tanto, en las consideraciones que se aportan al lineamiento de la PP se considerarán los ámbitos persona natural, persona jurídica y sistema financiero. Ahora bien, aunque se reconoce que se busca beneficiar a la población en general, la segmentación en subgrupos es apropiado para poder enfocar

⁶ OCDE/CAF (2020), Estrategias nacionales de inclusión y educación financiera en América Latina y el Caribe: retos de implementación.

mejor los esfuerzos. Para ello, sirven de referencia los enfoques más utilizados en estrategias (Banco Mundial, 2018) siendo:

- a) Características demográficas: mujeres y jóvenes; niveles de ingresos; ubicación geográfica (rural, urbana, periurbana), nivel educativo y actividad económica (mipymes, agro, informales); y
- b) Respondiendo a lo que se denomina área de política:
 - Subsector o grupo de productos: por ejemplo, banca, microfinanzas, pagos, ahorros, seguros, pensiones.
 - Usuarios finales: por ejemplo, finanzas de Mipymes, finanzas agrícolas, inclusión financiera de mujeres.
 - Infraestructura habilitadora, por ejemplo, infraestructura crediticia, sistemas nacionales de pagos infraestructura de tecnología de información y comunicaciones, sistemas de identificación, infraestructura de datos.
 - Temas transversales, por ejemplo, servicios financieros digitales, tecnología financiera, canales de distribución, diseño de productos, protección del consumidor financiero, capacidad financiera.

Es importante destacar que sea cual fuere el o los objetivos es importante contar con la información.

Medición, objetivos y metas

Una buena estrategia debe contar con información que le aporte la línea base o punto de partida para, inicialmente conocer cuál es el estado de la situación que se quiere mejorar o corregir, además de que constituyen insumos para definir las metas deseadas. Para esto servirán los principales indicadores de referencia que son aplicables en la materia, tanto locales como internacionales. Asimismo, deberán establecer los mecanismos que utilizarán para seguir midiendo o monitoreando la evolución de estos indicadores según transcurra el tiempo y periódicamente evaluar los resultados que se obtienen.

El objetivo, más allá de la definición conceptual o retórica, debe establecerse con las métricas que permitan establecer concretamente si los resultados esperados se están alcanzando y si se ha llegado a la meta deseada.

Por ejemplo, a nivel de objetivos específicos se puede considerar:

- Incrementar el # de personas con cuentas
- Incrementar el porcentaje de hombres y mujeres
- Incrementar el # de MYPE con acceso a servicios de financiamiento

Y establecer como metas un “X” número de cuentas en el año 1, “Y” para el año 2 y así para cada caso según lo analicen y definan los impulsores de la política. Asimismo, el considerar los resultados esperados en las mediciones internacionales como el Global Findex, Microscopio Global o el Índice de Desarrollo Financiero, sea pasar de la posición “C” a la posición “B” a la posición “A” en determinado tiempo.

Presupuesto

Una aproximación inicial para la definición de una PP de IF no debe necesariamente significar la asignación de recursos presupuestarios. Pudiera, previa concertación en la gobernanza,

identificarse responsabilidades explícitas entre los participantes, donde las tareas se añaden a las propias de cada institución de manera que estas se enlacen, desde diferentes instancias, con un fin común.

Comunicación

El plan de comunicación debe asegurar que todos los participantes, tanto públicos como privados, estén en conocimiento de los objetivos de la política para crear una comprensión compartida. Disponer de un plan ayuda a garantizar el enfoque en la difusión de acciones que realicen todos los actores para que llegue un mensaje congruente a la audiencia.

Para la Alliance for Financial Inclusion (AFI, 2019), la diferencia en la comunicación entre la estrategia de educación financiera y la de inclusión financiera es que la primera está enfocada en la difusión de iniciativas al público en general mientras que en el segundo caso está enfocado en proporcionar un enfoque sistémico, eficiente y efectivo para el compromiso entre todas las partes y compartir y difundir información apropiada y completa para el público objetivo y el público en general.

4.2 Algunas intervenciones o acciones sugeridas

Seguidamente se presentan consolidadas las principales sugerencias de acciones o intervenciones para fortalecer la oferta hacia personas naturales, jurídicas y del propio sistema y para incrementar la demanda en los mismos ámbitos.

Para fortalecer la oferta

Persona Natural

- Conocer y monitorear las necesidades de la demanda (uso de Big Data, inteligencia comercial, inteligencia artificial, aplicación sondeos/encuestas)

Persona Jurídica

- Incrementar la oferta de educación financiera focalizada en MYPE
- Fortalecer el conocimiento del sector en los equipos de atención a MYPE de las instituciones financieras, incluyendo el uso de evaluaciones psicométricas
- Tener enfoque sectorial en la oferta o portafolio de productos
- Promover el desarrollo de productos de seguros adecuados a necesidades MYPE
- Impulsar el establecimiento de plataformas de crowdfunding
- Incentivar el desarrollo de mercado de capitales ampliando así la oferta de servicios financieros
- Propiciar la facilitación del e-commerce

Sistema

- Evaluar la factibilidad de establecer una banca de desarrollo a nivel estatal
- Incorporar el ofrecimiento de productos no tradicionales por parte de instituciones financieras públicas
- Diseñar incentivos para atender al sector MYPE
- Mapear las necesidades de crédito a nivel nacional particularmente en áreas o sectores desatendidos
- Asegurar la continuidad de programas de apoyo que registren impactos positivos

- Que los reguladores, en el caso de las empresas financieras y cooperativas, requieran la facilitación de información estadística segmentada, oportuna y con la profundidad necesaria
- Impulsar nuevos canales digitales en cooperativas y financieras
- Revisar las medidas de protección del sistema bancario ante los riesgos de las fintech emergentes
- Incrementar los corresponsales no bancarios.
- Agilizar los procesos de reembolso requeridos al Estado en los programas de garantías

Para incrementar la demanda

Persona Natural

- Fortalecer la educación financiera desde el nivel primario en las escuelas oficiales y privadas
- Facilitar la capacitación digital para adultos mayores y en áreas rurales
- Promover con mayor énfasis el cooperativismo especialmente en áreas rurales y hacia las mujeres

Persona Jurídica

- Ofrecer capacitaciones orientadas al desarrollo y fortalecimiento de las empresas especialmente MYPE
- Prover mayor orientación en cuanto al uso de productos financieros y en especial por medios digitales
- Impulsar acciones para incrementar el e-commerce

Sistema

- Promover el desarrollo de clústeres, particularmente en áreas rurales, periurbanas o en espacios geográficos fuera de la región metropolitana del país
- Recopilar y difundir “casos de éxito” en los que la intervención de una entidad financiera (con asesoría, crédito, capacitación) ha permitido el desarrollo de una empresa MYPE
- Concentrar en un solo espacio y hacer más visible la oferta general de productos orientados a MYPE
- Utilizar la infraestructura tanto física como tecnológica de las Infoplazas para llevar adelante programas de educación financiera
- Promover la formalización de las empresas para aumentar sus probabilidades de acceder a créditos y otros productos financieros⁷
- Facilitar el acceso, vía automatización de procesos, a los programas de apoyo al sector MYPE
- Facilitar la digitalización de las transacciones financieras
- Incrementar el número de instituciones financieras que participan en los programas de garantía, a la vez que se simplifiquen los procesos de aplicar a dichos programas
- Prover acceso a información permanente de orientación para las MYPE

⁷ Uruguay y Paraguay han recurrido a la reducción de puntos porcentuales en la tasa del IVA para las transacciones que se realicen con tarjetas de crédito. Aunque puede llevar a una menor recaudación, tiene el beneficio directo e indirecto de la formalización de la economía (Uruguay) o bien no causar la disminución de las recaudaciones debido a que se originan más fuentes de ingreso para el fisco (Paraguay).

4.3 Consideraciones finales

Las acciones o intervenciones recomendadas pueden enmarcarse en grandes temas a los que se aportan algunas reflexiones adicionales que se presentan a continuación.

Educación financiera y capacitación

La educación financiera ayuda en acercar a los consumidores y las instituciones financieras, y aumenta la familiaridad y la confianza. El documento del BID, La inclusión en tiempos de COVID-19, señala que “análisis anteriores restaban importancia a los impactos de los programas de educación financiera, pero estudios más recientes con muestras más grandes y metodologías mejoradas han encontrado resultados positivos”. El centrarse en los jóvenes puede tener impactos mayores debido a que estos tienden a ser más entusiastas para aprender nuevas habilidades y ser más flexibles que los adultos. Además, trabajar con jóvenes en las escuelas reduce los problemas de participación y asistencia. En esa línea, en agosto de 2020 se prohijó en la Asamblea de Diputados el Anteproyecto de Ley 025, que establece como obligatoria la enseñanza de educación financiera en primer y segundo nivel en centros educativos oficiales y particulares, pero aún está pendiente del primer debate. Por otro lado, los avances que realiza actualmente la Superintendencia de bancos hacia la formalización de la Estrategia Nacional de Educación Financiera son pasos en la dirección correcta.

Un vehículo que pudiera considerarse para llevar la educación financiera especialmente a las áreas rurales son las Infoplazas (AIP). Estos centros proveen acceso a internet y a un sinnúmero de herramientas colaborativas online con lo que contribuyen a cerrar la brecha digital. Actualmente se han reactivado 298⁸ puntos a nivel nacional.

Hay que considerar también que las capacitaciones, o asistencia empresarial, son también una vía para ofrecer valores agregados en una situación ganar-ganar tanto para la institución oferente como el cliente. Fortalecer las capacidades de los clientes, en adición a incrementar sus posibilidades de éxito empresarial que a su vez aumenta las posibilidades de cumplir sus obligaciones, significa para la institución financiera mantener una cercanía con la demanda o con prospectos para sus productos financieros.

Cartera de productos y enfoque sectorial

La crisis socioeconómica causada por el COVID-19 ha significado una fuerte presión en el sistema financiero y, aunque se mantiene robusto, se registra un incremento en la percepción de riesgo crediticio. No obstante, para lograr una rápida recuperación en el crecimiento económico y estimular el PIB, la provisión de crédito juega un papel clave, particularmente para las MYPE que representan alrededor del 91.7% del tejido productivo⁹.

La activación o reactivación de productos no tradicionales por parte de instituciones financieras, incluyendo las públicas, ayudará en ese cometido. Hay que considerar que, de acuerdo con la etapa del ciclo de vida empresarial, las necesidades varían. Por tanto, no es solo un crédito tradicional la

⁸ Información suministrada por el Ing. Luis Cisneros, Director Ejecutivo de las Infoplazas AIP.

⁹ Porcentaje de Personas Jurídicas MYPE, de acuerdo con los ingresos reportados en la DGI, 2019.

única opción de financiamiento, hay mecanismos alternativos que pudieran considerarse en la oferta a las PYME como factoring, leasing y garantías del sector público.

La profundización del mercado de capitales contribuiría con otras fuentes como *crowdfunding*, *venture debt*, *private equity*, bonos subordinados, capital de riesgo y otras necesarias en las distintas etapas de desarrollo de una empresa. Por otro lado, el aprovechamiento de las fintech permitiría mayor número de pagos digitales, billeteras electrónicas, aplicaciones de envío y recibo de dinero, préstamos y comercio electrónico.

Para impulsar el desarrollo de las fintech, el superintendente de Bancos, Amauri Castillo, ha señalado que ya se trabaja en un borrador de ley que establezca un sistema nacional de pagos electrónicos ¹⁰.

El fortalecer el mercado de capitales y las industrias fintech contribuirían en suplir carencias importantes del mercado financiero (BID, Hacia el desarrollo y sofisticación del sector financiero de Panamá).

El segmento de seguros también presenta “oportunidades para generar productos de bajo costo que permitan satisfacer necesidades y crear una cultura de seguros entre la clase media y baja”¹¹.

Además, que los productos financieros tengan un enfoque sectorial puede ser persuasivo en la captación de clientes. Asimismo, un enfoque de género puede resultar también favorable en algunos casos. El clasificar bajo estos criterios permitirían contar con datos desagregados no solo para efectos estadísticos sino también administrativos de la propia institución, sumamente útiles en una era donde el manejo de la data es más que importante.

Información

A nivel de información afecta, en la definición de políticas y programas focalizados, la falta de datos oportunos, precisos y con la profundización necesaria de parte de algunos actores del mercado financiero para la toma de decisiones. En ese sentido, es importante lograr el levantamiento de información vinculada a la actividad de las empresas financieras y las cooperativas, o detalles a nivel de productos como microseguros. En esto, los reguladores juegan un papel importante.

Formalización de empresas

La informalidad tiende a mantener una empresa en un círculo vicioso donde no se logran ni mejoras en la productividad ni la acumulación de capital que les permita crecer, lo que limita su capacidad de contribuir más efectivamente con el desarrollo de sus comunidades, y por tanto del país, a través de la creación de más plazas de empleo con mejores remuneraciones que inclusive permita, en el largo plazo, tener una jubilación. La pandemia del COVID-19 está dejando como secuela un incremento en los niveles de informalidad y es necesario revertir esa tendencia que tiene impactos negativos en el bienestar de los ciudadanos y el desarrollo nacional.

Con ese fin, por ejemplo, sería conveniente para el país impulsar la implementación de la Ley No.132 del 31 de diciembre 2013 que crea la Microempresa de Responsabilidad Limitada y establece

¹⁰ La Prensa, Martes Financiero. Hernández, K. (artículo); 8 de junio de 2021.

¹¹ www.apadea.org: Mercado de Seguros en Panamá (presentación, 27 de enero de 2015).

incentivos para la inclusión del sector informal en la economía formalizada. Asimismo, reglamentar la Ley No.186 de 2 de diciembre de 2020 “Que regula las sociedades de emprendimiento de responsabilidad limitada en la República de Panamá”. También continuar los esfuerzos para la digitalización de trámites que permita procesos ágiles y menos costosos (en tiempo y dinero) que inviten e incentiven la formalización de empresas.

Es importante considerar que una empresa formal tiene más oportunidades de acceso al crédito y demás productos financieros. En la única encuesta que ha abordado a nivel nacional la situación de empresas informales e inclusión (Programa de Apoyo a la Inclusión Económica del Sector Informal, ejecutado por el CNC con el apoyo del BID/FOMIN y MEF, 2010) arrojó que el 87% de las empresas (cerca de 200,000 unidades) no tenía crédito formal y además que, a mayor nivel de formalidad, mayor es la intención de acercarse a la banca, pero, en el otro extremo, los menos formales, esperan programas de ayuda del gobierno.

Banca de desarrollo

La institución más cercana a un banco de desarrollo se tiene en el Banco de Desarrollo Agropecuario, aun cuando no es todo lo abarcador que pudiera ser y está enfocado en un sector económico particular. La banca de desarrollo complementaria la oferta crediticia privada por cuanto pudiera más fácilmente enfocarse en etapa de la vida de la empresa donde para la banca tradicional privada no resulta atractivo y ser más flexible para diseñar y aplicar instrumentos a partir de las necesidades y de las vulnerabilidades a las que la crisis ha expuesto a las MYPE.

Tecnologías y el e-commerce

La tecnología permite la provisión de servicios financieros por medios digitales de forma eficiente y más rentable. La tendencia a establecer más y más sucursales físicas en diversos puntos de la geografía viene revirtiéndose. La incorporación del teletrabajo durante el confinamiento por la pandemia parece haber probado, por lo menos a algunos bancos, que no era necesario tanto espacio físico. La investigación realizada para identificar la oferta de servicios financieros refleja que la banca es la que ha adoptado - en mayor proporción que las cooperativas y las empresas financieras – mecanismos de atención a los clientes por medios digitales.

Adicionalmente, y previo a la pandemia, el e-commerce era una herramienta poco recurrida por la micro y pequeña empresa. El distanciamiento obligatorio y el auge que el e-commerce adquirió en casi todos los sectores de actividad comercial, motivó, no solo a que las empresas ofrecieran sus productos y servicios en redes sociales sino también que las instituciones bancarias, principalmente, adaptaran los canales necesarios para brindar a sus clientes medios para recibir el pago de sus productos o servicios. Es una tendencia que no parece disminuirá con la reapertura. Acelerar o facilitar la adquisición de terminales o Puntos de Ventas móviles (POS) y la conectividad con los sitios web de los clientes son oportunidades de desarrollo en este aspecto.

Los clústeres

Para el economista Rubén Lachman, “la teoría de los clústeres es una teoría de estrategia... Por lo tanto, siempre la estrategia llevará un componente económico y otro espacial, sobre el uso del espacio, el desarrollo urbano, regional y sobre la conectividad”¹².

La conformación de grupos asociativos o clústeres que implica una participación de actores variados que, enlazados a través de sus distintas actividades económicas complementarias, trabajan por un objetivo común, pudiese ser una fórmula para hacer más atractiva y menos riesgosa la presentación de solicitudes de financiamiento en los diferentes intermediarios.

Desde un punto de vista de regiones, pudiera diseñarse una estrategia de intervención orientada por un plan de desarrollo para la consolidación de un clúster. A nivel de industrias, el Plan Nacional de Competitividad Industrial, considera esta línea.

Los corresponsales no bancarios

La modalidad de corresponsales no bancarios [Acuerdo 002-2012 de la Superintendencia de Bancos de Panamá (SBP)], en su inicio, buscaba detonar un nuevo modelo de negocio rentable mediante la reducción de costos para incrementar la clientela de los bancos en una mayor expansión geográfica y que pudiera representar para el establecimiento comercial, con respecto a su competencia, una ventaja comparativa. Esto, aunado al Acuerdo 001-2013 de la SBP que establece las condiciones para las Cuentas de Trámite Simplificado (posibilidad de abrir cuentas de depósito con menos requisitos y con un manejo de baja cuantía), fueron herramientas para promover la inclusión.

Por otro lado, a raíz de la pandemia del Covid-19 y como respuesta a la crisis socioeconómica, el Gobierno no solo mantuvo los programas de transferencias a las familias más pobres, sino también extendió apoyos a desempleados y personas con contratos suspendidos a través del Vale Digital. El exitoso trabajo realizado por la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (reconocido internacionalmente) que permitió la adaptación de la cédula de identidad personal como medio para recibir la ayuda del Estado, representa un gran avance en la transformación digital ya que permitió que un número importante de la población tuviera acceso no solo a los recursos, sino a un medio de pago digital utilizable en comercios preseleccionados (agentes económicos) participantes del programa de asistencia.

El engranaje tecnológico y logística establecidos para llevar esta asistencia en los niveles manejados pudiera migrarse escalonadamente, especialmente en la banca estatal, para promover que los agentes económicos se constituyan en corresponsales no bancarios y estimular este segmento o nicho creado a constituirse en clientes bancarios vía Cuenta de Trámite Simplificado.

Política pública

Finalmente, el gran interés que en los últimos años ha despertado la inclusión financiera para mitigar la pobreza motivó la conformación de grupos como la Alliance for Financial Inclusion (AFI) que es un espacio global para compartir información y buenas prácticas basadas en la experiencia de los integrantes de la organización que son, principalmente, entes reguladores o bancos centrales de los

¹² Lachman, Rubén. Documento: Panamá, Crisis y Oportunidad; diciembre de 2020.

países y se dedican a promover y desarrollar soluciones de política pública basada en evidencia para mejorar la calidad de vida de los pobres a través de la inclusión financiera¹³. Además, tienen enfoques en diversas áreas temáticas, incluyendo finanzas para las MIPYME, y han conformado grupos de trabajo regionales como el Financial Inclusion Initiative for Latin America and the Caribbean (FILAC) en el que Panamá se pudiera integrar.

¹³ www.afi-global.org

Bibliografía

- Alliance for Financial Inclusion. <https://www.afi-global.org>
- Asociación de Bancos del Perú (2013). ¿Cómo lograr mayores niveles de inclusión financiera en el país? Asbanc N° 70.
- Banco Interamericano de Desarrollo (2021). Astudillo, J.; Garcimartin, C y Schneider C. Hacia el desarrollo y sofisticación del sector financiero de Panamá.
- Banco Interamericano de Desarrollo. (Herrera, D. 2020). Instrumentos de financiamiento para las micro, pequeñas y medianas empresas en América Latina y el Caribe durante la Covid-19.
- Banco Interamericano de Desarrollo (2020). La inclusión en tiempos de COVID-19. Coordinado por Victoria Nuguer y Andrew Powell.
- Banco Interamericano de Desarrollo (BID), (2014). Inclusión Financiera en América Latina y el Caribe coyuntura actual y desafíos para los próximos años. Programa de Apoyo a Estrategias Integrales de Inclusión Financiera. Recuperado de:
<https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Inclusi%C3%B3n-financiera-en-Am%C3%A9rica-Latina-y-el-Caribe-Coyuntura-actual-y-desaf%C3%ADos-para-los-pr%C3%B3ximos-a%C3%B1os.pdf>
- Banco Mundial. Banco de datos, Global Findex. Recuperado de
<https://databank.bancomundial.org/Financial-Inclusion/id/7e9e6e6#>
- Banco Mundial (2020). La inclusión financiera es un factor clave para reducir la pobreza e impulsar la prosperidad. Recuperado de
<https://www.bancomundial.org/es/topic/financialinclusion/overview>
- CAF. Mecanismos alternativos de financiamiento a pymes. Recuperado de:
<https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2020/06/mecanismos-alternativos-de-financiamiento-a-pymes/>
- Centro Nacional de Competitividad (Piper, R., 2015). Una aproximación al estado de la Inclusión Financiera en Panamá.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2017). Entrevista Dr. Esteban Pérez, Jefe de la Unidad de Financiamiento para el Desarrollo, CEPAL. Recuperado de:
https://www.cepal.org/sites/default/files/news/files/entrevista_esteban_perez.pdf
- Comisión Nacional Bancaria y de Valores (México, 2011). Modelos de Negocio para la Inclusión Financiera.
- Duvendack, M. y Mader, P. Impact of financial inclusion in low- and middle-income countries: a systematic review of reviews

Kapler, L. The Global Findex Database Shows We Can't Meet the SDGs Without Financial Inclusion, <https://nextbillion.net/global-findex-sdgs-financial-inclusion/>

Lachman, Rubén. Documento: Panamá, Crisis y Oportunidad; diciembre de 2020.

Ministerio de Economía y Finanzas de la República de Panamá (2018). Propuesta para la Estrategia de Inclusión Financiera en Panamá.

OCDE/CAF (2020). Estrategias nacionales de inclusión y educación financiera en América Latina y el Caribe: retos de la implementación.

Anexo N°1 Fotos de las Entrevistas

Nueve expertos locales (incluyendo cuatro con representación en el interior de la República) de instituciones integrantes del Eje Financiero del Consejo Nacional de Emprendimiento y las fechas en las que fueron realizadas las entrevistas.

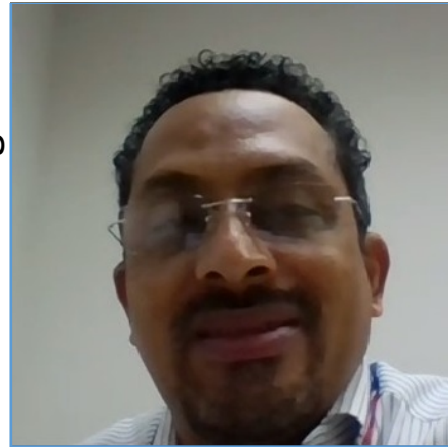
Arturo Viejo



1- Banco Nacional de Panamá, 17 de mayo 2021, 10:00 a.m. (interior)

2- Banco Delta, 25 de mayo 2021, 2:00 p.m. (interior)

Pedro Rodríguez



Lucia De Freitas



3. Banesco, 25 de mayo 2021, 10:00 a.m.

4. *Banistmo, 17 de mayo 2021, 3:00 p.m. (interior)*

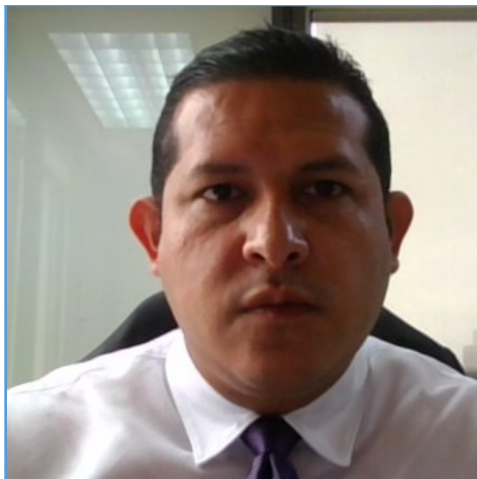
Yanisly Smith



Jimmy Rivas



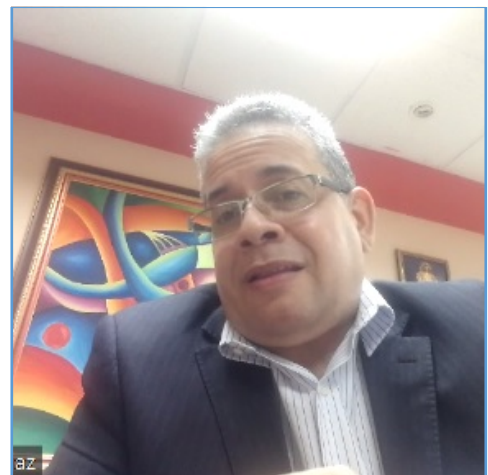
Jose Manuel Cubias



5. *Caja de Ahorros, 17 de mayo 2021, 2:00 p.m. (coordina Panamá y el interior)*

6. *FEDPA, 19 de mayo 2021, 8:00 a.m*

Gunsther Díaz



7. *Microserfín, 20 de mayo 2021, 9:00 a.m.*

Edison Mejía



Fabio Martínez



8. *Redpamif, 18 de mayo 2021, 2:00 p.m.*

9. *Suma Financiera, 21 de mayo 2021, 2:00 p.m.*

Carlos Sánchez Fábrega

