



Resumen  
ejecutivo

# *El Financial Inclusion Compass 2024*

La encuesta de la e-MFP sobre las tendencias  
en el sector de la inclusión financiera

Autor: Sam Mendelson



EUROPEAN  
MICROFINANCE  
PLATFORM

ADVANCING FINANCIAL INCLUSION

# Resumen ejecutivo

## Metodología y encuestados

El informe "Financial Inclusion Compass 2024" es el séptimo de la serie anual y consta de una primera parte cuantitativa obligatoria (tendencias actuales, áreas prioritarias futuras y, como novedad este año, puntos débiles percibidos en la protección del cliente) y una segunda parte opcional con dos preguntas abiertas: sobre las oportunidades perdidas y sobre si "microfinanzas" e "inclusión financiera" son significativamente diferentes; ¿es esto tan sólo un "cambio de marca vacío", el triunfo del estilo sobre la sustancia?

El total de respuestas a la encuesta fue de 149, procedentes de una cifra récord de 63 países. La proporción de proveedores de servicios financieros (PSF) fue mayor (38%) que en años anteriores y, en cuanto al ámbito geográfico de trabajo de los encuestados, la mayoría (27%) trabaja principalmente en África subsahariana, seguida de América Latina y el Caribe y Asia meridional.

## Evaluar la importancia actual de las tendencias de inclusión financiera

*Por favor, consulte la siguiente lista de áreas temáticas importantes en el sector de la inclusión financiera hoy en día y puntúe cada una de ellas entre 1 y 10 según la importancia que considere que tiene para el sector en su conjunto.*

Rango	Tendencia	Clasificación 2023
1	Adaptación y/o mitigación del cambio climático	2
2	Protección del cliente	1
3	Resiliencia de los clientes ante los shocks	3
4	Transformación digital de los proveedores financieros	4
5	Productos y canales digitales para clientes	5
6	Innovación en el desarrollo de productos	11
7	Integración del enfoque de género en las organizaciones de inclusión financiera	6
8	Salud financiera	10
9	Gobernanza	8
10	Gestión del desempeño social y/o medición del impacto	9

La clasificación general no ha variado significativamente de 2023 a 2024, y de hecho el top 5 es similar, aunque con un orden diferente. En concreto:

- ✦ **La adaptación y/o mitigación del cambio climático** ha seguido ascendiendo en las listas: de 8<sup>vo</sup> en 2022 a 2<sup>do</sup> en 2023 y, finalmente, alcanzando el primer puesto en 2024.
- ✦ **La protección de los clientes** y la **resiliencia de los clientes ante los shocks** se mantienen entre los 4 primeros puestos.
- ✦ **La innovación en el desarrollo de productos** ha subido algunos puestos, pero por lo demás hay poco movimiento en la lista de tendencias entre 2023 y 2024, con una excepción (los **nuevos instrumentos financieros** caen en picada de 7<sup>mo</sup> en 2023 a 19<sup>no</sup>, como consecuencia de haber eliminado la referencia específica a las finanzas verdes/los bonos sociales/de género).
- ✦ A pesar de separar la **Inteligencia Artificial** de otras innovaciones para comprobar el interés de los encuestados por este tema concreto, fue en vano; es -por mucho- la tendencia menos importante para los encuestados.

Existen diferencias significativas entre cómo los grupos de encuestados evalúan las distintas tendencias, pero la diferencia más marcada se da entre, por un lado, los proveedores de servicios financieros (PSF) y, por otro, los financiadores, investigadores, consultores y proveedores de apoyo, organizaciones de infraestructura y otros. Se mantiene así un patrón observado en los últimos años.

En concreto, los PSF clasifican:

- ✦ **Adaptación y/o mitigación del cambio climático** 13<sup>ro</sup>, frente a 1<sup>ero</sup> en general;
- ✦ **Protección del cliente** 9<sup>no</sup> en comparación con los que no son PSF, que la clasifican 2<sup>do</sup>;
- ✦ **Resiliencia de los clientes ante los shocks** 6<sup>to</sup>, frente a 3<sup>ero</sup> entre los no PSF;
- ✦ **Innovación en el desarrollo de productos** 1<sup>ero</sup> frente a 9<sup>no</sup> para los que no son PSF; y
- ✦ **Fraude contra clientes** 2<sup>do</sup>, frente a 13<sup>ero</sup> entre los no PSF; se trata de una enorme divergencia estadística, solo superada por la divergencia sobre el cambio climático.

Después **del fraude contra los clientes**, el tema con mayor variación entre los grupos de encuestados es **la integración del enfoque de género en las organizaciones de inclusión financiera**, con los PSF, los financiadores y las organizaciones de infraestructura clasificándolo como 2<sup>do</sup>, 3<sup>ero</sup> y 4<sup>to</sup>, mientras que los consultores e investigadores lo clasifican como 11<sup>ero</sup> y 15<sup>to</sup>, respectivamente.

## Deficiencias percibidas en la protección de los clientes

A continuación se presentan las 8 normas de Protección al Cliente (PC), sucesoras de los Principios de Protección al Cliente de la Smart Campaign, y que se incorporan a las Normas Universales para la Gestión del Desempeño Social y Medioambiental (USSEPM). Por favor, seleccione tres áreas de protección al cliente en las que observe las mayores debilidades (es decir, las que, en su opinión, exigen una mayor prioridad por parte del sector). Aporte comentarios o sugerencias si lo desea.

¿Dónde están los mayores puntos débiles en la aplicación de las (ahora) ocho [Normas de Protección del Cliente](#) y, por tanto, cuáles exigen una mayor asignación de prioridad y recursos?



Esta figura muestra las puntuaciones del índice<sup>1</sup> para las 8 normas de PC y revela que las **tres primeras son claramente**: 1. Prevención del sobreendeudamiento, 2. Precios responsables y 3. Diseño y entrega adecuados de los productos.

<sup>1</sup> Las clasificaciones de los encuestados se convirtieron en una puntuación de índice 0-100 (similar a la de las Áreas Prioritarias Futuras de la siguiente pregunta), para reflejar tanto la prevalencia como la fuerza de la puntuación.

Lo que destaca en esta sección son las diferencias significativas en la forma en que los grupos de encuestados perciben las Normas de PC:

- ✦ Los proveedores de servicios financieros consideran que el **diseño y la entrega de productos adecuados** es el principal punto débil (su puntuación en el índice de 44,8 es 12,1 puntos superior a la de todos los encuestados). Esto es comprensible: los PSF son los principales beneficiarios institucionales de esta norma y sufren las consecuencias de su ausencia o debilidad.
- ✦ Para los PSF, **la privacidad de los datos de los clientes** está incluso por encima de la **fijación responsable de precios**, que consideran una debilidad comparativamente baja. Esto es interesante y coherente con la posición atípica que los PSF mantuvieron en la anterior sección de tendencias sobre el fraude contra los clientes: ¿su principal preocupación sobre la privacidad es realmente combatir una epidemia de fraude que están sufriendo los clientes vulnerables?
- ✦ **La fijación responsable de precios** se percibe claramente como un punto débil menos importante para los PSF que para todos los demás grupos, hasta el punto de que ésta sería claramente la primera posición si no fuera por el amplio grupo de muestra de PSF de este año. ¿Consideran los PSF que la fijación de normas sobre precios responsables es un caso de intromisión externa en asuntos que deberían ser competencia del proveedor?
- ✦ A los financiadores, por el contrario, les preocupan tanto **los precios responsables** como la **prevención del sobreendeudamiento**, a expensas de casi todo lo demás. Su índice de 55,2 en este último caso es muy superior al 36,6 de todos los encuestados.
- ✦ Las organizaciones de infraestructuras se centran casi exclusivamente en la **prevención del sobreendeudamiento**: su puntuación de 66,0 en esta norma es la más alta de todas.
- ✦ Por último, los consultores y proveedores de servicios de apoyo **atribuyen** una gran importancia a **la Transparencia**, calificándola globalmente 3<sup>er</sup>, con una puntuación en el índice de 29,8, frente a sólo un 19,2 para todos los encuestados.

## Futuras áreas prioritarias

*¿En cuál de las siguientes áreas le gustaría ver los avances más significativos en la forma en que el sector de la inclusión financiera atiende a los clientes de bajos ingresos en los próximos 5-10 años?*

En esta sección se pide a los encuestados que miren al futuro a medio plazo (de aquí a 5-10 años) y que sean subjetivos, preguntándoles en qué áreas de la inclusión financiera les gustaría a ellos mismos que se dedicaran más recursos y atención.

Clasificación	Futura área prioritaria	Puntuación del índice
1	Empoderamiento de la mujer e igualdad de género	39.1
2	Financiación agrícola	33.0
3	Finanzas verdes y climáticamente inteligentes	32.8
4	Financiación para las pequeñas y medianas empresas (PYME)	24.4
5	Salud financiera (incluida la alfabetización financiera y digital)	23.9

Al igual que en la sección de tendencias, las cinco áreas prioritarias principales son similares a las del año pasado, aunque el orden ha cambiado<sup>2</sup>. Pero, una vez más, las diferencias más reveladoras se dan **entre los grupos de encuestados**:

- ✦ Los PSF sitúan las **finanzas verdes y climáticamente inteligentes** muy por debajo de otros grupos, repitiendo un tema tanto en los resultados del año pasado para esta sección como en las Tendencias de este año, donde la adaptación y/o mitigación del cambio climático es mucho menor entre los PSF que entre los demás. No se trata de una aberración, sino de una tendencia constante que aparece independientemente de cómo se formule la pregunta: son las organizaciones de apoyo, los financiadores, los investigadores y las organizaciones de infraestructura quienes están más movilizados y motivados en este tema, mucho más que los propios proveedores.
- ✦ Los PSF se preocupan mucho por algunas áreas de interés futuro y valoran la **financiación agrícola** mucho más que el resto de los encuestados. Del mismo modo, la **seguridad alimentaria y la nutrición** reciben una puntuación mucho más alta por parte de los PSF que de otros grupos (excepto los investigadores). Por el contrario, ni una sola organización de infraestructura puntuó la **seguridad alimentaria y la nutrición**. Se trata de un área que preocupa claramente a quienes más ven el impacto adverso en los clientes pobres: los PSF y, quizás, los investigadores que trabajan en el tema.
- ✦ La valoración de **los refugiados y las personas desplazadas por la fuerza** es mucho más alta entre los financiadores y las organizaciones de infraestructura que entre otros grupos. Tal vez esto se deba a que estos grupos tienden a tener una perspectiva más macro, y el desplazamiento está en primera línea de las noticias mundiales, mientras que los PSF serán generalmente (pero no siempre) más responsables con el contexto específico en el que operan, y que puede no estar sujeto a desplazamientos forzados.
- ✦ **La salud financiera** recibe una valoración mucho más alta por parte de los asesores y proveedores de servicios de apoyo y de los investigadores que por parte de otros grupos. Esto es totalmente comprensible; son en gran medida los proveedores de AT los que impulsan este concepto creciente, que incluye cómo incorporar la educación y la alfabetización a una comprensión moderna y holística de los resultados para los clientes.
- ✦ Por último, la **resiliencia ante las catástrofes** es la mejor valorada por los investigadores, a pesar de que en total sólo ocupa 9<sup>no</sup>.

Repitiendo un tema claro que surgió en las preguntas anteriores, los PSF son cada vez más diferentes de otros grupos de encuestados en el *Compass*. A los PSF, más que a otros grupos, les gustaría que se asignaran recursos sectoriales a la financiación agrícola, la inclusión financiera de los jóvenes, la seguridad alimentaria y la nutrición, y el agua, el saneamiento y la higiene. Atribuyen menos prioridad a las finanzas verdes, los refugiados y los PDF, y la resiliencia ante las catástrofes, todos ellos más específicos del contexto.

<sup>2</sup> Como antes, se pidió a los encuestados que eligieran sus cinco Áreas Prioritarias Futuras principales de una lista (ordenada aleatoriamente) y las clasificaran de 1ero a 5to. Las puntuaciones se ajustaron para reflejar la frecuencia con la que habían sido elegidas y se ponderaron por orden de clasificación para obtener una puntuación del Índice en una escala de 0 a 100.

## Oportunidades perdidas

¿Cuál ha sido la mayor «oportunidad perdida» en materia de inclusión financiera? ¿Qué debería haber hecho el sector y cómo evitarlo en el futuro?

Los encuestados aceptaron el reto de esta pregunta tan diferente con entusiasmo, produciendo docenas de respuestas exhaustivas sobre temas que van desde la extralimitación normativa a la equidad de género, pasando por los servicios no financieros, el aumento de la resiliencia de los pequeños agricultores, la protección de los consumidores y, en particular, las oportunidades perdidas en relación con los enfoques de productos y servicios centrados en el cliente y el aprovechamiento del potencial de la tecnología digital.

- ✦ Algunos encuestados hablan de oportunidades perdidas en relación con el **diseño y la prestación de productos y servicios**, de la incapacidad de desarrollar adecuadamente productos a medida y de un enfoque excesivo en la presión de arriba hacia abajo, con poca atención al verdadero enfoque en el cliente, especialmente en lo que se refiere al servicio a los clientes finales.
- ✦ Este fracaso se ha visto agravado por la falta de investigación, inversión o impulso en los **servicios no financieros o de desarrollo de capacidades** para complementar los nuevos productos financieros, en particular en aquellos servicios no financieros que aumentan más claramente la resiliencia ante las crisis, y que se prestan especialmente a través de nuevos modelos de asociación con organizaciones no financieras.
- ✦ Otros encuestados citaron un fallo percibido que ya se ha mencionado en ediciones anteriores del *Compass*, lamentando la **primacía del crédito** como producto por defecto, en detrimento del ahorro y los seguros en particular. Las razones de esta situación, entre ellas la demanda y la rentabilidad, son bien conocidas, pero algunos encuestados creen que esta priorización del crédito ha tenido profundos costes.
- ✦ En relación con esto, algunos encuestados afirman que con demasiada frecuencia se ha **confundido el acceso con el uso**; se ha prestado más atención a la penetración de las cuentas bancarias que a si dichas cuentas 1. Se utilizan realmente; y 2. Son valiosas. En el pasado se desaprovechó la oportunidad de considerar el impacto de forma mucho más amplia, aunque sin duda este error se está rectificando hoy en día, con la expansión de ideas más holísticas sobre los resultados de la inclusión, incluida la salud financiera.
- ✦ La búsqueda del ‘camino fácil’ del crédito se ha reflejado en los **segmentos** a los que se ha dirigido el sector. Los microempresarios han sido el lema de las microfinanzas durante décadas, pero en el pasado se podría haber hecho un esfuerzo mucho mayor para dirigirse realmente a otros segmentos y prestarles servicios: los jóvenes, los pequeños agricultores, los desplazados por la fuerza y las mujeres, entre otros. Los encuestados tuvieron mucho por decir sobre este último punto: aunque ha habido avances recientes significativos, históricamente ha habido una falta de “intencionalidad” en la inversión con enfoque de género, en la integración institucional y en el intento de abordar las normas sociales negativas.
- ✦ Y aunque se presentaron propuestas sobre regulación, incentivos desalineados y otros temas, **las finanzas digitales** fueron las que generaron más respuestas (y quizá las más contundentes). En opinión de los encuestados, ha habido una falta de ritmo a la hora de aprovechar plenamente el potencial tecnológico, sobre todo en lo que respecta a las tecnologías de cara al cliente adaptadas a las necesidades de los no bancarizados y las personas con escasos conocimientos de lectura, escritura y aritmética. Sin embargo, los encuestados reconocen que se trata de una cuestión compleja: por un lado, hay que invertir (y, por tanto, dar paso a los nuevos productos y plataformas), “empujando” a los grupos destinatarios a que los adopten, y, por otro, hay que reconocer que en muchos mercados falta infraestructura y que sigue habiendo falta de confianza, lo que significa que los clientes vulnerables recurren o recaen en alternativas informales, inseguras o peligrosas. La educación financiera global debe integrarse estrechamente con servicios financieros digitales, y para ello serán necesarias nuevas asociaciones.

---

## Más allá de las “microfinanzas”: ¿La “inclusión financiera” no es más que un cambio de marca vacío?

---

¿Se ve a sí mismo/al sector trabajando en «microfinanzas», «inclusión financiera» u otras áreas? ¿Son estos términos significativamente diferentes? ¿O se trata de un «cambio de marca» vacío?

La terminología ha evolucionado a lo largo de las décadas, y hoy en día se utiliza menos el término “microfinanzas”. La inclusión financiera/finanzas inclusivas es la terminología predominante (aunque las “finanzas sociales” y las “finanzas de impacto” también están cada vez más de moda).

Pero, ¿existe realmente una diferencia significativa entre estos términos y, en caso afirmativo, cuál? Si algunos términos quedan obsoletos, o se solapan, tiene implicaciones sobre cómo se ve el sector a sí mismo, los servicios que promueve, por parte de qué actores y con qué objetivos.

La abrumadora mayoría de los encuestados rechaza la provocadora (y quizá cínica) premisa de la pregunta. En general, los encuestados **sí ven distinciones significativas y valiosas en los términos utilizados**, pero esas distinciones varían.

- ✦ Algunos encuestados intentaron **dar sus propias definiciones** de los dos términos predominantes: microfinanzas e inclusión financiera/finanzas inclusivas. En su mayoría, consideran que la inclusión financiera es más amplia, en cuanto a los servicios ofrecidos, los segmentos a los que se dirige y también la “misión”: si las microfinanzas consisten, de forma más simple, en proporcionar acceso al crédito a personas con bajos ingresos, normalmente microempresarios, la “inclusión financiera” es la prestación de un conjunto de servicios financieros y no financieros a hogares, PYME, pequeños propietarios y otros, que comprende innovaciones en tecnología financiera, alfabetización, desarrollo y diseño de productos y otros. Se trata de un enfoque holístico de la capacitación financiera y la búsqueda de la capacidad y la salud financieras.
- ✦ Históricamente, las microfinanzas se han **centrado en el proveedor**, siendo el actor principal la IMF que presta y recauda el dinero. Se supone que la inclusión financiera **se centra en el cliente**, y aparentemente sitúa la protección del cliente -incluida la financiación responsable- en el centro de la relación.
- ✦ Los significados de estos términos también han **cambiado con el tiempo**. Las microfinanzas son en gran medida un predecesor de la inclusión, y esta última ha ampliado su alcance para abarcar el agua, el saneamiento y la higiene, la educación, la salud, la integración del enfoque de género, las finanzas verdes y otros. De hecho, la lista de futuras áreas prioritarias que los encuestados evaluaron anteriormente en esta encuesta habla de la amplitud y complejidad de la “inclusión financiera” contemporánea.
- ✦ No obstante, esto no quiere decir que las microfinanzas sean un término o una idea obsoleta; para varios de los encuestados son **complementarios**, y deberíamos conceptualizar las microfinanzas como un subconjunto de la inclusión financiera, y la distinción es valiosa siempre y cuando ofrecer productos financieros a personas con bajos ingresos para incorporarlas al sector financiero formal siga siendo un objetivo.
- ✦ Por último, una minoría de encuestados defendió que los términos pueden y deben ser **intercambiables**, y que “inclusión financiera” es, si no totalmente vacío, todavía un “**cambio de marca**”, y debemos ser cautelosos a la hora de exagerar las diferencias entre los términos y, por lo tanto, de emplear algunas afirmaciones más altruistas y retóricas de inclusión financiera, una lección que el sector haría bien en recordar después de la exageración del pasado sobre “poner la pobreza en el museo”.



### **Sobre la e-MFP**

e-MFP es la principal red de organizaciones e individuales activos en el sector de la inclusión financiera en los países en desarrollo. Tiene más de 120 miembros de todas las zonas geográficas del mundo y áreas de especialización de la comunidad microfinanciera, incluyendo consultores y proveedores de servicios de apoyo, inversores, proveedores de servicios financieros, agencias nacionales y multilaterales de desarrollo, ONG e investigadores.

Hasta dos mil millones de personas siguen financieramente excluidas. Para hacer frente a este problema, la e-MFP trata de promover la cooperación, el diálogo y la innovación entre las diversas partes interesadas que trabajan en los países en desarrollo. La e-MFP impulsa actividades que aumentan el acceso a nivel mundial a servicios financieros asequibles, de calidad, sostenibles e inclusivos para las personas infra/no bancarizadas, fomentando el intercambio de conocimientos, el desarrollo de alianzas y la innovación. La e-MFP lo consigue a través de las actividades de sus numerosos grupos de expertos, de la Semana Europea de las Microfinanzas que atrae cada año más de 600 participantes de docenas de países que representan los principales grupos de interés del sector, del prestigioso Premio Europeo de las Microfinanzas, que se otorga anualmente, y de sus numerosas y regulares publicaciones.

[www.e-mfp.eu](http://www.e-mfp.eu)

European Microfinance Platform  
39 rue Glesener  
L-1631 Luxembourg  
[contact@e-mfp.eu](mailto:contact@e-mfp.eu)  
[www.e-mfp.eu](http://www.e-mfp.eu)



Copyright © 2024

Foto de portada: Made with Designer. Powered by DALL-E 3

Se pueden reproducir breves extractos de esta publicación sin autorización a condición de que se mencione la fuente.



Con el apoyo de



THE GOVERNMENT  
OF THE GRAND-DUCHY OF LUXEMBOURG  
Ministry of Finance