



**Nota Técnica**

**Encuesta de Inclusión  
Financiera Paraguay  
2013**



© 2014 Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento / Banco Mundial

1818 H Street NW

Washington DC 20433

Teléfono: 202-473-1000

Internet: [www.worldbank.org](http://www.worldbank.org)

Este trabajo es un producto del personal del Banco Mundial con contribuciones externas. Los resultados, interpretaciones y conclusiones expresados en este trabajo no reflejan necesariamente los puntos de vista del Banco Mundial, su Junta de Directores Ejecutivos, o los gobiernos que representan.

El Banco Mundial no garantiza la exactitud de los datos incluidos en este trabajo. Las fronteras, colores, denominaciones y otra información expuesta en cualquier mapa de este volumen no implican juicio alguno por parte del Banco Mundial acerca de la situación legal de ningún territorio ni la aprobación o aceptación de tales fronteras.

### ***Derechos de autor y licencias***

El material de esta obra está sujeto a derechos de autor. Debido a que el Banco Mundial alienta la difusión de su conocimiento, este trabajo puede ser reproducido, en su totalidad o en parte, para fines no comerciales, siempre y cuando se de la plena atribución a esta obra.

Cualquier consulta sobre derechos y licencias, incluyendo derechos subsidiarios, deberán dirigirse a la Oficina del Editor, Banco Mundial, 1818 H Street NW, Washington, DC 20433, EE.UU.; fax: 202-522-2422; e-mail: [pubrights@worldbank.org](mailto:pubrights@worldbank.org).

# Acrónimos

ALC	América Latina y el Caribe
ALD/CFT	Anti Lavado de Dinero y Combate al Financiamiento del Terrorismo
BCP	Banco Central del Paraguay
CEN	Censo Económico Nacional
EIF	Encuesta de Inclusión Financiera
G2P	Gobierno a Personas
GSM	<i>Groupe Speciale Mobile</i>
GSMA	Groupe Speciale Mobile Association
IFC	Corporación Financiera Internacional
INCOOP	Instituto Nacional de Cooperativismo
MCO	Mínimos cuadrados ordinarios
MIPYMES	Micro, Pequeñas y Medianas Empresas
MNVO	Operadores Móviles Virtuales
PUICA	Programa de Universalización de la Identidad Civil en las Américas
SEPRELAD	Secretaría de Prevención de Lavado de Dinero o Bienes
SMS	Servicio de mensajes cortos
UPM	Unidad Primaria de Muestreo

# Agradecimientos

Esta nota técnica fue preparada por Douglas Randall, Gisela Davico y María Cristina Heisecke Paredes bajo la supervisión de Jane Hwang. La orientación general estuvo a cargo P.S. Srinivas (Gerente de Sector, Finanzas y Desarrollo del Sector Privado, América Latina y el Caribe) y Douglas Pearce (Gerente, Inclusión Financiera).

El equipo agradece a Yoko Doi, Monzerrat Garcia, David Grace, Celina Lee, Rogelio Marchetti, Dante Mossi, Mariana Paredes y Javier Suarez por sus valiosos comentarios y observaciones de fondo durante varios estados del proyecto.

El equipo agradece a las autoridades paraguayas, incluyendo el Banco Central, Instituto Nacional de Cooperativismo, Ministerio de Hacienda y Secretaría Técnica de Planificación del Desarrollo Económico y Social, por su cooperación y colaboración durante todo el proyecto.

El equipo también agradece la excelente ejecución de la encuesta y el apoyo relacionado proporcionado por Gallup, Inc.

Finalmente, el equipo agradece muy especialmente a las mujeres y hombres del Paraguay que pacientemente respondieron a la encuesta.

# Tabla de contenido

<b>Resumen Ejecutivo</b> .....	<b>1</b>
<b>Introducción</b> .....	<b>4</b>
<b>1. Cuentas</b> .....	<b>8</b>
<b>2. Ahorros</b> .....	<b>18</b>
<b>3. Créditos</b> .....	<b>24</b>
<b>4. Dinero Móvil y Transferencias</b> .....	<b>30</b>
<b>5. Seguros</b> .....	<b>37</b>
<b>6. Capacidad y Seguridad Financiera</b> .....	<b>39</b>
<b>Apéndice I: Metodología de la encuesta</b> .....	<b>43</b>
<b>Apéndice II: Cuestionario</b> .....	<b>45</b>
<b>Apéndice III: Anexo Estadístico</b> .....	<b>59</b>
<b>Referencias</b> .....	<b>62</b>

## Recuadros

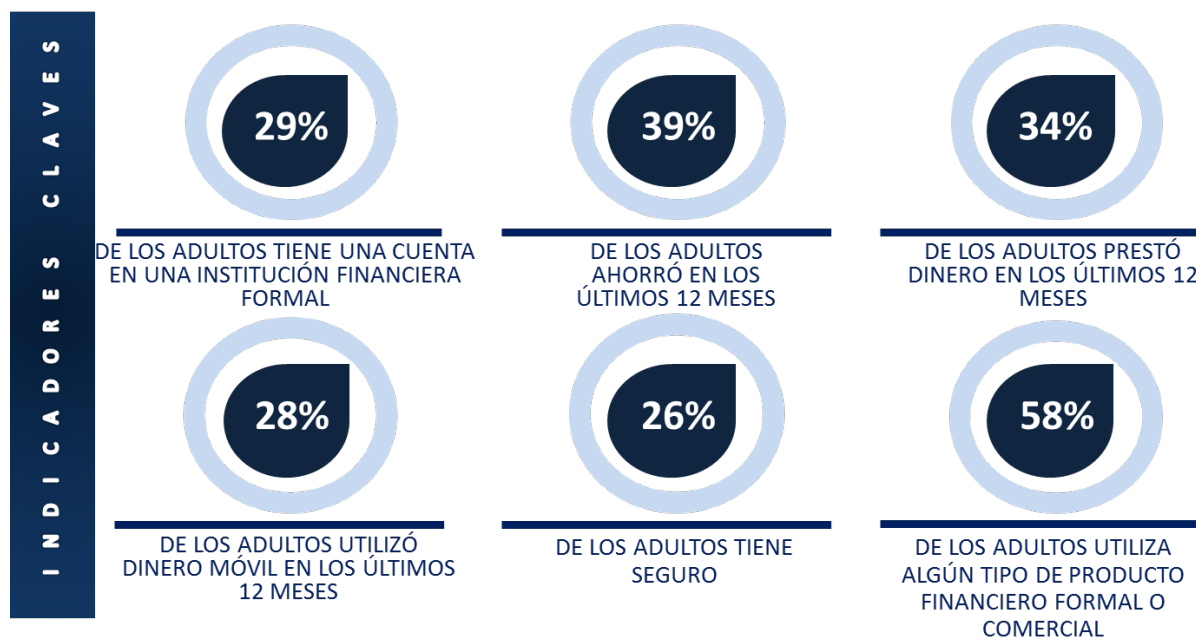
<b>Recuadro 1.1 Otras encuestas sobre inclusión financiera desde la perspectiva de la demanda en Paraguay .....</b>	<b>7</b>
<b>Recuadro 1.2 Otros recursos de datos del sector financiero para Paraguay .....</b>	<b>10</b>
<b>Recuadro 2.1 Movilización del ahorro: Aprendiendo de casos exitosos en ALC .....</b>	<b>21</b>
<b>Recuadro 5.1 Panorama del Dinero Móvil en Latinoamérica .....</b>	<b>33</b>
<b>Recuadro 5.2 Evolución del dinero móvil en Paraguay: el caso de Giros Tigo .....</b>	<b>34</b>
<b>Recuadro 5.3 Oportunidades para bancarizar a los no bancarizados: de transacciones en ventanilla al modelo de billetera personal .....</b>	<b>36</b>

## Figuras

<b>Figura 1: Penetración de cuentas en ALC .....</b>	<b>9</b>
<b>Figura 2: Penetración de cuentas en Paraguay .....</b>	<b>9</b>
<b>Figura 3: Penetración de cuentas por región .....</b>	<b>11</b>
<b>Figura 4: Penetración de cuentas por tipo de institución formal y por región .....</b>	<b>11</b>
<b>Figura 5: Penetración de cuentas y distribución del ingreso .....</b>	<b>12</b>
<b>Figura 6: Penetración de cuentas por características individuales .....</b>	<b>13</b>
<b>Figura 7: Modos de retiro empleados por titulares de cuenta .....</b>	<b>14</b>
<b>Figura 8: Barreras auto-reportadas para el uso de cuentas formales: Paraguay y América Latina y el Caribe .....</b>	<b>16</b>

<b>Figura 9: Las 4 principales barreras auto-reportadas para el uso de cuentas formales por características individuales .....</b>	<b>17</b>
<b>Figura 10: Ahorros por características individuales .....</b>	<b>19</b>
<b>Figura 11: Razones para ahorrar .....</b>	<b>19</b>
<b>Figura 12: Conducta de ahorro entre adultos .....</b>	<b>20</b>
<b>Figura 13: Ahorros formales en ALC .....</b>	<b>20</b>
<b>Figura 14: Ahorros por características individuales .....</b>	<b>22</b>
<b>Figura 15: Ahorros por Región .....</b>	<b>23</b>
<b>Figura 16: Préstamos por características individuales .....</b>	<b>25</b>
<b>Figura 17: Razones para préstamos reportados por prestatarios .....</b>	<b>26</b>
<b>Figura 18: Fuentes de Préstamos .....</b>	<b>26</b>
<b>Figura 19: Préstamos por fuente y región .....</b>	<b>26</b>
<b>Figura 20: Préstamos a través de múltiples prestamistas .....</b>	<b>27</b>
<b>Figura 21: Fuentes de préstamos por tipo de prestamista .....</b>	<b>27</b>
<b>Figura 22: Principales fuentes formales e informales de préstamos por características individuales .....</b>	<b>29</b>
<b>Figura 23: Uso del dinero móvil .....</b>	<b>30</b>
<b>Figura 24: Uso de dinero móvil por características individuales .....</b>	<b>31</b>
<b>Figura 25: Uso del dinero móvil por región .....</b>	<b>32</b>
<b>Figura 26: Mecanismos para envío/recepción interna de dinero .....</b>	<b>33</b>
<b>Figura 27: Mecanismos para recibir pagos de sueldo y salarios .....</b>	<b>35</b>
<b>Figura 28: Seguro .....</b>	<b>37</b>
<b>Figura 29: Seguros por características individuales .....</b>	<b>38</b>
<b>Figura 30: Fuentes de finanzas personales o capacitación en gestión de dinero .....</b>	<b>40</b>
<b>Figura 31: Gestión de dinero y seguridad alimentaria .....</b>	<b>40</b>
<b>Figura 32: Cuando en un hogar falta dinero para alimentos o artículos necesarios... ..</b>	<b>41</b>

# Resumen Ejecutivo



Este informe presenta el primer análisis de la Encuesta de Inclusión Financiera del Paraguay (EIF) de 2013, la cual es un esfuerzo de recopilación de datos desde el lado de la demanda que mide los comportamientos financieros de los adultos en Paraguay. La EIF actualiza y expande los datos del Global Findex de 2011 para Paraguay y sirve como recurso técnico aportando insumos para el desarrollo de una Estrategia Nacional de Inclusión Financiera. Realizada en noviembre de 2013 a través de entrevistas personales, el cuestionario de la EIF cubre seis temas principales: Cuentas, Ahorros, Créditos, Dinero Móvil y Transferencias, Seguros y Capacidad y Seguridad Financiera. Los resultados de la EIF de 2013 coinciden en gran medida con los resultados de los datos del Global Findex de 2011 recogidos en Paraguay, si bien hay señales de que se ha avanzado en los dos años entre encuestas, particularmente con respecto al dinero móvil.

El análisis presentado en ese informe será complementado por un próximo análisis de inclusión financiera desde la perspectiva de la oferta, entiéndase, la disponibilidad y calidad de productos financieros, así como un análisis que examinará la estructura legal y

regulatoria del sistema financiero en Paraguay. Las tres notas servirán de base analítica para la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera.

Los datos de la EIF sugieren que el 58 por ciento de adultos en Paraguay utiliza algún tipo de producto financiero formal o comercial<sup>1</sup> para manejar sus finanzas del día a día o para planear para el futuro. Este número es impulsado en gran medida por la fuerte presencia de cooperativas y proveedores de dinero móvil en Paraguay, quienes en conjunto alcanzan al 40 por ciento de la población. Sin embargo, el 42 por ciento de los adultos permanece totalmente excluido del sistema financiero. Estos adultos no poseen cuenta, ni prestan de, una institución financiera formal, no tienen tarjeta de débito o crédito, no utilizan dinero móvil, no tienen seguro y reciben sueldos y realizan transferencias de remesas domésticas únicamente en efectivo. Estos adultos, los “totalmente excluidos”, son desproporcionadamente pobres, tienen educación

<sup>1</sup> Esta categoría incluye adultos que reportan tener una cuenta, ahorros o préstamo de un banco, cooperativa o financiera; adultos que reportan el uso de dinero móvil, que cuentan con seguro, que reciben remesas domésticas, salarios o transferencias sociales vía bancos, tarjetas de pagos o teléfonos móviles.



primaria o menos y están desempleados o fuera de la fuerza laboral.

**Veintinueve por ciento de los adultos paraguayos reportan tener una cuenta en una institución financiera formal, una medida global de inclusión financiera comúnmente utilizada.** El valor de penetración de cuentas en Paraguay es menor que el del resto de América Latina y el Caribe (ALC), el cual se estima en 39 por ciento, de acuerdo a los datos del Global Findex de 2011. Las variaciones de titularidad de cuentas formales entre paraguayos están estrechamente relacionadas con las características demográficas y socioeconómicas. El análisis de regresión sugiere que las brechas más grandes se dan a través de las líneas de ingresos y educación, aunque también hay diferencias significativas entre la población rural y urbana, entre categorías de empleo y entre regiones. Sin embargo, no existe evidencia de una brecha de género en cuanto a la titularidad de cuentas en Paraguay.

**Las cooperativas tienen un rol clave en la provisión de servicios financieros formales para adultos en Paraguay.** Las cooperativas tienen el alcance más amplio en cuanto a la provisión de servicios básicos de ahorro y pagos dentro del sistema financiero: el 19 por ciento de los adultos en Paraguay reporta tener una cuenta en una cooperativa, comparado con el 12% en los bancos. Las cooperativas son también la fuente de crédito más reportada. El 13 por ciento de los adultos reporta haber prestado de una cooperativa en el año pasado, comparado con 8 por ciento de los bancos. En conjunto, el 34 por ciento de los adultos paraguayos reporta algún tipo de préstamo en el último año

**Para el 71 por ciento de los adultos paraguayos, aproximadamente 3.2 millones de personas, que no tienen una cuenta formal, las principales barreras al acceso son la falta de dinero y documentación.** Cincuenta y un por ciento de los paraguayos no bancarizados reporta no tener suficiente dinero para tener una cuenta formal y el 24 por ciento reporta que le falta la documentación necesaria. La burocracia y los costos excesivos son también barreras significativas para el acceso financiero para los no bancarizados; cada una de estas razones es reportada por aproximadamente uno en cinco paraguayos no bancarizados. Sin embargo, la asequibilidad parece no ser un obstáculo tan grande al acceso financiero en Paraguay como en la región en conjunto, donde el 41 por ciento de los adultos no bancarizados reporta que el costo de los servicios financieros es una barrera para tener una cuenta.

**Aproximadamente, cuatro de cada diez adultos está ahorrando pero la mayor parte de los ahorristas no**

**utiliza el sistema financiero formal, una oportunidad potencial para el sector.** Treinta y nueve por ciento de los adultos en Paraguay ha apartado dinero o lo ha ahorrado, ya sea formal o informalmente, en el último año pero solo el 36 por ciento de los ahorristas, o 14 por ciento de todos los adultos, reporta haber ahorrado en una institución financiera formal. Como en muchos países, la gran mayoría de los ahorristas en Paraguay elige guardar su dinero en casa: 62 por ciento de los ahorristas, o 24 por ciento de los adultos, reporta haber ahorrado en la casa en los últimos 12 meses. Es más probable que los adultos más ricos, aquellos con mayor educación y aquellos que viven en áreas urbanas reporten haber ahorrado en una institución financiera formal en los últimos 12 meses. Aquellos que reportan tener confianza en instituciones financieras tienen más del doble de probabilidades de ahorrar formalmente que aquellos quienes no la tienen.

**Con casi un tercio de los adultos utilizando un producto de dinero móvil, los pagos digitales se están integrando al panorama de servicios financieros en Paraguay.** Veintiocho por ciento de los adultos en Paraguay reporta haber utilizado algún servicio de dinero móvil, como ser Giros Tigo, Tigo Money, Envíos Personal o Billetera Personal, en los últimos 12 meses. Si bien los datos no son estrictamente comparables, este valor sugiere un marcado aumento desde el 2011 cuando sólo 7 por ciento de los adultos reportaba haber utilizado un teléfono móvil para mandar dinero, recibir dinero o realizar pagos.<sup>2</sup> El promedio para ALC para una pregunta similar en 2011 fue del 3 por ciento. El valor de la utilización de dinero móvil es casi idéntico al de la titularidad formal de cuentas en Paraguay, y si bien existe una superposición considerable entre las dos categorías, un número significativo de adultos no bancarizados utiliza dinero móvil. De hecho, 23 por ciento de los adultos sin una cuenta en una institución financiera formal reporta haber usado dinero móvil en los últimos 12 meses, menos que el 42 por ciento de adultos bancarizados que utiliza dinero móvil, pero ciertamente una considerable incursión hacia la expansión del uso de servicios financieros. El dinero móvil es sin ninguna duda la forma más popular de enviar dinero o recibirlo de la familia o los amigos viviendo en otro lugar de Paraguay. Aproximadamente el 80 por ciento de los remitentes y el 70 por ciento de los receptores reportan haber utilizado algún servicio de dinero móvil para estas transacciones. Un 10 por ciento adicional de adultos en Paraguay, o 14 por ciento de no usuarios, reporta que planea utilizar servicios de dinero móvil en los próximos 6 meses.

<sup>2</sup> La pregunta de 2013 incluía los nombres de los servicios arriba listados, mientras que la del 2011 no.

**La información sugiere que existe un campo de acción considerable para apalancar el rol de los pagos digitales para proveer una gama de usos y de productos financieros más amplios.** El modelo de operaciones en ventanilla o detrás del mostrador a diferencia del modelo de billetera domina el mercado en Paraguay. Dado que los usuarios de productos de dinero móvil en ventanilla no pueden guardar valores, estos productos pueden no aprovechar el potencial completo del dinero móvil para facilitar el ahorro. Más allá de las remesas domésticas, los pagos digitales pueden ser expandidos para mejorar la eficiencia y seguridad del pago de salarios y de pagos del gobierno a las personas (G2P). La distribución de sueldos y salarios en Paraguay se sigue realizando en efectivo, lo cual está probablemente relacionado con el hecho de que 69 por ciento de los trabajadores se encuentran en el sector informal, de acuerdo a la Organización Internacional del Trabajo.<sup>3</sup> Del 34 por ciento de paraguayos adultos que reportan haber recibido dinero como salario o sueldo de un empleador en los últimos 12 meses, 76 por ciento dice haber recibido el pago en efectivo. Pero el 41 por ciento de aquellos que reciben pagos en efectivo por sueldos o salarios también reporta tener una cuenta en una institución financiera formal. Solamente el 21 por ciento de los adultos que recibe sueldos o salarios reporta haber recibido este dinero directamente en su cuenta o a través de una tarjeta de pago. Las cuentas utilizadas para recibir sueldos y pagos gubernamentales (G2P) también deberían permitir a los receptores ahorrar y acceder a una gama completa de productos y servicios financieros.

**Un segmento no trivial de la población reporta algún grado de inseguridad financiera y muchos están prestando o ahorrando para salud o para emergencias.** En Paraguay, aproximadamente el 20 por ciento de los adultos reporta que siempre o a veces se queda sin dinero para comprar comida u otros artículos necesarios y solo el 24 por ciento de los adultos expresa que sería “muy posible” conseguir 730.000 guaraníes en el siguiente mes, si surgiera una emergencia<sup>4</sup>. Sin embargo, la respuesta más frecuentemente reportada para ahorrar es las emergencias, reportada por 29 por ciento de adultos, si bien este ahorro se realiza mayormente fuera del sistema financiero formal. Y uno de cada diez adultos reporta haber prestado en el último año por razones de salud, más que ninguna de las otras razones listadas. Estos resultados sugieren que falta realizar un trabajo considerable para expandir el acceso a productos y servicios que ayuden a la gente a suavizar

el consumo, administrar riesgos y capear shocks económicos.

**Existe un margen significativo para expandir la disponibilidad de programas de educación financiera en Paraguay.** Solamente uno de cada diez adultos reporta que ellos o alguien en su hogar han recibido clases sobre finanzas personales o manejo de dinero. Las escuelas parecen ser la fuente más común de educación financiera, reportada por el 56 por ciento de aquellos que viven en hogares que han recibido educación financiera, seguidas por padres o familiares, reportados por el 44 por ciento. Únicamente el 21 por ciento de los beneficiarios, o 2 por ciento de todos los adultos, reporta que ellos o algún miembro de su hogar han recibido educación financiera de una institución financiera formal. Aquellos que han tenido mejor educación tienen una probabilidad significativamente mayor de tener una cuenta en una institución financiera formal, de ahorrar y de reportar menor inseguridad financiera. Si bien la dirección de la causalidad no puede ser establecida desde los datos, esta relación se mantiene, aún después de controlar una amplia gama de características demográficas y socioeconómicas. Sin embargo, la evidencia de pruebas controladas aleatorias ha mostrado que los programas de educación financiera bien diseñados pueden equipar a la gente con conocimiento y habilidades para aprovechar los servicios financieros apropiados para ahorrar, prestar, realizar pagos y administrar riesgos.

<sup>3</sup> <http://www.abc.com.py/internacionales/paraguay-entre-paises-con-alto-porcentaje-de-trabajo-informal-611317.html>  
<sup>4</sup> 4730.000 guaraníes corresponde aproximadamente al 5 por ciento del PIB per cápita de Paraguay, el mismo umbral que será utilizado en el Global Findex de 2014 para una pregunta similar.

# Introducción

**Una participación amplia en el sector financiero formal puede producir resultados positivos a nivel individual y a nivel país.** El acceso a una amplia gama de productos y servicios financieros permite a individuos, hogares y compañías racionalizar el consumo, administrar riesgos y realizar importantes inversiones en su educación, salud e iniciativas productivas. La evidencia de las pruebas controladas aleatorias confirma que el ahorro básico y las herramientas de pago en particular pueden generar beneficios significativos para sus propietarios<sup>5</sup>. La inclusión financiera también ha sido vinculada positivamente a resultados a nivel país, incluyendo crecimiento económico y desarrollo y estabilidad del sector financiero<sup>6</sup>.

**Se dice a menudo que aquello que no se mide, no se puede mejorar, la inclusión financiera no es una excepción.** Tanto para aquellos que elaboran políticas como para los líderes del sector privado que buscan expandir la calidad y disponibilidad de servicios financieros en Paraguay, un primer paso clave es el de desarrollar una comprensión de cómo los adultos en Paraguay administran actualmente sus finanzas día a día y cómo planifican para el futuro, ya sea dentro o fuera del sistema financiero formal. La recolección de información en encuestas a individuos, léase, desde la perspectiva de la demanda, puede proveer una importante comprensión del uso, valor y limitaciones de los servicios financieros existentes. Los datos de encuestas desde la perspectiva de la demanda también facilitan el análisis de cómo los patrones de inclusión varían a través de los diferentes segmentos de la población y el grado en el que distintos comportamientos financieros, como ahorrar, prestar y realizar pagos, se superponen.

**A la fecha, la encuesta de Global Findex del Banco Mundial ofrece la evaluación más integral de inclusión financiera del mundo, del lado de la demanda.** Recabada en 2011 en 148 economías como parte de la Encuesta Mundial de Gallup, la información del Global Findex encuentra que el 50 por ciento de la población adulta está incluida financieramente, lo cual está definido como poseer una cuenta en una institución financiera formal. Sin embargo, los datos también

reflejan una variación considerable en el uso de servicios financieros formales entre países y características individuales. Por ejemplo, mientras la inclusión financiera es virtualmente universal en varias economías de ingresos altos, solo el 23 por ciento de los adultos que vive con menos de \$2 por día reporta utilizar productos y servicios financieros básicos. En Paraguay, el Findex de 2011 encontró que el 22 por ciento de los adultos tenía una cuenta formal.

## LA ENCUESTA DE INCLUSIÓN FINANCIERA DE PARAGUAY 2013

**Reconociendo la importancia de la inclusión financiera y la necesidad de una medición robusta y profunda, se llevó a cabo la Encuesta de Inclusión Financiera (EIF) para proveer una visión integral de la inclusión financiera en el Paraguay, por el lado de la demanda.** Los datos de la EIF, analizados por primera vez en este informe, contribuyen al programa de inclusión financiera en Paraguay de tres maneras importantes. Primero, la EIF permite una comprensión más profunda del panorama de inclusión financiera en Paraguay mediante la actualización y expansión de la información de Findex 2011. Durante el desarrollo del cuestionario de la EIF, las preguntas de Findex fueron refinadas de modo a capturar de manera más precisa el contexto paraguayo, incluyendo el rol único de las cooperativas y el dinero móvil, además de incluir temas adicionales como Pagos, Seguros y Capacidades Financieras. Segundo, la EIF sirve como un recurso analítico oportuno para aportar datos a la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF). La información y el análisis pueden ser utilizados para identificar poblaciones prioritarias, establecer objetivos de inclusión financiera nacional y diseñar reformas e intervenciones para favorecer la inclusión financiera en Paraguay. Finalmente, la EIF provee una encuesta de referencia contra la cual se puede medir el progreso de las reformas e iniciativas generadas por la ENIF. Futuras rondas de encuestas, ya sean parte del Global Findex o esfuerzos de recolección de información específicos de Paraguay, arrojarán luz sobre el grado en que el panorama de inclusión financiera está cambiando en Paraguay y hasta qué punto el progreso se distribuye equitativamente entre los distintos segmentos poblacionales y regiones.

**El cuestionario de la EIF cubre seis temas principales: Cuentas, Ahorros, Créditos, Dinero**

<sup>5</sup> Ver Aportela 1999; Dupas y Robinson 2011, 2013; Ashraf, Karlan, y Yin 2010.

<sup>6</sup> Ver Demirguc-Kunt y Maksimovic 2002; Levine 2002; Beck y Levine 2004; Beck, Levine, y Levkov 2010; Han y Melecky 2013.

**Móvil y Transferencias, Seguros y Capacidad Financiera.** La EIF fue llevada a cabo del 6 al 26 de noviembre a través de entrevistas personales con 1000 adultos representativos a nivel nacional elegidos aleatoriamente<sup>7</sup>. Como Global Findex, la EIF fue realizada por Gallup, Inc. como parte de su Encuesta Mundial anual. Para facilitar la comparabilidad con rondas futuras y pasadas del Global Findex, el cuestionario de la EIF fue desarrollado utilizando como base el cuestionario de Global Findex 2011<sup>8</sup>. Sin embargo, el cuestionario final de la EIF se realizó adaptado al contexto paraguayo y refleja los aportes de partes interesadas claves y expertos internacionales en inclusión financiera e investigación de encuestas de hogares<sup>9</sup>. El resultado es un cuestionario de inclusión financiera que refleja el panorama único de inclusión financiera de Paraguay, pero retiene comparabilidad con el Global Findex en varias dimensiones importantes. El cuestionario completo de la EIF está incluido en el Apéndice II.

**Los resultados de la EIF 2013 son en general consistentes con la información recogida por Global Findex 2011 en Paraguay, si bien hay señales de progreso en los dos años entre encuestas, particularmente en el área de dinero móvil.** La encuesta Global Findex 2011 encontró que 22 por ciento de los adultos en Paraguay tenía una cuenta en una institución financiera formal. El valor comparable de la EIF 2013 es 29 por ciento, lo cual representa un incremento estadísticamente significativo desde el 2011. Sin embargo, debe notarse también que la EIF 2013 incluyó más explícitamente a las cooperativas en sus mediciones de cuentas formales, así que parte de este incremento probablemente refleja esta mejora metodológica<sup>10</sup>. Varias de las preguntas que eran idénticas entre las dos encuestas, como las que relacionaban la tenencia de una tarjeta de débito con ahorros formales, produjeron estimaciones más altas en 2013, pero no estadísticamente distinguibles de los resultados de 2011. Otros resultados, particularmente aquellos relacionados con la expansión del uso del dinero móvil, sugieren que han ocurrido cambios significativos en la forma en la que los adultos manejan

sus finanzas del día a día en un periodo relativamente corto de tiempo.

## LIMITACIONES DE LA EIF 2013

**Todos los datos de las encuestas de hogares están sujetos a sesgos derivados de la toma de muestra, las no respuestas y la comprensión del que responde.** Entonces, de manera considerable, los datos presentados en este informe son estimaciones poblacionales basadas en una muestra. Cada dato está asociado con un margen de error y los distintos valores pueden (titularidad de una cuenta entre hombres y mujeres, por ejemplo) ciertamente ser indistinguibles estadísticamente.

**Las estadísticas de las encuestas deben ser interpretadas con márgenes de error en mente.** Por ejemplo, la EIF muestra que el 29 por ciento de los adultos en Paraguay reporta tener una cuenta en una institución financiera formal. Este valor particular está asociado con un margen de error (definido como un intervalo de confianza de 95%) de +/- 4,0 puntos porcentuales lo cual significa que si la encuesta se realizara 100 veces utilizando exactamente los mismo procedimientos, el rango de 25 a 33 por ciento incluiría el "valor real" en 95 de las 100 encuestas. Del mismo modo, la EIF encuentra que el 30 por ciento de las mujeres tienen una cuenta en una institución financiera formal, comparado con el 29 por ciento de los hombres. Si bien estos valores son distintos unos de otros, están dentro del margen de error de cada uno, así que las pruebas estadísticas indican que no son estadísticamente distintos. Es así que los datos no sugieren que es más probable que las mujeres tengan cuentas formales que los hombres. En general, los márgenes de error aumentan a medida que las subpoblaciones examinadas se vuelven más pequeñas. Entonces, si bien es posible señalar diferencias importantes en cuanto a inclusión financiera entre categorías amplias de género, ingresos, educación y regiones geográficas, la información no presenta estimaciones confiables de inclusión financiera entre pequeñas subpoblaciones, por ejemplo, propietarias de negocios debajo de 30 años de edad, o residentes urbanos con educación terciaria en la región sur. Por esta razón, las regiones del norte y del oeste escasamente pobladas están agregadas cuando los indicadores son presentados por región y el análisis a nivel departamental no está incluido.

**En la medida de lo posible, el análisis presentado en este informe se enfoca en las variaciones que son estadísticamente significativas y económicamente**

7 Ver Apéndice I para los detalles completos de la metodología de la encuesta.

8 El Global Findex 2014 será publicado en abril de 2015. El Global Findex 2017 será publicado a comienzos de 2018.

9 Las siguientes unidades gubernamentales aportaron al cuestionario: Intendencia de Inclusión Financiera, Gerencia de Supervisión Extrasitu, Superintendencia de Bancos, Banco Central; Dirección de Estudios Económicos, Subsecretaría de Economía, Ministro de Hacienda; Dirección de Estadísticas, Registros e Informaciones, Instituto Nacional de Cooperativismo.

10 El cuestionario del Global Findex 2011 incluía a las cooperativas como parte de una lista de instituciones formales, mientras que la EIF tenía una pregunta única sobre el uso de cooperativas. Éste último enfoque es probablemente más efectivo para capturar el uso de cooperativas.

**válidas.** Cuando son relevantes, el análisis enfatiza las diferencias que se mantienen estadísticamente significativas aún después de dar cuenta de un rango de otras características demográficas y socioeconómicas en el análisis de regresión.

**Recoger información de individuos inherentemente se apoya en la memoria, comprensión y honestidad del que responde.** A pesar de la naturaleza compleja de este tema, el cuestionario de la EIF fue diseñado para ser simple y de fácil comprensión para encuestados con distintos niveles de educación y familiaridad con temas financieros. Y en lo posible, los temas sensibles, como el ahorro de dinero en el hogar o el préstamo de dinero de prestamistas, fueron tratados con cuidado y precedidos de garantías de confidencialidad. Pero aun cuando estos sesgos pueden ser minimizados, no pueden ser eliminados y puede requerirse una investigación adicional cuando se examinan datos relacionados a temas complejos o sensibles.

**La información sobre inclusión financiera por el lado de la demanda debería ser complementada con otros ejercicios cuantitativos y cualitativos.** Las encuestas dirigidas desde el lado de la demanda pueden proveer valiosas perspectivas sobre los comportamientos financieros de grupos específicos, como ser dueños de negocios informales o poblaciones indígenas, los cuales no pueden ser medidos en un ejercicio representativo nacional. Los datos por el lado de la oferta de bancos y otras instituciones financieras pueden proveer medidas importantes de acceso financiero así como detalles sobre el rango y calidad de los productos financieros disponibles. Los métodos cualitativos de investigación, incluyendo grupos focales, diarios financieros y ejercicios de clientes misteriosos pueden arrojar luz sobre la experiencia de interactuar con las instituciones financieras formales en Paraguay así como sobre opiniones relacionadas a la calidad y el uso de productos.



### **Recuadro 1.1 Otras encuestas sobre inclusión financiera desde la perspectiva de la demanda en Paraguay**

La base de datos del **Global Findex** fue lanzada en 2012 por el Banco Mundial con el apoyo de la Fundación Bill y Melinda Gates. El módulo Findex, que cubre Cuentas, Ahorros, Créditos y Pagos, fue incluido en la Encuesta Mundial de Gallup en 148 economías, representando el 98 por ciento de la población adulta mundial. En Paraguay, el Global Findex 2011 encontró que el 22 por ciento de los adultos tenía una cuenta en una institución financiera formal y que el 7 por ciento de los adultos utilizaba el teléfono móvil para enviar o recibir dinero. En el mundo, la información del Global Findex encuentra que el 50 por ciento de la población adulta tiene una cuenta en una institución financiera formal. Sin embargo, la información también muestra una variación considerable en el uso de servicios financieros formales entre países y características individuales. Por ejemplo, mientras la inclusión financiera es casi universal en muchas economías de ingresos altos, sólo el 23 por ciento de adultos que viven con menos de \$2 al día reporta utilizar productos y servicios financieros formales básicos. Los datos del Global Findex 2014, incluyendo un módulo expandido sobre pagos, serán publicados a comienzos de 2015<sup>11</sup>.

**La Encuesta de Empresas**, una encuesta a nivel de compañías de una muestra representativa del sector privado de una economía fue realizada en Paraguay en 2010 por el Banco Mundial. Desde 2002, el Banco Mundial ha recolectado estos datos de entrevistas personales con gerentes de alto nivel y dueños de negocios de más de 130.000 compañías en 135 economías. Las encuestas cubrieron un amplio espectro de temas sobre ambiente de negocios, incluyendo acceso a financiación, corrupción, infraestructura, delitos, competencia y medidas de rendimiento.

En el área de acceso a financiación, la Encuesta de Empresas contiene quince indicadores enfocados en el acceso a varios productos financieros para compañías. En cuanto a cuentas, la encuesta incluye los siguientes indicadores: porcentaje de compañías que tienen cuentas de ahorro, cuentas corrientes. Mientras que al analizar el acceso al crédito, la encuesta incluye indicadores como: porcentaje de compañías con préstamos, o líneas de crédito, proporción de préstamos que requieren garantía y valor de la garantía requerida, porcentaje de compañías que no necesitan préstamo y tasa de aprobación o rechazo de préstamos. También existen indicadores que evalúan la manera en que las compañías financian la inversión y el capital operativo; entiéndase, si las compañías se auto-financian o utilizan bancos para financiar inversiones o créditos de proveedor, ventas de acciones o capital, etc.

En Paraguay, la Encuesta de Empresas de 2010 encontró que el 90 por ciento de las compañías tenían una cuenta corriente o de ahorro y 60 por ciento tenían un préstamo bancario o una línea de crédito. Cuarenta y ocho por ciento de las compañías reportaron que utilizan bancos para financiar su capital operativo. Aproximadamente el 20 por ciento de las compañías indicaron que el acceso a la financiación es una gran restricción, por debajo del promedio regional de 31 por ciento.

**El Censo Económico Nacional (CEN) de Paraguay 2011** también provee valiosa información acerca del uso de servicios financieros por las compañías. De acuerdo a los datos,<sup>12</sup> el 12 por ciento de las compañías tiene una cuenta bancaria, aunque esta cifra sube a 85 por ciento en compañías grandes. El treinta por ciento de las compañías encuestadas obtuvo créditos, préstamos o financiamiento para la operación de su negocio. Las cooperativas fueron la mayor fuente de crédito, seguidas por los bancos. De las compañías sin crédito, más de la mitad respondió que no lo necesitaban y aproximadamente una de cada cinco reportó que no pensaba que podría cumplir con los requisitos.

<sup>11</sup> <http://www.worldbank.org/globalindex>

<sup>12</sup> <http://www.dgeec.gov.py/censo/index.php>



## Los depósitos, ahorros y cuentas corrientes sirven como punto de entrada al sector financiero formal.

Estos productos financieros básicos, usados por más del 50 por ciento de los adultos en el mundo, proveen a sus propietarios un lugar seguro en el cual ahorrar y asegurar los medios para recibir y mandar dinero. Las cuentas también pueden servir para establecer una relación con una institución formal que puede aumentar el acceso al crédito cuando sea necesario. Como lo mencionó el Reporte de Desarrollo Financiero Global sobre Inclusión Financiera del Banco Mundial 2014, la evidencia sobre los beneficios del acceso a pagos básicos y ahorros es favorable. Pruebas controladas aleatorias han demostrado que el acceso a cuentas básicas puede incrementar la inversión productiva, el consumo, la inversión en salud preventiva y los ingresos<sup>13</sup>. Se ha encontrado que la provisión de cuentas básicas es un mecanismo efectivo para facilitar y promover la distribución electrónica de sueldos, remesas y pagos gubernamentales. Este capítulo resume los resultados de la EIF en cuanto a cuentas.

## TITULARIDAD DE CUENTAS

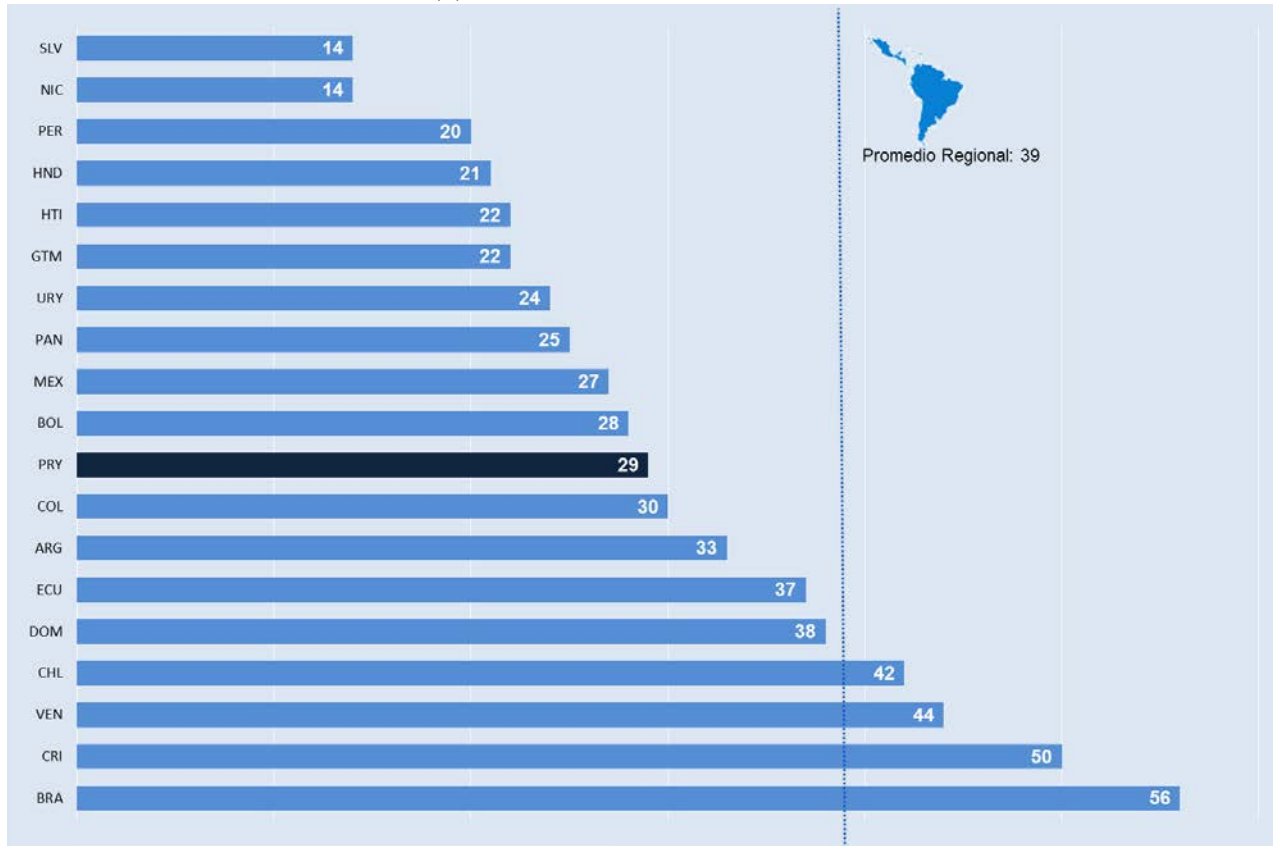
De acuerdo a la Encuesta de Inclusión Financiera (EIF) 2013, el 29 por ciento de los adultos paraguayos reporta que tiene una cuenta en una institución financiera formal. Esto incluye cuentas corrientes, de ahorro, depósitos y de plazo fijo en bancos, cooperativas, financieras (Fig. 1). Esto pone a Paraguay aproximadamente en la mediana de la distribución a nivel país de inclusión financiera en América Latina y el Caribe (ALC), la cual se extiende de 14 por ciento de penetración de cuentas en El Salvador y Nicaragua a 56 por ciento en Brasil (Fig. 1). Visto como un todo, el 39 por ciento de los adultos en ALC reporta tener una cuenta formal. Dentro del grupo de países en ALC clasificados como de ingresos medianos-bajos por el Banco Mundial, en el cual se incluye a Paraguay, la penetración de cuentas baja al 20 por ciento<sup>14</sup>. Es así que, contrastado con otras economías de ingresos medianos-bajos de ALC, el estado de inclusión financiera en Paraguay está relativamente avanzado.

<sup>13</sup>Ver Dupas y Robinson 2011, 2013; Ashraf, Karlan, y Yin 2010.

<sup>14</sup> Países con un INB per capita entre \$1.036 y \$4.085 están clasificados como de ingresos medianos-bajos, utilizando el método del Atlas del Banco Mundial. Esto incluye a Bolivia, El Salvador, Guatemala, Honduras, Paraguay y Nicaragua.

### FIGURA 1: Penetración de cuentas en ALC

Adultos con cuenta en una institución financiera formal (%)

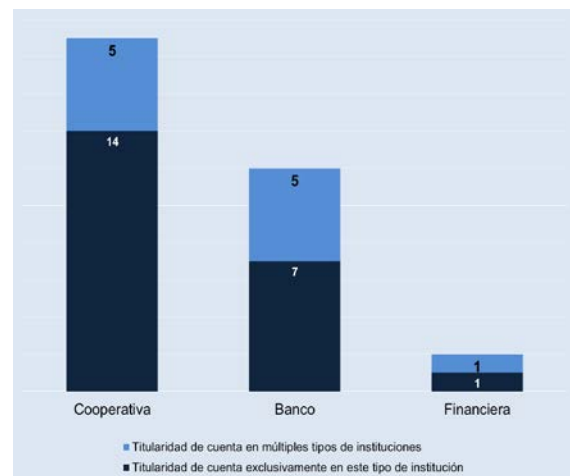


Nota: Los datos de Paraguay son de 2013. Los datos de los demás países fueron extraídos de Findex 2011.

Entre los diferentes tipos de instituciones financieras formales, las cooperativas tienen el alcance más amplio: 19 por ciento de los adultos en Paraguay reporta que tiene una cuenta en una cooperativa, comparada con 12 por ciento en bancos. La misión de orientación social de las cooperativas y su rol histórico en la provisión de una variedad de servicios a comunidades, probablemente hace a las cooperativas una opción popular para adultos paraguayos que buscan acceso a servicios financieros básicos. Menos de 2 por ciento de los adultos en Paraguay reporta tener una cuenta en una financiera.<sup>15</sup> Existe también cierta superposición entre los diferentes tipos de instituciones: aproximadamente el 5 por ciento de los adultos reporta que tiene una cuenta en más de un tipo de institución financiera formal, siendo la combinación de banco y cooperativa la más común (Fig. 2).

### FIGURA 2: Penetración de cuentas en Paraguay

Adultos con cuenta en instituciones financieras formales (%)



<sup>15</sup> Los adultos son también clasificados como que tienen una cuenta formal si reportan tener una tarjeta de débito ligada a una cuenta a su nombre, sin embargo, no podemos distinguir el tipo de institución asociada con esta tarjeta. Aproximadamente 1 por ciento de los adultos reporta esto, pero no reporta tener una cuenta en una cooperativa, banco o financiera.



### Recuadro 1.2 Otros recursos de datos del sector financiero para Paraguay

El análisis presentado en este informe se enfoca en el uso de servicios financieros, lo cual es distinto del acceso a servicios financieros. Los adultos pueden tener acceso a productos y servicios financieros asequibles pero decidir no utilizarlos. Esto puede ser resultado de exclusión voluntaria debida a fenómenos culturales o falta de necesidad de un producto financiero determinado. Existe, por supuesto, una superposición considerable entre el uso y el acceso. Muchos no usuarios de productos financieros no tienen el acceso financiero porque el costo de estos servicios es demasiado alto o porque los servicios no están disponibles debido a barreras regulatorias o a fallas del mercado. De hecho, las instituciones financieras requieren por lo general verificaciones de crédito para abrir una cuenta, así como altos requerimientos del tipo "Conozca Su Cliente", establecen saldos mínimos altos para las cuentas y tienen cargos altos por sobregiros, características inapropiadas para adultos pobres o analfabetos financieros.

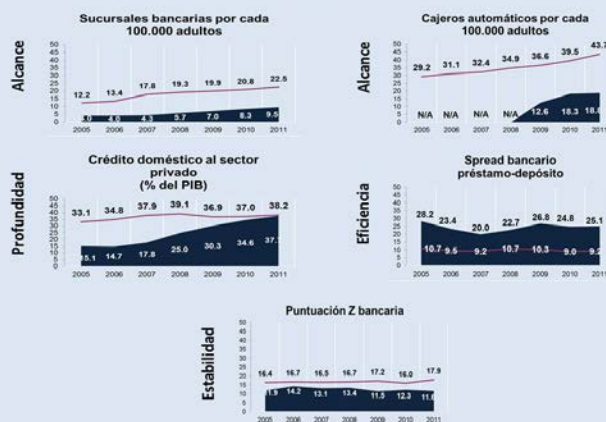
Si bien el uso es generalmente medido a través de encuestas por el lado de la demanda, como la EIF, el acceso es a menudo medido por indicadores de la distribución de puntos físicos de acceso financiero por el lado de la oferta. De acuerdo a la información provista al FMI por el Banco Central de Paraguay, existen 2,24 cajeros automáticos y 1,10 sucursales de bancos por cada 1.000 km<sup>2</sup> y existen 19,78 cajeros automáticos y 9.72 sucursales bancarias por cada 100.000 adultos. Por supuesto que esta información mide solo el acceso físico, y no necesariamente el acceso relacionado con la asequibilidad y la calidad.

Si bien la información entre países sobre instituciones y mercados financieros sugiere que la inclusión financiera está asociada positivamente con la profundidad financiera, estas son también, en última instancia, medidas evidentes del sector financiero. Debido a que el crédito puede estar concentrado entre las compañías más grandes y los individuos más ricos, las grandes cantidades de crédito en el sistema financiero no siempre son reflejo del uso amplio de servicios financieros. De hecho, las pruebas empíricas confirman que existe una variación significativa en la penetración de cuentas entre las economías con niveles similares de profundidad financiera, si es medida por el crédito doméstico al sector privado como porcentaje del PIB.

Finalmente, como señale el Informe de Desarrollo Financiero Global del Banco Mundial 2014, la eficiencia financiera está relacionada positivamente a la inclusión financiera, no así la estabilidad financiera. Sin embargo, una investigación reciente de Han y Melecky (2013) encuentra que un uso más amplio de los depósitos de ahorros bancarios hizo que los sistemas bancarios de países de ingresos medianos fueran más resistentes a retiros de depósitos y a la ralentización en el crecimiento de depósitos durante la crisis de 2008. No obstante, existe una escasez generalizada de investigación en este área y se necesita hacer más para establecer en definitiva un vínculo entre la inclusión financiera y la estabilidad financiera.

En el contexto de Paraguay, la inclusión financiera (medida por el crecimiento de los accesos a puntos físicos) y la profundización financiera han aumentado sostenidamente desde 2005, mientras que las medidas de estabilidad financiera y eficiencia financiera se han mantenido iguales.

**Alcance, Profundidad, Eficiencia y Estabilidad de las Instituciones Financieras**  
Paraguay vs ALC (promedio regional excepto Paraguay)



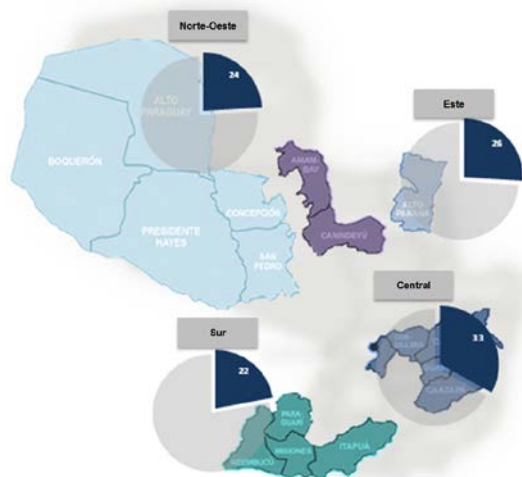
Fuente: Global Financial Development Report 2013

Nota:

La puntuación Z bancaria está definida como  $(ROA + patrimonio\ neto) / activos / ds(ROA)$ , donde ROA es la rentabilidad anual promedio sobre activos a fin de año y ds(ROA) es la desviación estándar del ROA

### FIGURA 3: Penetración de cuentas por región

Adultos con cuenta en una institución financiera formal (%)



Es significativamente más probable que los adultos que viven en la Región Central y áreas urbanas tengan una cuenta formal comparado con sus contrapartes de otras regiones y áreas rurales. La penetración de cuentas alcanza al 33 por ciento en la Región Central, comparada con el 24 por ciento en el resto del país (Fig.3)<sup>16</sup>. Esta cifra es consistente con los patrones demográficos y económicos observados en otros sectores. La Región Central concentra la mayor parte de la población e industrias del país. En general, es 5 por ciento más probable que los adultos que viven en áreas urbanas estén financieramente incluidos que sus contrapartes rurales. Pero, como se discute más adelante, la distancia es reportada por muy pocos adultos como la principal barrera para tener una cuenta, incluso para aquellos que viven en áreas rurales. Esto sugiere que la división rural-urbana puede no estar relacionada con las diferencias en concentración de instituciones financieras entre los dos grupos, sino que podría estar impulsada por variaciones demográficas o socioeconómicas.

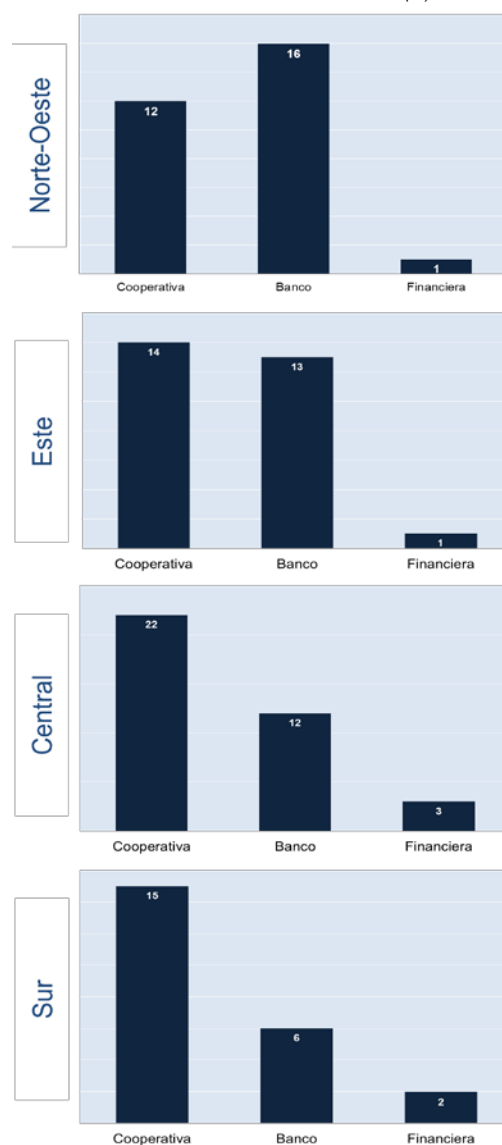
El patrón nacional de mayor acceso a cooperativas que a bancos es impulsado en gran medida por las regiones Central y Sur. En la región Central, la más poblada, el 22 por ciento de los adultos tiene una cuenta en una cooperativa, comparado con el 12 por ciento, en

<sup>16</sup> La Región Central incluye Asunción y los departamentos de Caaguazú, Cordillera, Guaria, Caazapá. La Región Este incluye Alto Paraná. La Región Norte-Oeste incluye Alto Paraguay, Boquerón, Presidente Hayes, San Pedro, Concepción, Amambay y Canindeyú. La Región Sur incluye Misiones, Itapúa, Neembucú y Paraguari.

un banco. En la región Este, las cifras son 14 y 13 por ciento, respectivamente. En la región Sur, existe el doble de probabilidad de que los adultos reporten utilizar cooperativas versus bancos (15 versus 6 por ciento, respectivamente). Sin embargo, para la región Norte-Oeste (las dos regiones están agregadas para obtener una muestra estadísticamente robusta) si bien la simple estadística de resumen muestran que el 16 por ciento de los adultos utiliza bancos y el 12 por ciento utiliza cooperativas en estas dos regiones, la diferencia no es estadísticamente significativa (Fig. 4).

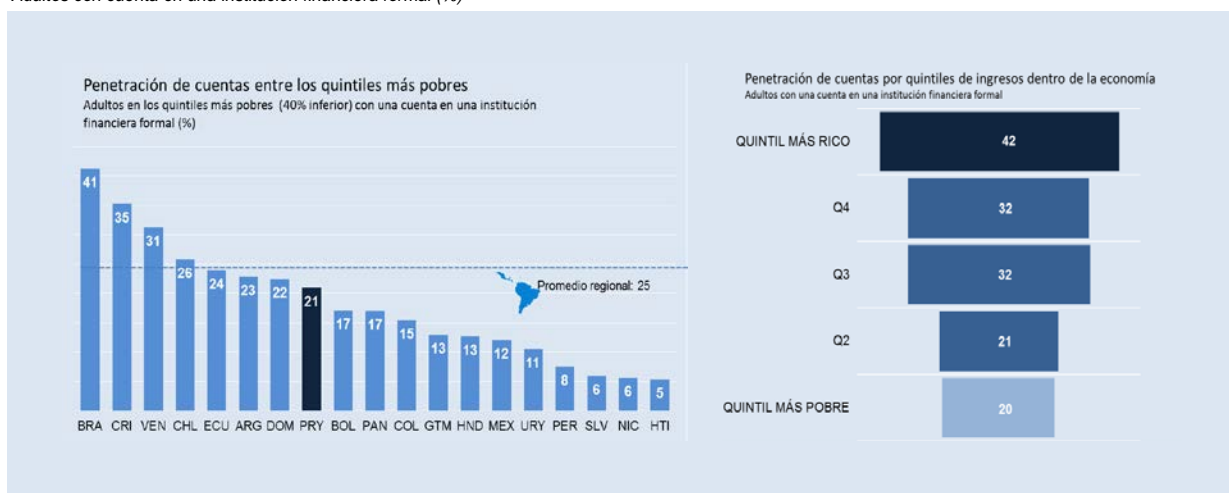
### FIGURA 4: Penetración de cuentas por tipo de institución formal y por región

Adultos con cuenta en una institución financiera formal (%)



## FIGURA 5: Penetración de cuentas y distribución del ingreso

Adultos con cuenta en una institución financiera formal (%)



Nota: Datos para Paraguay son de 2013. Datos para el resto de los países son de 2011.

**Existen variaciones marcadas en la inclusión financiera entre segmentos de ingreso en Paraguay: la penetración de cuentas entre adultos en el quintil más rico es más del doble que la del quintil más pobre (Fig. 5).** En este sentido, la desigualdad financiera presente en Paraguay es menos aguda que en otros países de la región. En ALC, en promedio, es casi tres veces más probable que el 20 por ciento más rico tenga una cuenta que el 20 por ciento más pobre (61 por ciento versus 21 por ciento). En ALC en general no parece haber una correlación entre cifras de desigualdad de ingresos a nivel país (según se mide por el coeficiente de Gini) y la desigualdad de inclusión financiera, lo cual sugiere que países con desigualdad relativamente alta (como Paraguay) pueden ciertamente tener sistemas financieros inclusivos.

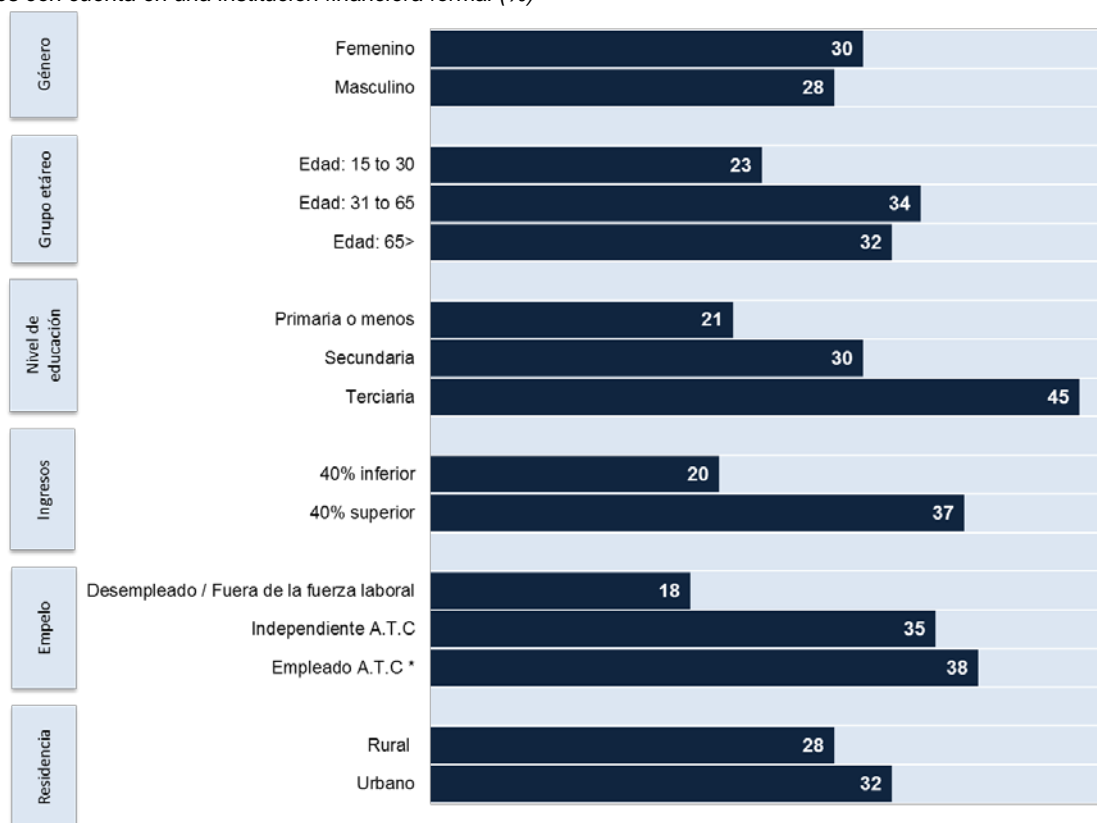
**Los adultos localizados en el medio de la distribución de ingresos son particularmente propensos a utilizar más bien cooperativas que bancos.** Los adultos en el medio de la distribución de ingresos, es decir los que no están ni en el quintil más pobre ni en el más rico, son más de dos veces más propensos (23 versus 10 por ciento) a reportar que utilizan una cooperativa que lo que reportan para un banco. Sin embargo, entre los adultos más pobres no hay diferencia en afiliación institucional (9 versus 8 por ciento) y entre los adultos más ricos, la brecha es bastante más pequeña (27 versus 22 por ciento).

**El nivel de educación y la edad también ayudan a explicar parte de la variación en penetración de cuentas en Paraguay.** Sólo 21 por ciento de aquellas personas con educación primaria o menos reporta tener una cuenta formal, pero esta cifra sube a 30 por ciento

para aquellos con educación secundaria y a 45 por ciento para aquellos con educación terciaria o mayor. Estas diferencias se confirman a través de un análisis de regresión multivariada que también controla otras características individuales. Quizás esté relacionado al hecho que sólo el 5 por ciento de adultos con educación primaria o menos vive en un hogar donde él o alguien ha recibido educación financiera. Los adultos con edades entre 31 y 65 años registran la mayor penetración de cuentas (34 por ciento). Entre los jóvenes (de 15 a 30 años), sólo el 23 por ciento tiene una cuenta formal (Fig. 6).

**FIGURA 6: Penetración de cuentas por características individuales**

Adultos con cuenta en una institución financiera formal (%)



**Nota:** "Empleados a medio tiempo" y "Empleados a medio tiempo y que desean trabajar a tiempo completo" fueron omitidos dado que la muestra era demasiado pequeña (menos de 100 casos)

\*A Tiempo Completo

**La situación laboral puede ser un impulsor clave para la inclusión financiera: los adultos que están empleados a tiempo completo tienen más del doble de probabilidades de tener una cuenta que aquellos que están desempleados o fuera de la fuerza laboral.** Esto está probablemente relacionado a la estabilidad de ingresos así como a la creciente utilización de transferencia electrónica de sueldos de empleadores a empleados. Si bien la mayoría de aquellos que están empleados a tiempo completo por un empleador reporta recibir su salario o sueldo en efectivo (77 por ciento), una minoría no trivial reporta recibir sueldos directamente a una cuenta bancaria o a través de una tarjeta de pago (22 por ciento).

**No existe brecha de género en Paraguay en cuanto a penetración de cuentas, aunque las mujeres son más propensas que los hombres a utilizar cooperativas.** De hecho, la información muestra que 30 por ciento de las mujeres tiene una cuenta formal, así como el 28 por ciento de los hombres, aun así esta diferencia no es estadísticamente significativa. Al examinarse solo la tenencia de cuentas en cooperativas, sin embargo, una

importante brecha de género emerge a favor de las mujeres: el 21 por ciento de las mujeres tiene una cuenta en una cooperativa, comparado con el 17 por ciento de los hombres. Esta diferencia se mantiene estadísticamente significativa después de controlar otras diferencias demográficas y socioeconómicas entre los dos grupos. En el resto de ALC, existe una gran brecha de género en la dirección opuesta, siendo los hombres 9 puntos porcentuales más propensos que las mujeres a tener una cuenta formal (44 por ciento versus 35 por ciento)<sup>17</sup>. Esta diferencia se mantiene aun controlando una gama de características demográficas y socioeconómicas<sup>18</sup>.

**Aquellos que reportan tener confianza en las instituciones financieras son 15 puntos porcentuales más propensos a tener una cuenta formal.** El 35 por ciento de aquellos que confían en las instituciones financieras también reporta tener una cuenta formal,

<sup>17</sup> En la muestra más grande de países de ALC no es posible distinguir entre tipos de instituciones financieras formales.

<sup>18</sup> El coeficiente para hombres es 0,064 cuando se controla edad, educación, ingresos, región, residencia, internet, tv y empleo en una regresión multivariada MCO (ver Anexo).

comparado con el 20 por ciento de aquellos que dicen que no confían en instituciones financieras formales. La diferencia se mantiene estadísticamente significativa aún después de controlar una gama de características demográficas y socioeconómicas en el análisis de regresión.

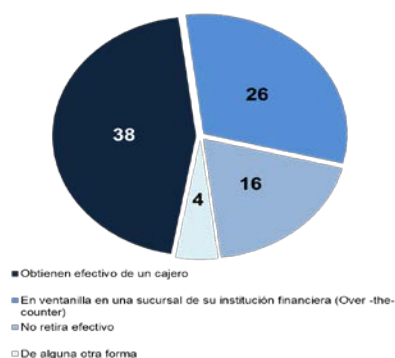
**La penetración de cuentas entre dueños de negocios es más alta que el promedio del país: el 43 por ciento de dueños de negocios reporta tener una cuenta en una institución financiera formal. Además, entre los independientes, la penetración de cuentas es del 37 por ciento.** Estas cifras están cercanamente alineadas a las estimaciones de IFC-McKinsey en referencia al tema de la brecha de financiación de las empresas, teniendo el 38 por ciento de MIPYMES informales acceso a una cuenta corriente, mientras casi el 91 por ciento de las MIPYMES formales tiene cuenta en una institución financiera formal<sup>19</sup>.

## USO DE CUENTAS FORMALES

Solo el 15 por ciento de todos los adultos – la mitad de todos los titulares de cuentas – reporta tener una tarjeta de débito<sup>20</sup>. Esta cifra es significativamente menor que el promedio de penetración de tarjetas de débito en ALC (28 por ciento). La tenencia de tarjetas de débito es reportada principalmente entre adultos más ricos y aquellos con cuenta en un banco. El 30 por ciento de aquellos en el quintil de ingresos más alto reporta tener una tarjeta de débito, comparado con sólo el 10 por ciento del resto de la población. Y mientras el 63 por ciento de los adultos que tiene una cuenta bancaria reporta tener una tarjeta de débito, sólo el 37 por ciento de aquellos con cuenta en una cooperativa la tiene.

**FIGURA 7: Modos de retiro empleados por titulares de cuenta**

Adultos con cuenta por formas más comunes de retiro de dinero (%)



<sup>19</sup> Ver Hommes y Ardic 2013

<sup>20</sup> La cifra total incluye a adultos que reportan tener una tarjeta de débito que no está conectada a una cuenta a su nombre.

**El método más común para retirar efectivo es a través de un cajero automático, aunque muchos adultos dependen principalmente de transacciones en ventanilla (“over the counter”) o no hacen extracciones regulares de sus cuentas.** Aproximadamente el 40 por ciento de los titulares de cuentas reporta que el método más común para retirar efectivo de su cuenta es usando un cajero automático. El 26 por ciento de los titulares de cuentas reporta que el método más común para la extracción de efectivo es en ventanilla en una sucursal de su institución financiera. Aproximadamente el 16 por ciento de titulares de cuenta reporta que no retira efectivo de su cuenta usualmente, probablemente porque lo usa para ahorrar o para transferir dinero electrónicamente (Fig. 7).

## BARRERAS PARA TENER UNA CUENTA FORMAL

Para el 71 por ciento de los adultos paraguayos – aproximadamente 3,2 millones de personas- que no tienen una cuenta formal, las mayores barreras al acceso son la falta de dinero y de documentación<sup>21</sup> (Fig. 8). Entender las barreras existentes para los no usuarios ofrece una oportunidad para diseñar nuevos productos e intervenciones de política para facilitar el acceso financiero a toda la población adulta. Al ser consultados sobre las razones principales por las que no tienen una cuenta, la mayoría de los paraguayos no bancarizados reportó la falta de dinero (51 por ciento). Esta cifra es coherente con las tendencias más amplias de ALC, donde el 54 por ciento manifiesta la misma razón. Esta barrera es altamente reportada particularmente entre desempleados (75 por ciento) y entre trabajadores a medio tiempo (73 por ciento), ambas poblaciones que por lo general tienen flujos inestables de ingresos (Fig. 9).

La siguiente razón más citada es la falta de documentación. Aproximadamente el 24 por ciento de adultos no bancarizados reporta que el no tener cédula de identidad o recibo de salario es una barrera para abrir una cuenta. La falta de documentación es una restricción particularmente grave para los que están desempleados o fuera de la fuerza de trabajo, lo cual sugiere un vínculo entre la inclusión financiera y la informalidad. Para aquellos individuos que no trabajan formalmente, la informalidad significa no estar cubierto por beneficios sociales además de no tener acceso a un recibo de salario formal, un requerimiento común para abrir una cuenta. Finalmente, la informalidad también está afectando a las MIPYMES. De acuerdo a la base de

<sup>21</sup> La población adulta mayor de 15 años suma 4.491.407 de acuerdo a datos de la DGEEC (2012).

datos de McKinsey sobre Brecha Crediticia, existen 951.000 MIPYMES informales en Paraguay; estas empresas no están registradas. En cuanto a individuos, la falta de cédulas de identidad no es poco común. De acuerdo con las últimas estadísticas disponibles de PUICA<sup>22</sup> respecto de la cobertura de los sistemas de registro civil en Paraguay, solo el 75-89 por ciento de nacimientos se registran (2001).

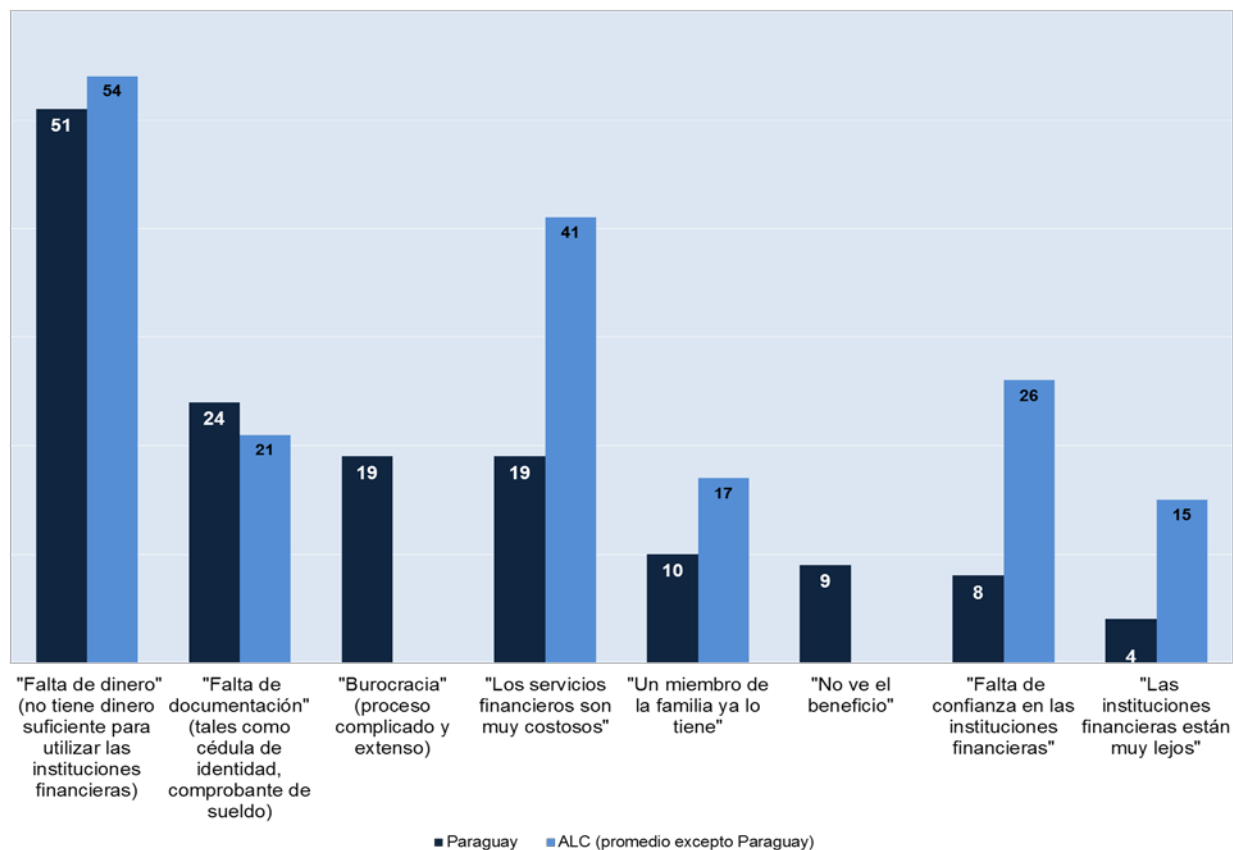
---

22 [http://unstats.un.org/unsd/demographic/CRVS/CR\\_coverage.htm](http://unstats.un.org/unsd/demographic/CRVS/CR_coverage.htm)



## FIGURA 8: Barreras auto-reportadas para el uso de cuentas formales: Paraguay y América Latina y el Caribe

No titulares de cuentas reportando las razones por las que no tienen una cuenta (%)



Nota: "Burocracia" y "No ve el beneficio" no están disponibles para América Latina y el Caribe. La información para Paraguay es de 2013 y para América Latina es de 2011.

**La burocracia y los costos excesivos también son barreras significativas para el acceso financiero para los no bancarizados en el Paraguay.** Cada razón es reportada por alrededor de 1 entre cada 5 paraguayos no bancarizados. Sin embargo, la asequibilidad no parece ser un obstáculo tan grande al acceso financiero en Paraguay como lo es en la región en conjunto, donde el 41 por ciento de adultos no bancarizados reporta que el costo de los servicios financieros es una barrera para tener una cuenta.

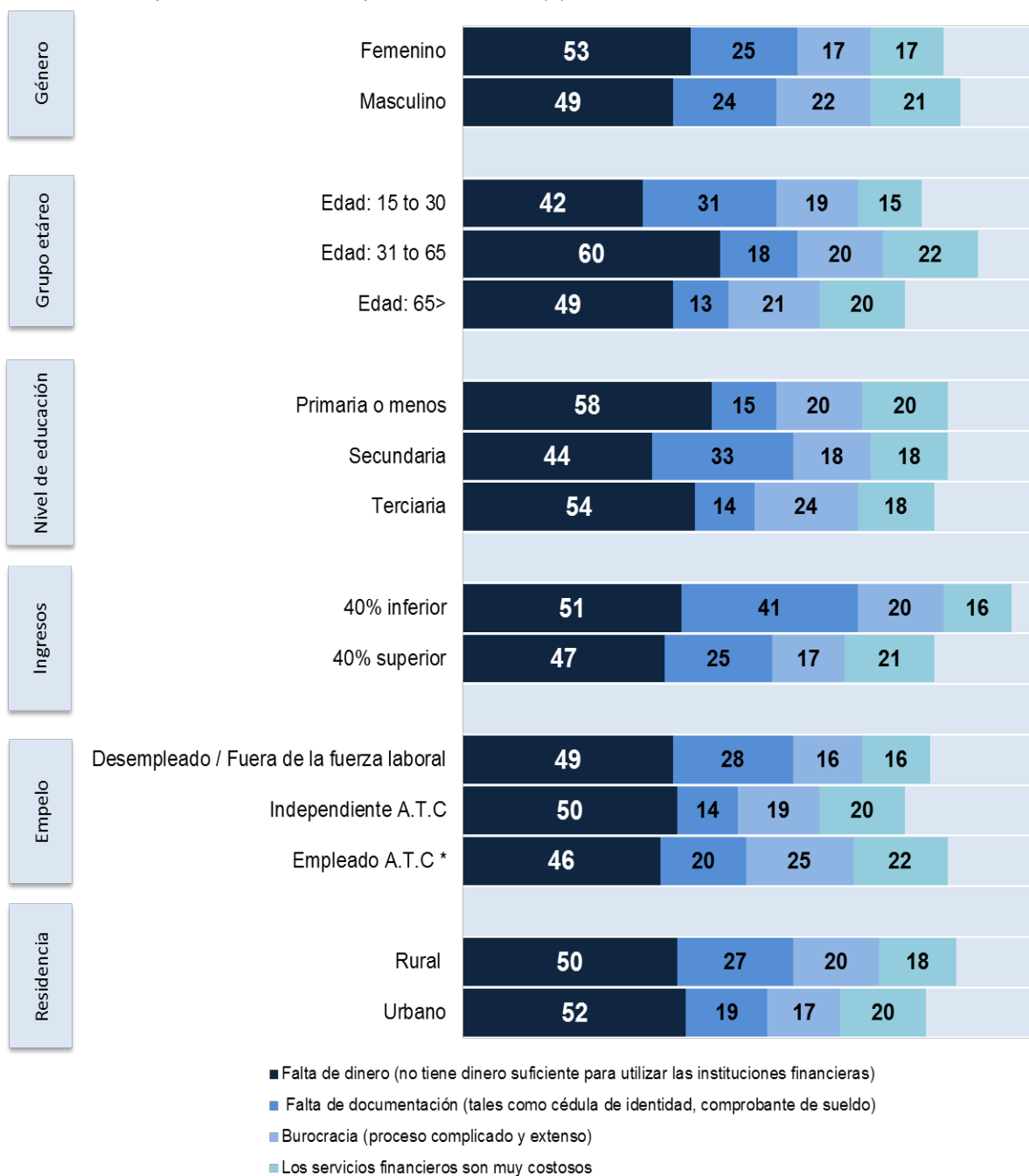
**Comparada con otras economías de ALC, la falta de confianza y de acceso físico no son reportadas como barreras principales a la inclusión financiera.** La falta de confianza es una de las barreras menos mencionadas (solo 8 por ciento de los adultos) mientras para el resto de la región, la falta de confianza en instituciones afecta a más de un cuarto de los adultos. A pesar de ser un país relativamente poco poblado con una división rural-

urbana significativa en penetración de cuentas, muy pocos adultos aducen que las instituciones financieras estén demasiado lejos como una razón principal por la que no tienen una cuenta<sup>23</sup>. Aún entre residentes rurales, sólo el 4 por ciento de encuestados mencionó esta razón.

<sup>23</sup> En Paraguay hay 16,5 habitantes por km<sup>2</sup>. En promedio, la densidad poblacional en países de América Latina es de 82 habitantes por km<sup>2</sup>. Los países menos densamente poblados son Bolivia (10 habitantes por km<sup>2</sup>), Argentina (15 habitantes por km<sup>2</sup>) y Paraguay (17 habitantes por km<sup>2</sup>). En el otro extremo El Salvador, República Dominicana y Haití tienen la mayor concentración de población por km<sup>2</sup> en la región (Fuente: World Development Indicators, World Bank 2011).

**FIGURA 9: Las 4 principales barreras auto-reportadas para el uso de cuentas formales por características individuales**

No titulares de cuentas reportando barreras como razón para no tener una cuenta (%)



**Nota:** "Empleados a medio tiempo y que no quieren trabajar tiempo completo" y "Empleados a medio tiempo y que desean trabajar a tiempo completo" fueron omitidos dado que la muestra era demasiado pequeña (menos de 100 casos)  
\*A tiempo completo





**Ahorrar ayuda a los individuos a lidiar con los shocks económicos, a hacer inversiones importantes y a racionalizar el consumo.** Los individuos pueden elegir ahorrar en casa, a través de asociaciones informales o grupos comunitarios, vía adquisición de bienes duraderos como oro o joyas o utilizando cuentas de ahorro en instituciones financieras formales. Esta última opción es probablemente la más segura y, de hecho, una gama de pruebas aleatorias controladas demuestran que proveer a individuos acceso a cuentas de ahorro aumenta los ahorros<sup>24</sup>. Este capítulo resume los resultados de la EIF sobre el ahorro.

**De acuerdo a las Encuesta de Inclusión Financiera 2013, el 39 por ciento de los adultos en Paraguay ha guardado o ahorrado dinero, ya sea formal o informalmente, en el último año** (Fig. 12). Así como con la titularidad de cuentas, el ahorro está estrechamente relacionado con el ingreso, la educación y la situación laboral. Mientras sólo el 26 por ciento de los que están en el 40 por ciento inferior de la distribución de ingresos reporta haber ahorrado en los últimos 12 meses, 51 por ciento de aquellos en el 40 por

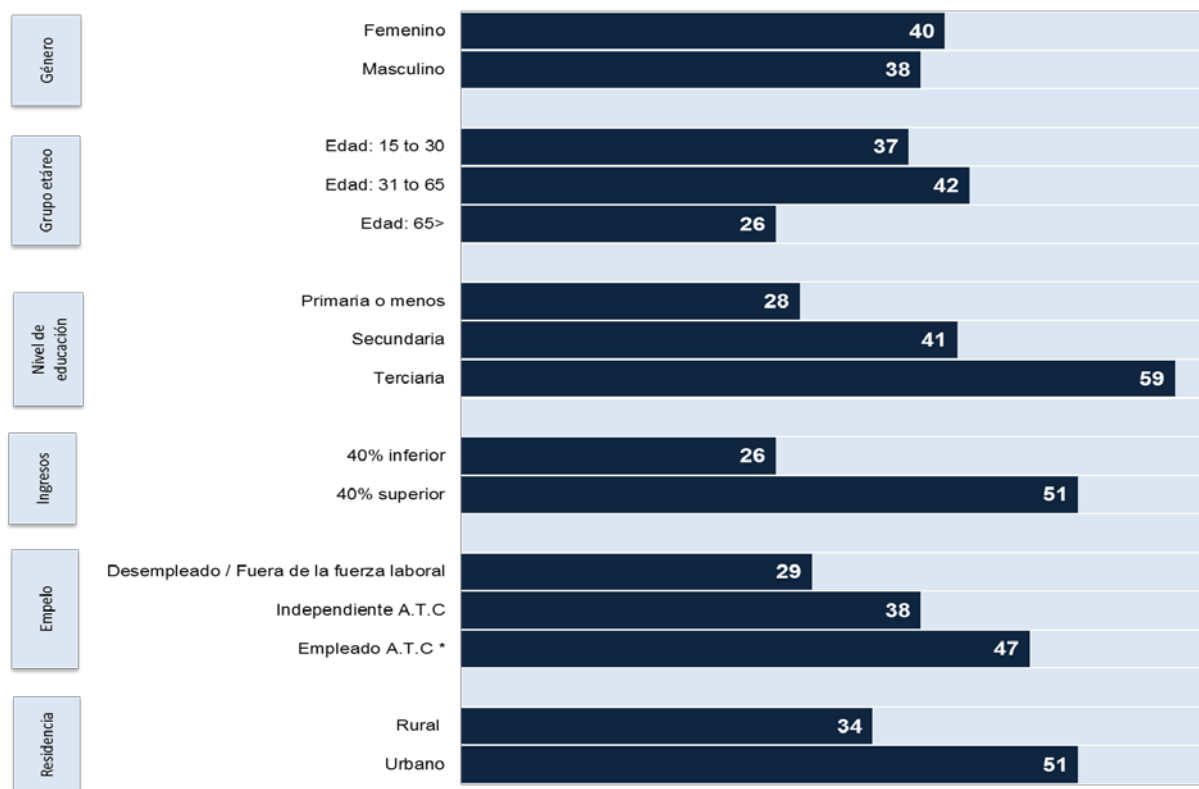
ciento superior, reporta lo mismo. Aquellos con educación terciaria y los que están empleados a tiempo completo por un empleador son también particularmente propensos a estar por encima de la mediana (59 por ciento y 47 por ciento, respectivamente) (Fig. 10). Estas diferencias se mantienen estadísticamente significativas aun cuando se toman en cuenta una gama de otras características demográficas y socioeconómicas en el análisis de regresión.

**Se debe resaltar que las medidas de la actividad ahorrista por el lado de la demanda son inherentemente subjetivas debido a diferentes maneras de comprender cómo se define el ahorro.** La evidencia anecdótica sugiere que los adultos que canalizan dinero sobrante hacia inversiones en sus granjas u hogares, por ejemplo, puede que no consideren que estén ahorrando activamente porque no mantienen efectivo o fondos líquidos, sin embargo sus inversiones son un tipo de ahorro. Por tanto, es probable que los patrones de ahorro reflejados en la EIF tengan un sesgo hacia ahorros líquidos.

<sup>24</sup>Aportela 1999; Ashraf, Karlan, y Yin 2006).

## FIGURA 10: Ahorros por características individuales

Adultos que ahorraron o apartaron dinero en el último año (%)



**Nota:** "Empleados a medio tiempo y que no quieren trabajar tiempo completo" y "Empleados a medio tiempo y que desean trabajar a tiempo completo" fueron omitidos dado que la muestra era demasiado pequeña (menos de 100 casos)

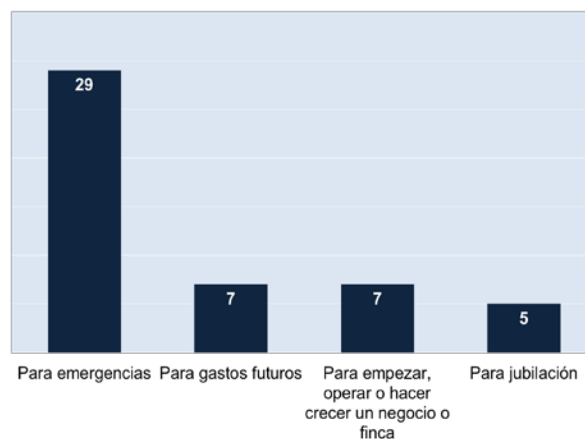
\*A tiempo completo

Las emergencias son las razones más comúnmente reportadas para ahorrar: el 29 por ciento de los adultos ha ahorrado o apartado dinero en el último año por esta razón, muy por encima del promedio de 19 por ciento de ALC (Fig. 11). Ahorrar para gastos futuros y ahorrar para empezar, operar o hacer crecer un negocio ha sido cada una reportada por 7 por ciento de los adultos. Finalmente, ahorrar para la jubilación fue reportada por solo el 5 por ciento de los adultos<sup>25</sup>. Como era de esperarse, existen amplias variaciones entre características individuales en cuanto a razones para ahorrar. De forma interesante, los adultos que reportan tener algún tipo de seguro son, en realidad, más propensos que los no asegurados a ahorrar para emergencias, según lo reportan. Aun entre adultos mayores (65 años o más), sólo el 13 por ciento reporta haber apartado dinero en el último año para jubilarse. Entre los adultos paraguayos que reportan ser dueños de un negocio, el 16 por ciento reporta haber ahorrado

en los últimos 12 meses para empezar, operar o hacer crecer un negocio.

## FIGURA 11: Razones para ahorrar

Adultos que ahorraron o apartaron dinero en el último año (%)

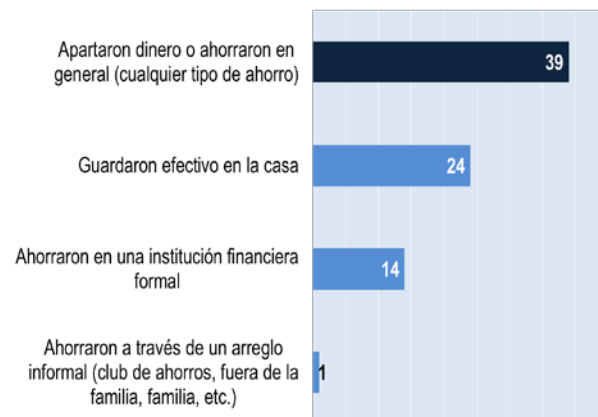


<sup>25</sup> La encuesta incluyó una lista de razones comunes para ahorrar (las mostradas en la Figura 11). Dado que la lista no es exhaustiva, es posible que haya otras razones para ahorrar.

La mayoría de los ahorristas no utiliza el sistema financiero formal: sólo el 36 por ciento de los ahorristas, o 14 por ciento de todos los adultos, reporta haber ahorrado en una institución financiera formal. Como en muchos países, la amplia mayoría de ahorristas en Paraguay elige guardar su dinero en sus hogares: 62 por ciento de los ahorristas, o 24 por ciento de todos los adultos, reporta haber ahorrado en sus hogares en los últimos 12 meses. Sumado a esto, el 4 por ciento de los ahorristas, o 1 por ciento de los adultos, reporta haber ahorrado a través de sociedades de ahorro informales como ser una “rueda” o círculo, una persona fuera de la familia o asociaciones vecinales (Fig. 12) (Los encuestados pueden reportar más de un tipo de mecanismo de ahorro).

**FIGURA 12: Conducta de ahorro entre adultos**

Adultos que ahorraron o apartaron dinero en el último año (%)



**FIGURA 13: Ahorros formales en ALC**

Adultos que ahorraron en una institución financiera formal en el último año (%)



Nota: Los datos para Paraguay son de 2013 y los de América Latina y el Caribe son de 2011

El nivel de ahorros formales en Paraguay está levemente por encima del promedio de la región en ALC. El 10 por ciento de los adultos en ALC reporta haber ahorrado formalmente en el último año, comparado con 14 por ciento en Paraguay (Fig. 13). Sin embargo, debido al margen de error asociado con estas estimaciones, la incidencia de ahorros formales en Paraguay no es estadísticamente distinguible de aquellas de la mayoría de los otros países de la región. También es importante notar que la diferencia en los

tiempos de las encuestas podría ser de particular importancia en esta medición, ya que el comportamiento respecto del ahorro en 2011 (cuando las encuestas en otros países se llevaron a cabo) puede haber decaído a consecuencia de la crisis financiera global<sup>26</sup>.

<sup>26</sup> De acuerdo a la encuesta del Global Findex en Paraguay, el 10 por ciento de los adultos ahorra formalmente, aunque esta cifra no es estadísticamente distinguible del 14 por ciento de 2013.

### **Recuadro 2.1 Movilización del ahorro: Aprendiendo de casos exitosos en ALC**

La movilización del ahorro se refiere a crear instituciones seguras donde los ahorristas puedan colocar sus depósitos con la expectativa de que recibirán el valor completo de sus fondos, más un retorno real, al retirarlos. Un producto cuyas características aparentan ajustarse mejor a las necesidades de ahorro de la población de escasos recursos es la cuenta de ahorro programado o de compromiso. En este tipo de cuenta, los clientes pueden hacer un plan de depósitos mensuales o establecer un monto como objetivo a lo largo de un periodo de tiempo específico. Las cuentas de ahorro programado también podrían usarse como garantía alternativa, como sustituto, cuando el cliente no tiene los tipos de garantías a menudo requeridos por instituciones financieras para acceder a una financiación.

La tecnología puede ayudar a aumentar las tasas de ahorro de titulares de cuentas de ahorro programado. La evidencia empírica de pruebas aleatoriamente controladas en Perú, Bolivia y las Filipinas sugiere que los clientes que recibieron recordatorios a través de mensajes de texto o cartas ahorraron más que un grupo de control sin recordatorios. Los saldos totales de ahorro aumentaron en 6 por ciento y la probabilidad de alcanzar el monto objetivo aumentó 3 puntos porcentuales<sup>27</sup>. En Colombia, por ejemplo, la Cooperativa de Créditos y Ahorros, Comultrasan, implementó una estrategia para mejorar las tasas de cumplimiento para productos de ahorro planeado.

Como resultado de la implementación de un *call center* para recordar y motivar a los clientes a que hicieran depósitos en sus cuentas de ahorro programado, aumentaron las tasas de cumplimiento de 65 por ciento al 80 por ciento en el curso de un año y medio<sup>28</sup>. Las cuentas de ahorro programado involucran menos transacciones que las cuentas de ahorro tradicionales pero requieren esfuerzos grandes en términos de la apertura y mantenimiento de la cuenta de manera a que el cliente pueda hacer depósitos fácil y periódicamente. El uso de dispositivos móviles para recoger ahorros e incorporar tecnología de geo-posicionamiento permitió a Comultrasan automatizar y facilitar el proceso de depósito y recolección. Para todos los clientes viviendo en áreas rurales sin presencia de una sucursal, se implementó un sistema de recolección “en casa” para los ahorros programados.

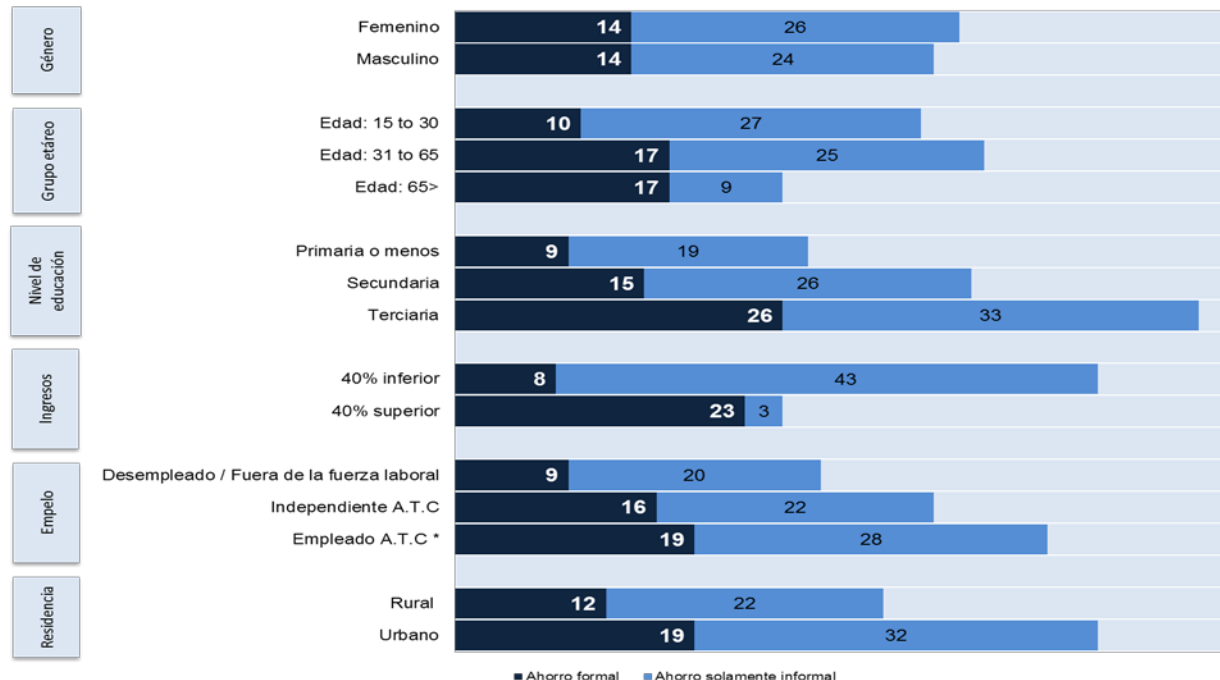
De forma relacionada, la adopción de esquemas de agentes bancarios permitió a varios países de ALC expandir la penetración de productos de ahorros programados. En México, el Banco Azteca pudo alcanzar 200.000 clientes en un año, con su producto de ahorros de compromiso grupal, a través de 3.000 puntos de venta en sus propias sucursales, tiendas minoristas Elektra y agentes bancarios que operan diariamente los 365 días del año de 9.00 am a 9.00 pm.

<sup>27</sup><http://www.poverty-action.org/sites/default/files/topmind.pdf>

<sup>28</sup><http://www.pro-savings.org/sites/default/files/ficha%203%20ingl%C3%A9s.pdf>

**FIGURA 14: Ahorros por características individuales**

Adultos que ahorraron en una institución financiera formal, y adultos que ahorraron (solamente) de manera informal en los últimos 12 meses (%)



Nota: "Ahorro formal" puede incluir también a adultos que ahorran formal e informalmente. "Ahorro informal" incluye a adultos que ahorraron en clubes de ahorro, con una persona que está fuera de la familia o con familiares o que está guardando efectivo en el hogar. "Empleado a medio tiempo y que no quiere trabajar a tiempo completo" y "Empleado a medio tiempo y quiere trabajar a tiempo completo" fueron eliminados por ser la muestra demasiado pequeña (menos de 100 casos)

\*A tiempo completo

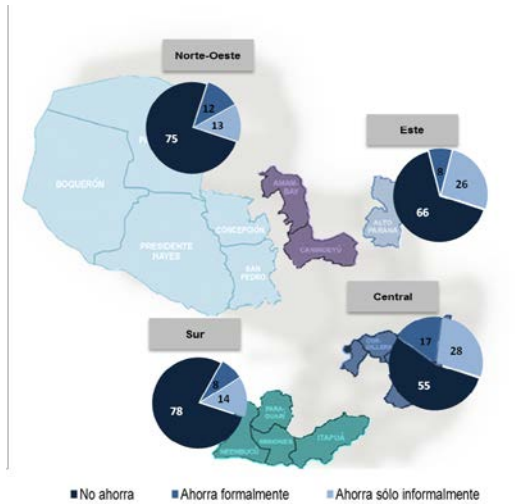
**Los patrones de comportamiento de ahorro formal por características individuales siguen de cerca a los del comportamiento de ahorro general.** Los adultos más ricos, aquellos con más educación y los que viven en áreas urbanas son más propensos que otros segmentos de la población a informar que han ahorrado en una institución financiera formal en los últimos 12 meses. Aunque las mujeres son levemente más propensas que los hombres a ahorrar en general, la incidencia del ahorro formal entre los dos grupos es idéntica, sugiriendo que las mujeres toman ventaja de los mecanismos de ahorro informal más que los hombres. Otra excepción es que los adultos mayores (mayores de 65 años) que ahorran, son significativamente más propensos a hacerlo formalmente en comparación con la contraparte más joven. Los adultos en la región Central son más propensos a ahorrar y como resultado un porcentaje global más grande también reporta ahorrar formalmente, en comparación con adultos de otras regiones. Sin embargo, como subgrupo, los ahorristas de la región

Central no son significativamente más propensos a ahorrar "formalmente" que sus contrapartes de otras regiones (Fig. 15).

**Hay variaciones en la incidencia y modo del comportamiento de ahorro entre diferentes quintiles de ingreso.** El 51 por ciento de aquellos ubicados en la parte superior del 60 por ciento de la distribución del ingreso reporta haber ahorrado de alguna manera, en comparación con sólo el 26 por ciento entre el 40 por ciento inferior. Y mientras el 23 por ciento de los adultos del 60 por ciento superior de la distribución del ingreso reporta ahorrar formalmente, solamente el 8 por ciento del 40 por ciento inferior ahorra en una institución financiera formal (Fig. 14). Una vez más, estos valores están levemente por encima de aquellos encontrados en el resto de América Latina: en la región como un todo, 13 por ciento de aquellos ubicados en el 60 por ciento superior y solamente el 5 por ciento del inferior más pobre ahorraron en instituciones financieras formales.

**FIGURA 15: Ahorros por Región**

Adultos que ahorraron o apartaron dinero en los últimos 12 meses (%)

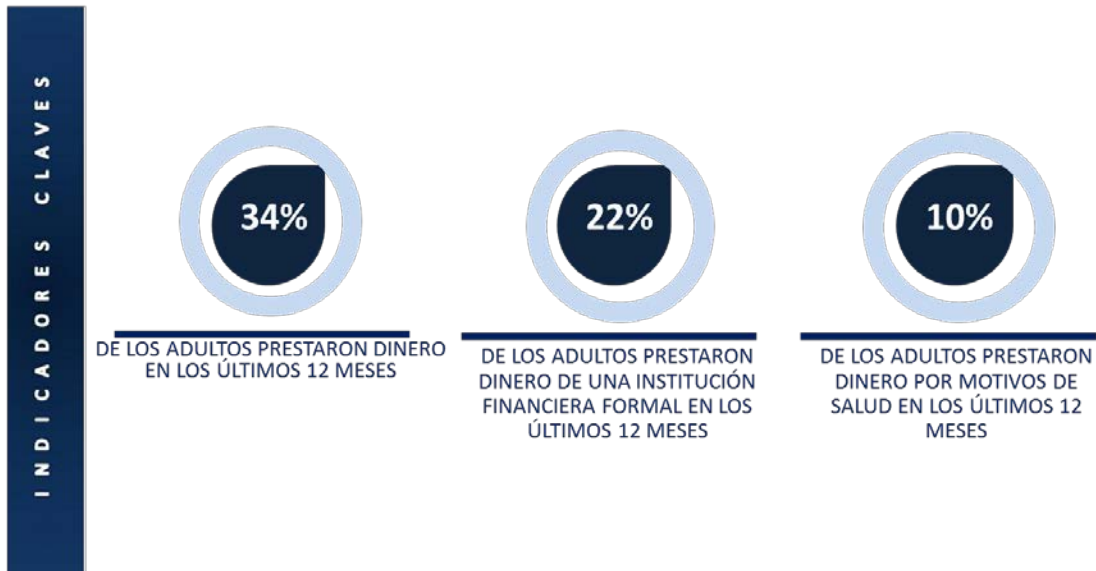


Los adultos con una cuenta en una institución financiera formal son significativamente más propensos a ahorrar y a hacerlo en banco, cooperativa u otra institución financiera formal. Cincuenta y seis por ciento de los titulares de cuenta reporta haber ahorrado el año pasado, en comparación al 25 por ciento de aquellos sin una cuenta. Y por supuesto, los adultos con cuentas son más propensos a ahorrar formalmente que aquellos que no la poseen: Cuarenta y cinco por ciento de los que tienen cuenta ahorran formalmente en comparación con sólo el 14 por ciento de los que no tienen una cuenta (este último grupo puede ahorrar utilizando la cuenta de un familiar). Desde luego, con estos datos no es posible establecer una conexión causal entre inclusión financiera y ahorro; pero es bastante posible que el acceso a un lugar seguro para ahorrar haya sido una razón principal del porqué los adultos con cuenta entraron al sistema financiero formal en primer lugar. Interesantemente, los ahorristas que

ahorran utilizando instituciones financieras formales no son menos propensos que los ahorristas no bancarizados a ahorrar también en el hogar.

Los que reportan tener confianza en las instituciones financieras son más que el doble de propensos a ahorrar formalmente que aquellos que no reportan tener confianza. Dieciocho por ciento de aquellos que confían en las instituciones financieras también reporta haber ahorrado en una institución financiera, en comparación al 9 por ciento de aquellos que dicen que no tienen confianza en las instituciones financieras formales. La diferencia permanece estadísticamente significativa incluso después de controlar una serie de características socioeconómicas y demográficas utilizando análisis de regresión.

Hay una proporción considerable de la población adulta que tiene la capacidad de ahorrar pero no es atendida por el sistema financiero formal. Estos adultos desatendidos reportan ahorros informales y no poseen una cuenta formal. Ellos viven desproporcionadamente en áreas urbanas, y su confianza en el sector financiero es baja, comparada con la confianza promedio de aquellos que han ahorrado en general. Además, 3 por ciento de los adultos titulares de cuentas están ahorrando informalmente y pueden ser clasificados como desatendidos.



**El acceso al crédito permite a los individuos racionalizar el consumo en el tiempo y realizar inversiones críticas en educación, salud, o vivienda.** Para emprendedores y empresas potenciales, la disponibilidad de crédito puede fomentar la creación de nuevos negocios y aumentar la productividad de las empresas y el crecimiento de la producción.<sup>29</sup> Sin embargo, la evidencia demuestra que en los mercados de crédito al consumo e hipotecario, el consumidor frecuentemente carece de información suficiente o competencias financieras para tomar decisiones informadas y racionales acerca del préstamo. Cuando agravadas por la insuficiencia de protección al consumidor y supervisión regulatoria, estas tendencias pueden tener efectos desestabilizadores tanto en el individuo como a nivel sectorial, como se ha visto en la crisis de hipotecas de alto riesgo en los EE.UU. y la crisis de microcréditos en Marruecos, India, y Bosnia Herzegovina. Así, mientras que el acceso generalizado al crédito es vital para el buen funcionamiento de la economía, el incremento de préstamos realizados por el

individuo y las compañías necesita ser alcanzado responsable y sustentablemente. Este capítulo resume los resultados del EIF acerca del crédito.

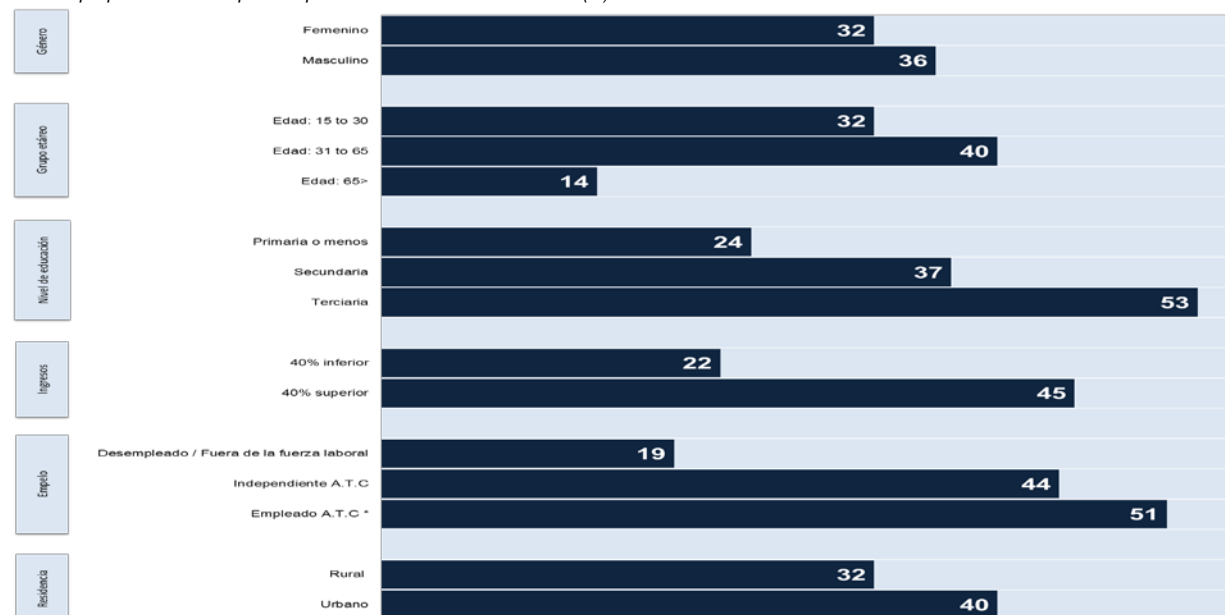
**Aproximadamente 34 por ciento de los adultos en Paraguay reporta haber prestado dinero en los últimos 12 meses.** Esto incluye préstamos de dinero de una variedad de fuentes, desde familia y amigos hasta bancos, y para una variedad de propósitos, desde bienes de consumo hasta préstamos de negocios. Los adultos más ricos, los adultos de mediana edad (aquellos entre 31 y 65 años), adultos con educación terciaria, y aquellos con empleo a tiempo completo fueron más propensos a reportar que han prestado dinero (Fig. 16). Tras considerar toda la gama de características demográficas y socioeconómicas, no parece haber una diferencia entre géneros o entre residentes rurales y urbanos en el comportamiento de endeudamiento general.

<sup>29</sup>Ver Banerjee and Duflo 2007; Beck, Demirguc-Kunt, y Maksimovic 2005.



## FIGURA 16: Préstamos por características individuales

Adultos que prestaron dinero por cualquier razón en los últimos 12 meses (%)



Nota: "Empleado a tiempo parcial que no quiere trabajar a tiempo completo" y "Empleado a tiempo parcial que quiere trabajar a tiempo completo" fueron omitidos ya que la sub-muestra es demasiado pequeña (menos de 100 casos)  
\*A tiempo completo

**La salud es la razón más comúnmente reportada entre adultos para el préstamo en el Paraguay.** En total, aproximadamente el 10 por ciento de los adultos, o el 38 por ciento de los prestatarios, reporta haber prestado por propósitos médicos o de salud en los últimos 12 meses (Fig. 17). Sorprendentemente, los adultos con seguro médico o de vida son significativamente más propensos que otros adultos a reportar préstamos relacionados a la salud. El préstamo para la salud está también estrechamente relacionado con los niveles de ingreso: mientras el 5 por ciento de los adultos en el 40 por ciento inferior de la distribución del ingreso reporta haber prestado por motivos de salud, el 13 por ciento de los que están en el 60 por ciento superior hacen lo mismo. Y finalmente, el préstamo relacionado a la salud es reportado más comúnmente en la Región Central: 13 por ciento vs. 5 por ciento en otras regiones.

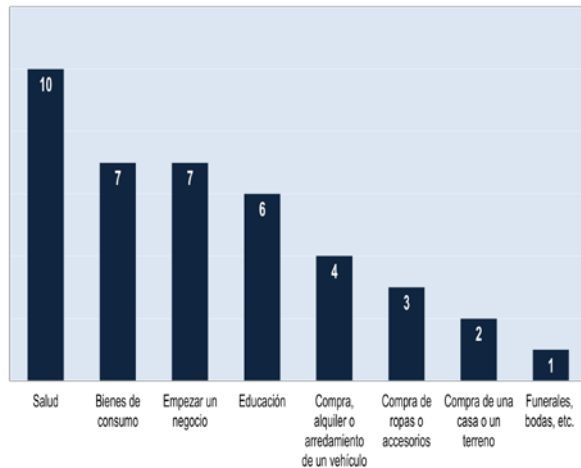
**Préstamos para bienes de consumo, para propósitos de negocios, y para educación, son reportados por alrededor del 6 al 7 por ciento de los adultos en**

**Paraguay (Fig. 17).** No es de extrañar que la mayoría de los préstamos relacionados a negocios son realizados por adultos que también reportan poseer un negocio: 25 por ciento de los dueños de negocios reporta haber prestado para iniciar, operar, o expandir un negocio comparado al 2 por ciento de los que no reportan poseer un negocio actualmente. Esto, sin embargo, indica que la mayor parte de esta actividad esté direccionada a operar o expandir un negocio, y no necesariamente para los emprendedores por primera vez. El préstamo para la educación también está concentrado en un grupo: aquellos con educación terciaria. Esto indica que es con propósitos relacionados a la Universidad, aunque no es posible decirlo con certeza, ya que también es concebible que los adultos de este grupo estén prestando para cubrir los costos de la educación secundaria privada de sus hijos. Relativamente pocos (menos del 5 por ciento) de los adultos en Paraguay reporta haber prestado para alquilar o arrendar un vehículo, comprar ropa o accesorios, comprar una casa o un terreno, o para bodas o funerales.



**FIGURA 17: Razones para préstamos reportados por prestatarios**

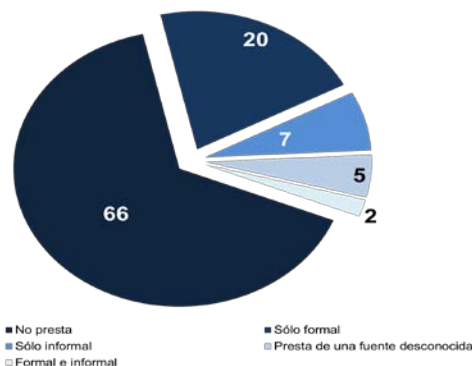
Adultos que prestaron dinero en los últimos 12 meses (%)



A diferencia de los patrones de ahorro, parece que el préstamo se da más comúnmente a través del sistema financiero formal. Veintidós por ciento de los adultos reporta haber prestado de una institución financiera formal el año pasado, bancos, cooperativas, o financieras. En contraste, solamente el 9 por ciento de los adultos en Paraguay reporta haber prestado de una fuente informal, una categoría que incluye familia, amigos, prestamistas, casas de empeño, y casas de crédito. (Fig. 18). Y no hay mucha superposición entre las dos categorías: sólo el 2 por ciento de los adultos en Paraguay reporta haber prestado de ambas fuentes, formal e informal. Otro 5 por ciento de adultos reporta haber prestado, pero no especifica la fuente, ya sea porque la fuente no fue incluida en la lista de la encuesta o porque prefieren no reportar. Por supuesto, la mayoría de los paraguayos – aproximadamente 2,9 millones de adultos– no reporta ninguna actividad crediticia en absoluto en el año pasado.

**FIGURA 18: Fuentes de Préstamos**

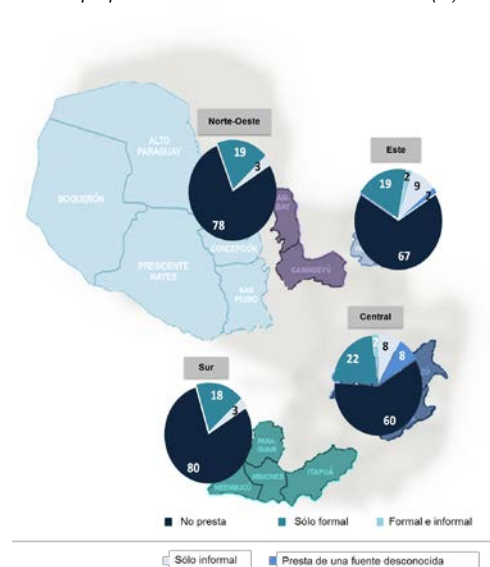
Adultos que prestaron dinero en los últimos 12 meses (%)



Los adultos en la Región Central son más propensos a prestar, tanto formal como informalmente. El 40 por ciento de los adultos en la Región Central reporta haber prestado en los últimos 12 meses, el 24 por ciento haciéndolo formalmente (Fig. 19). Esto se compara al 26 por ciento que reporta préstamos en general y el 20 por ciento que reporta préstamos formales en otras regiones. Sin embargo, cuando prestan, los adultos de las regiones Norte-Oeste y Sur son más propensos a hacerlo formalmente. En estas regiones, cerca del 90 por ciento de los préstamos reportados son a través de instituciones formales, en comparación con alrededor del 60 por ciento en las regiones Central y Este (Fig. 9).

**FIGURA 19: Préstamos por fuente y región**

Adultos que prestaron dinero en los últimos 12 meses (%)

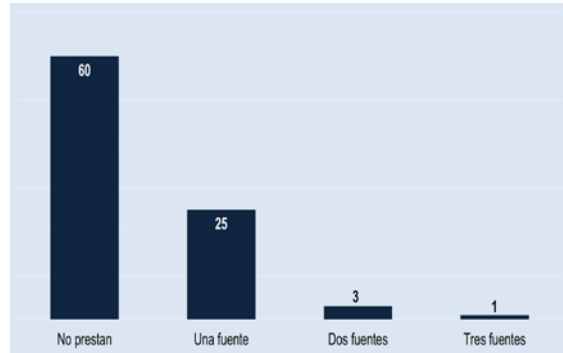


Los datos sugieren que los prestatarios paraguayos con poca frecuencia piden prestado a través de diferentes tipos de prestamistas. La gran mayoría de aquellos que prestan, aproximadamente 85 por ciento, lo hacen de un solo tipo de prestamista (Fig.20). Alrededor del 10 por ciento de los prestatarios, o el 3 por ciento de todos los adultos, presta a través de múltiples prestamistas, por ejemplo un banco y un familiar/ amigo, o una casa de crédito y una cooperativa. Y sólo el 2 por ciento de los prestatarios, o menos del 1 por ciento de todos los adultos, presta de tres o más tipos de prestamistas.<sup>30</sup>

<sup>30</sup> Esto se refiere al tipo de prestamista (por ejemplo, bancos o cooperativas o prestamistas, etc.). Un encuestado que reporta tener préstamos solo de bancos potencialmente podría pedir prestado a más de un banco.

**FIGURA 20: Préstamos a través de múltiples prestamistas**

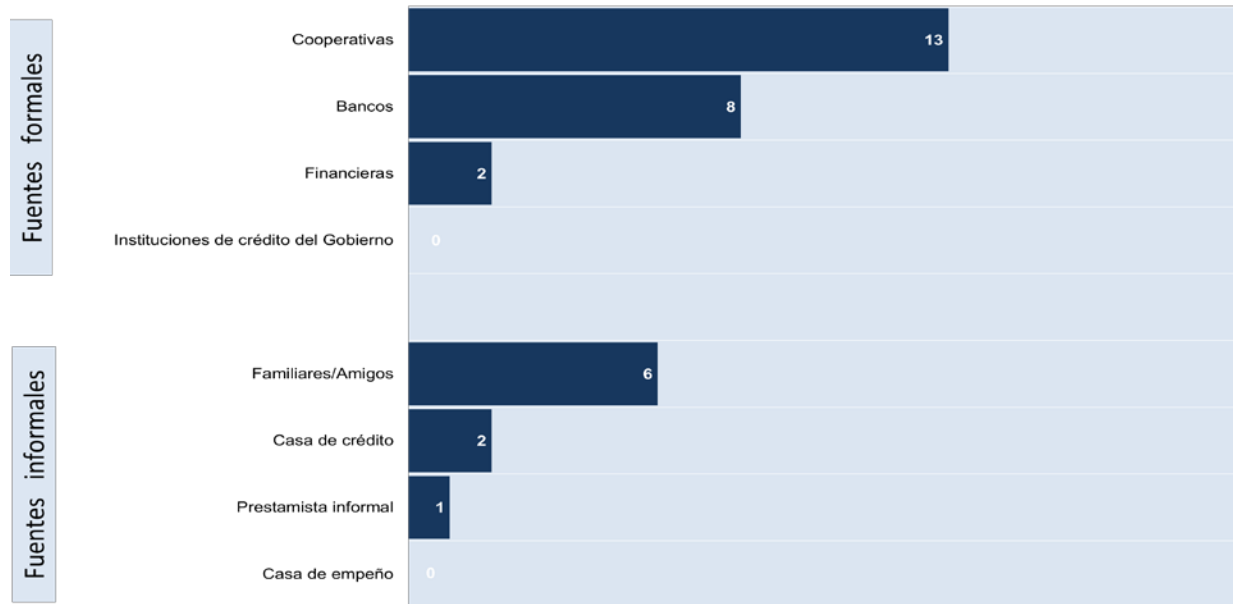
Adultos que prestaron dinero en los últimos 12 meses (%)



*Nota: La fuente es definida como tipo de prestamista, tales como un banco, cooperativa, familiar/amigos, casa de empeños, etc.*

**FIGURA 21: Fuentes de préstamos por tipo de prestamista**

Adultos que prestaron dinero en los últimos 12 meses (%)



**Los bancos y las cooperativas son reportados como las dos fuentes más comunes de préstamos en Paraguay, seguidos por familiares y amigos.** Relativamente pocos adultos reportan prestar de prestamistas particulares, casas de empeños, o casas de créditos. Por supuesto, hay varios factores que hacen que la medición del comportamiento de endeudamiento, particularmente el informal, sea bastante difícil. En primer lugar, los préstamos de familiares o amigos pueden no ser considerados estrictamente “préstamos”, en especial si no hay un

plazo fijo o tasa de interés. Y la sensibilidad alrededor de los otros tipos de préstamos informales puede afectar las respuestas, particularmente si los familiares están presentes al momento de la entrevista.

**Con muy pocas excepciones, las cooperativas son utilizadas con más frecuencia que los bancos en todas las categorías demográficas y socioeconómicas.** Hay evidencia limitada para sugerir que cuando se habla de crédito, las cooperativas son más inclusivas con la población tradicionalmente

desatendida (es decir, los pobres, las mujeres, y los residentes rurales). De hecho, los bancos y las cooperativas son usados de manera desproporcionada por los ricos y los que cuentan con una mejor educación. Cuando se trata del préstamo informal, parece que los prestamistas informales (como las casas de crédito, casas de empeño, y prestamistas particulares) son utilizados con una frecuencia similar cuando se agregan en una categoría como préstamos de familiares y amigos.

**Los dueños de negocios y emprendedores se beneficiarían de un mayor acceso al crédito para estimular sus negocios.** Solo 7 por ciento de los adultos reporta haber prestado dinero para iniciar un negocio. Del mismo modo, entre aquellos que son dueños de negocios, solo el 18 por ciento prestó dinero de una cooperativa el año pasado, el 9 por ciento prestó de bancos, y el 5 por ciento prestó de una casa de crédito.<sup>31</sup>

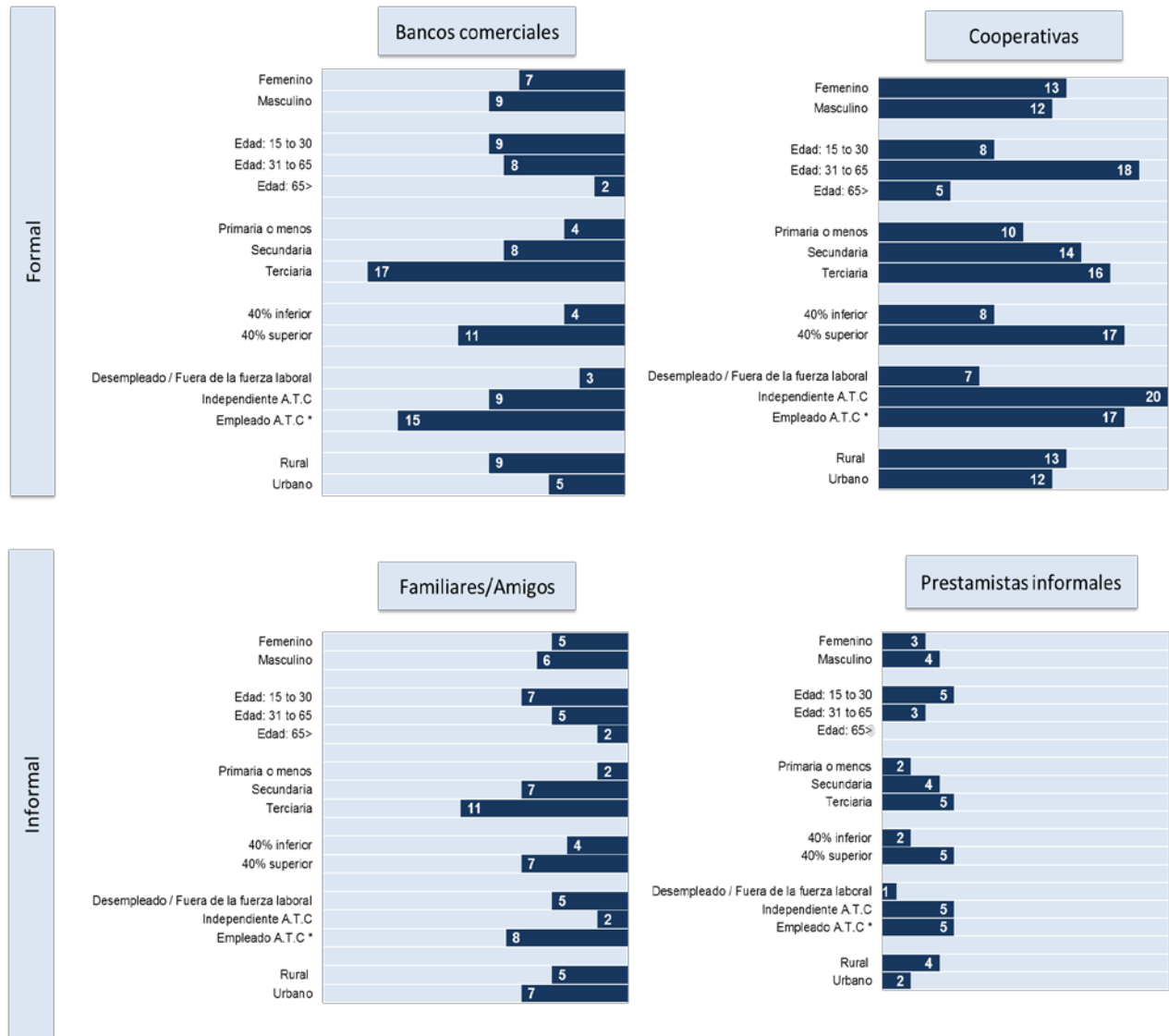
**Relativamente pocos adultos en Paraguay reportan poseer una tarjeta de crédito.** Solo el 8 por ciento de los adultos reporta poseer una tarjeta de crédito, aunque este valor se duplica al 16 por ciento cuando se examina solo a aquellos en el 20 por ciento superior de la distribución del ingreso. Las tasas de propiedad de tarjetas de crédito son significativamente más bajas en Paraguay que en la región en su conjunto: el 18 por ciento de los adultos en ALC reporta poseer una tarjeta de crédito. La mayoría de los dueños de tarjetas de crédito en Paraguay tiene solamente una tarjeta: el 40 por ciento de los dueños de tarjetas de crédito, o el 3 por ciento de todos los adultos, reporta poseer más de una tarjeta de crédito. Las tarjetas de crédito no están incluidas en el indicador global de endeudamiento presentado anteriormente, porque la encuesta pregunta solamente acerca de la posesión, no el uso, de las tarjetas de crédito. Sin embargo, si fuesen incluidas, la prevalencia general del endeudamiento aumentaría solo ligeramente del 34 al 36 por ciento, sugiriendo que la mayoría de los dueños de tarjetas de crédito utiliza sus tarjetas por algunas de las razones listadas anteriormente (y fueron así incluidas) o también usan otras fuentes de crédito.

---

<sup>31</sup> Mientras, de acuerdo a McKinsey 2008 Global Banking Profit Pools, en promedio, 85 por ciento de las MIPYMES formales tienen acceso al crédito, sólo 13 por ciento de las MIPYMES informales prestan dinero para sus actividades. Además, 40 por ciento de los 1.1 millones de las MIPYMES ( formales o informales) están desatendidas.

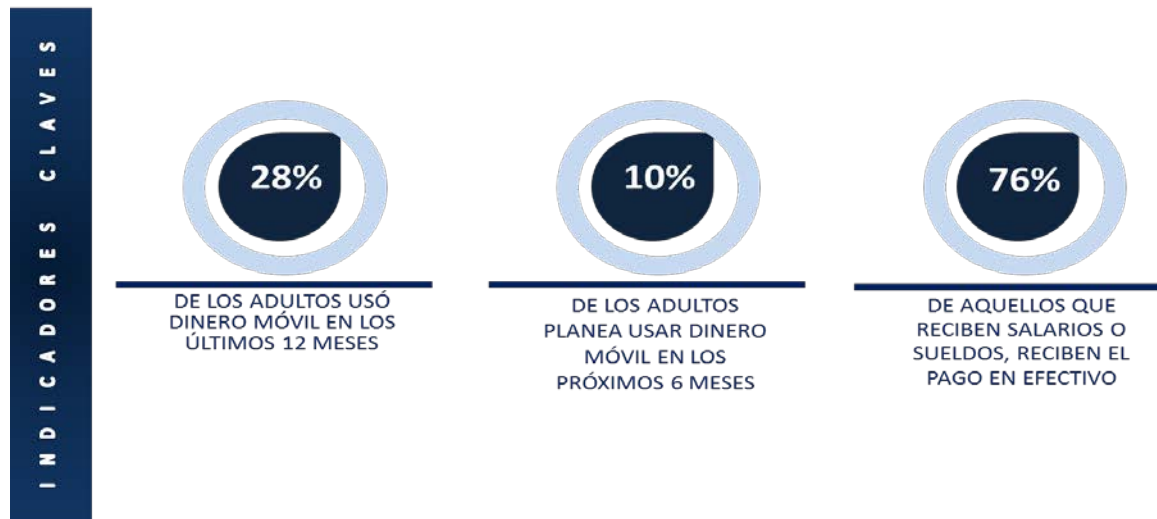
**FIGURA 22: Principales fuentes formales e informales de préstamos por características individuales**

Adultos que prestaron dinero en los últimos 12 meses (%)



Nota: Prestamistas informales incluye las siguientes fuentes: "casa de crédito", "casa de empeño", "prestamista de dinero". "Empleado a medio tiempo y no quiere trabajar a tiempo completo" y "Empleado a medio tiempo y quiere trabajar a tiempo completo" fueron omitidos ya que la sub-muestra es demasiado pequeña (menos de 100 casos).

\*A tiempo completo



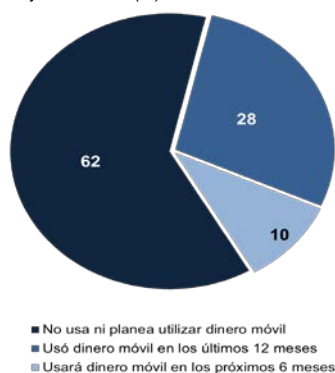
Al igual que muchos productos de pago, el dinero móvil puede facilitar la seguridad y eficiencia de las transferencias de dinero, y puede, potencialmente, proveer una vía de entrada al sistema financiero formal a los adultos desatendidos. Los pagos son un área donde las nuevas tecnologías e innovaciones han transformado rápidamente la disponibilidad, calidad, y asequibilidad de los servicios financieros. El rápido crecimiento del dinero móvil y de los servicios de banca móvil ha sido posible por la ubicuidad de los teléfonos móviles en la mayoría de los países. La evidencia indica que el uso de pagos móviles puede ayudar a racionalizar el riesgo y proteger a los individuos de los shocks económicos, permitiéndoles recibir soporte rápidamente de parte de familiares y amigos. Sin embargo, es un desafío para el sector privado y para los hacedores de política transformar el uso generalizado de los servicios de pago – incluyendo el dinero móvil – en el acceso a una gama más amplia de productos financieros, para facilitar los ahorros y, cuando sea necesario, los préstamos. Este capítulo resume los resultados de la EIF en cuanto a dinero móvil y transferencias.

## USO GENERAL DEL DINERO MÓVIL

Con casi un tercio de los adultos utilizando algún producto de dinero móvil, los pagos digitales se están integrando rápidamente al panorama de servicios financieros del Paraguay. El 28 por ciento de los adultos en Paraguay reporta haber usado un

servicio de dinero móvil, como Giros Tigo, Tigo Money, Envíos Personal, o Billetera Personal, en los últimos 12 meses (Fig. 23). Mientras los datos no son estrictamente comparables, este valor sugiere un marcado crecimiento desde 2011, cuando sólo 7 por ciento de los adultos reportó usar un teléfono móvil para enviar dinero, recibir dinero, o realizar pagos.<sup>32</sup> El promedio de ALC para una pregunta similar fue de 3 por ciento. Según Millicom, el operador de Tigo Money, más del 25 por ciento de los clientes de Tigo utiliza dinero móvil.<sup>33</sup>

**FIGURA 23: Uso del dinero móvil**  
Porcentaje de adultos (%)

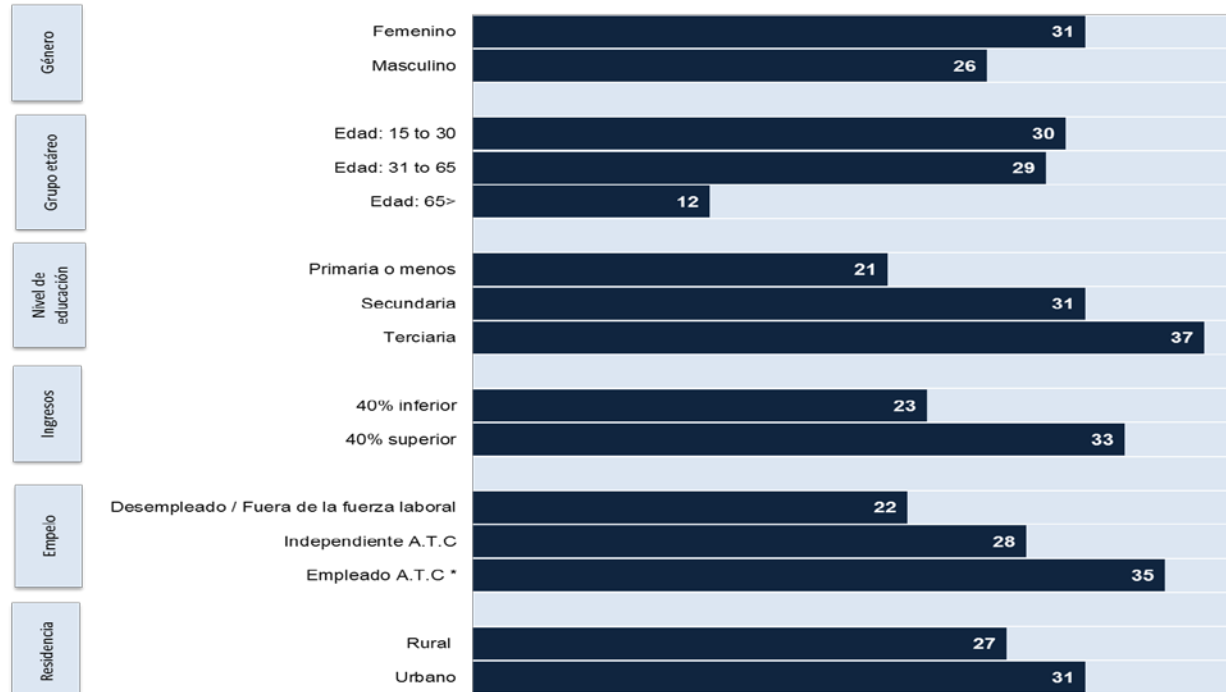


<sup>32</sup>La pregunta del 2013 incluyó los nombres de los servicios listados anteriormente, mientras la pregunta del 2011 no lo hizo.

<sup>33</sup>Millicom International Cellular S.A. 2012. Reporte anual y estados financieros: [http://www.millicom.com/sites/default/files/Millicom\\_AR12.pdf](http://www.millicom.com/sites/default/files/Millicom_AR12.pdf) y <http://www.millicom.com/investor-relations/key-financial-data>

**FIGURA 24: Uso de dinero móvil por características individuales**

Adultos que utilizaron dinero móvil en los últimos 12 meses (%)



Nota: Empleado a medio tiempo y no quiere trabajar a tiempo completo” y “Empleado a medio tiempo y quiere trabajar a tiempo completo” fueron omitidos ya que la sub-muestra es demasiado pequeña (menos de 100 casos).

\*A tiempo completo

**Existe sin embargo un margen considerable para aprovechar el rol de los pagos móviles y así proveer de una gama más amplia de escenarios de uso y de productos financieros.** El modelo de dinero móvil ampliamente utilizado, de ventanilla o sobre el mostrador, a diferencia del modelo de billetera, domina el mercado en Paraguay. Dado que los usuarios de productos “en ventanilla” para dinero móvil no pueden almacenar valores, estos productos no pueden alcanzar el potencial pleno del dinero móvil para facilitar los ahorros. Aumentar el conocimiento de la disponibilidad y uso de modelos basados en “billeteras electrónicas” puede rendir beneficios no triviales para los usuarios de dinero móvil.

**En general, hay menos variación entre las características demográficas y socioeconómicas en el uso del dinero móvil, comparando con el uso de otros productos financieros como las cuentas formales.** Existen sin embargo algunas diferencias significativas que emergen del análisis de regresión. Mujeres, adultos jóvenes, y empleados a tiempo completo y viviendo en áreas urbanas, son los usuarios más fuertes de los servicios de dinero móvil. En efecto, el uso del dinero móvil representa una de las pocas

medidas de inclusión financiera donde la juventud (15 a 30 años) utiliza un producto financiero en igual proporción que los adultos de edad mediana (31 a 65 años; Fig. 24).

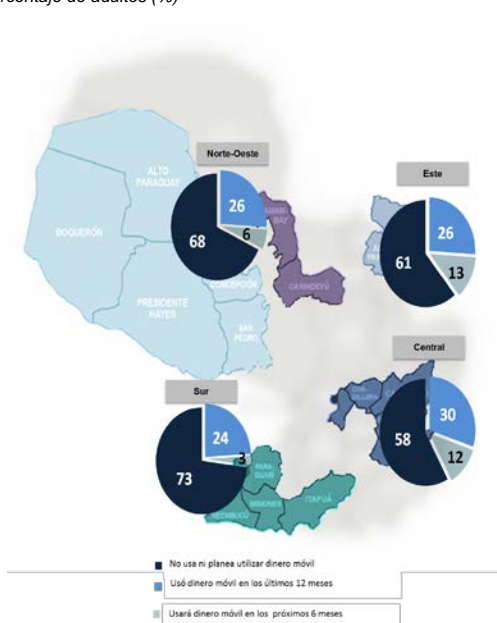
**Incluso entre regiones no hay diferencias estadísticamente significativas en el uso de servicios de dinero móvil.** La estimación más alta de uso viene de la Región Central donde el 30 por ciento de los adultos reporta haber usado un teléfono móvil para enviar dinero, recibir dinero, o pagar cuentas en los últimos 12 meses, pero este valor no es estadísticamente significativo en relación a las otras regiones, las cuales promedian una penetración del 25 por ciento (Fig. 25).

**La cifra de uso del dinero móvil, 28 por ciento, es casi idéntica al de propiedad de cuenta formal en Paraguay; y mientras hay una superposición considerable entre las dos categorías, un significativo número de adultos no bancarizados utiliza dinero móvil.** De hecho, 23 por ciento de los adultos sin una cuenta en una institución financiera formal reporta haber utilizado dinero móvil en los últimos 12 meses, menor al 42 por ciento de adultos

bancarizados que utiliza dinero móvil, pero no obstante, es una incursión considerable en la expansión del uso de los servicios financieros. Esto es consistente con las tendencias de otros países, que indican que los productos de dinero móvil alcanzan con éxito a aquellos que están fuera del sistema financiero formal. En Kenia, por ejemplo, el 41 por ciento de los que utilizan productos de pago móvil, no están incluidos financieramente de otra manera. Por supuesto, a diferencia de los productos de dinero móvil en varios otros países, varios productos de dinero móvil dominantes en Paraguay están basados en el modelo en ventanilla/detrás del mostrador y no en el modelo de billetera personal lo que limita el valor de estos productos para almacenar dinero a lo largo del tiempo y aumenta la dependencia de las redes de agentes.

**FIGURA 25: Uso del dinero móvil por región**

Porcentaje de adultos (%)



**Un 10 por ciento adicional de adultos en Paraguay, o 14 por ciento de no usuarios, reporta que planean utilizar los servicios de dinero móvil en los próximos 6 meses (Fig. 23).** Si estos adultos de hecho comienzan a utilizar servicios de dinero móvil, significaría que el 38 por ciento de los adultos en Paraguay estaría utilizando servicios de pago móvil para mediados de 2014. El perfil demográfico y socioeconómico de estos adultos es por lo general similar al de aquellos que ya se encuentran utilizando dinero móvil.

## REMESAS INTERNAS

**Veintinueve por ciento de los adultos reporta haber enviado dinero o recibido dinero de un familiar o amigo viviendo en un área diferente dentro del Paraguay en los últimos 12 meses.** Aproximadamente el 18 por ciento de los adultos en Paraguay reporta haber enviado y el 21 por ciento reporta haber recibido, con un 11 por ciento que reporta haber realizado ambos tipos de transacciones. Los que reciben transferencias internas son un grupo más homogéneo que aquellos que envían. Por ejemplo, hay poca variación entre los quintiles de ingreso en el porcentaje de adultos que recibe estas transferencias, sin embargo la posibilidad de enviar los pagos aumenta considerablemente conforme aumenta el ingreso. Mientras aquellos en la Región Central son similarmente propensos a haber enviado o recibido remesas internas, los adultos que viven en otras regiones son significativamente más propensos a ser receptores que remitentes.



### Recuadro 5.1 Panorama del Dinero Móvil en Latinoamérica

En general, la adopción y el uso del dinero móvil en Latinoamérica va por detrás de otras regiones, sin embargo hay señales de que esto está por cambiar. De acuerdo al GSMA, con 2.165 cuentas de dinero móvil registradas por 100.000 adultos, ALC va por detrás de todas las regiones excepto Asia del Este y el Pacífico, y Europa y Asia Central. En comparación, hay 24.652 cuentas de dinero móvil registradas por 100.000 adultos en África Subsahariana. Los usuarios de dinero móvil en ALC están distribuidos entre 29 implementaciones directas en 18 países.<sup>34</sup> Pero con 19 lanzamientos de dinero móvil planificados, América Latina tiene el segundo número más grande de despliegues planificados después de África Subsahariana.

Una gama de modelos de negocios está emergiendo en América Latina; en un extremo del espectro están los modelos donde el operador móvil asume la mayoría de las funciones en la cadena de valor (por ejemplo, Tigo Money) mientras que al otro final del espectro, los bancos están liderando el proceso, en algunos casos inclusive adquiriendo operadores de redes móviles virtuales (MVNO) para ofrecer servicios financieros móviles independientemente de los operadores móviles (por ejemplo, Ahorro a la Mano de Bancolombia). Las nuevas entidades dedicadas a pagos móviles, como las *joint ventures* entre operadores móviles e instituciones financieras y/o compañías de tarjeta (por ejemplo, Transfer and Wanda), también están ofreciendo un enfoque alternativo notable de dinero móvil en la región.

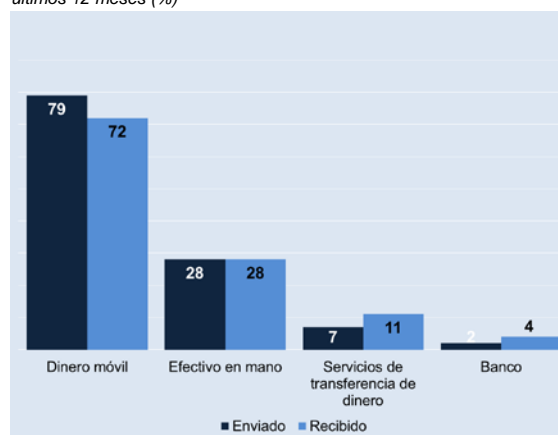
Con más de 400 millones de suscriptores de GSM de un total de 550 millones de suscriptores en la región, América Móvil y Telefónica han desarrollado estrategias a nivel grupal para el dinero móvil. América Móvil lanzó Transfer en México en Abril del 2012 como *joint venture* con Banamex (una subsidiaria de Citibank) y Banco Inbursa. América Móvil (Claro) también lanzó Transfer en Colombia. En Brasil, Claro se asoció con el banco minorista más grande, Banco Bradesco, para lanzar una variante de Transfer: Meu Dinheiro Claro. Telefónica/Movistar está también cada vez más activa en dinero móvil. Telefónica y MasterCard tienen un *joint venture* a través del cual lanzaron Wanda en Argentina y Zuum en Brasil.

### **El dinero móvil es por lejos la manera más popular para enviar dinero a, o recibir dinero de familiares y amigos viviendo en algún otro lugar del Paraguay.**

Aproximadamente el 80 por ciento de los remitentes y el 70 por ciento de los receptores reportan haber utilizado servicios de dinero móvil para estas transacciones. La siguiente manera más popular es el efectivo en mano, reportada por 28 por ciento de los remitentes y receptores. Alrededor del 10 por ciento de aquellos que envían o reciben transferencias internas reporta utilizar servicios de transferencia de dinero (como Western Union, Money Gram, agencias de transporte u otros) y menos del 5 por ciento reporta utilizar bancos (Fig. 26).

### **FIGURA 26: Mecanismos para envío/recepción interna de dinero.<sup>35</sup>**

Adultos que envían/reciben dinero en algún otro lugar del Paraguay en los últimos 12 meses (%)



<sup>35</sup>"Banco" incluye bancos e instituciones financieras. En estos casos la transacción podría ser hecha en ventanilla en una sucursal, en un cajero automático o a través de depósito electrónico. Dinero Móvil incluye servicios como: Giros Tigo, Envío Personal, Billetera Personal o Tigo Money. Servicios de transferencia de dinero incluye: Western Union, Money Gram, agencias de transporte u otros.

<sup>34</sup>[http://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2014/02/SOTIR\\_2013.pdf](http://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2014/02/SOTIR_2013.pdf)



### **Recuadro 5.2 Evolución del dinero móvil en Paraguay: el caso de Giros Tigo**

Tigo Money fue lanzado en 2010, primeramente enfocándose en envíos internos como "Giros Tigo." El producto fue diseñado después de comprender la demanda insatisfecha de envíos de pequeños montos de dinero y para tener un acceso geográfico más amplio a estos servicios. Previo al desarrollo de los servicios móviles, la opción más popular en los países era enviar remesas a través de conductores de buses.

En ese momento, el producto ofrecía una billetera electrónica, transferencias de dinero en ventanilla, pago de cuentas de servicios básicos y recarga de servicios. El costo total de la transferencia de dinero fue establecido en 4 por ciento del envío, pero de esto, el 2 por ciento era retornado al cliente en forma de tiempo de aire. Para enviar dinero, el remitente visita un Punto Tigo e informa al cajero el número móvil de la persona en Paraguay que recibirá el envío. El receptor recibe un SMS y luego de pasar por cualquier punto de Giros Tigo, él puede recolectar el efectivo.

Nuevos servicios fueron agregados rápidamente incluyendo remesas internacionales (en asociación con Western Union) pagos en tiendas y servicios para efectivizar dinero utilizando cajeros automáticos de la red Dinelco.

De acuerdo a un análisis de GSMA, los factores clave de éxito de Tigo fueron su profundo conocimiento del mercado y su exitosa red de distribución la cual permitió una alta penetración en áreas rurales previamente desatendidas, tácticas de marketing efectivas y colaboración con un socio bancario (Visión Banco). Este modelo exitoso fue replicado más tarde y llevado a cabo en otros países de la región como Guatemala y Honduras.

A finales de 2010, el Gobierno introdujo nuevas regulaciones ALD/CFT<sup>36</sup>, las cuales se convirtieron en la regulación clave existente, en términos de remesas y transferencias de dinero. Adicionalmente, la resolución N°6 del BCP sobre Pagos Electrónicos recientemente promulgada (Marzo 2014) regula la emisión de dinero electrónico, las cuentas electrónicas y las entidades que se dedican a los pagos electrónicos (EMPE o entidad de medios de pago electrónicos). Los proveedores de servicios como Tigo están bajo supervisión de la SEPRELAD (Secretaría de Prevención de Lavado de Dinero o Bienes).

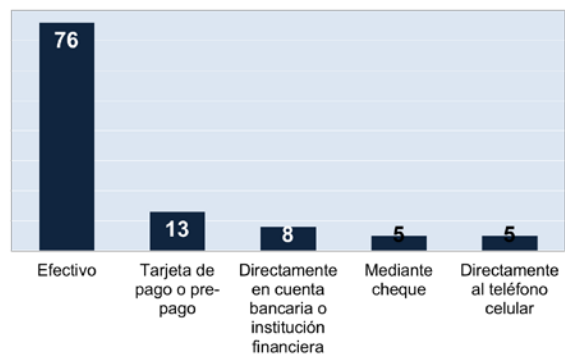
<sup>36</sup> Resolución 333/2010 de SEPRELAD

## SUELDOS Y PAGOS DEL GOBIERNO

**Del 34 por ciento de los adultos que reciben salarios y sueldos, la gran mayoría los recibe en efectivo.** Setenta y seis por ciento de los adultos que reporta haber recibido dinero en forma de salario o sueldo por el trabajo de los últimos 12 meses, reporta haber recibido el pago directamente en efectivo. El 21 por ciento de estos adultos reportó recibir el pago de sueldo o salario directamente en su cuenta en una institución financiera o a través de una tarjeta de pago (los encuestados podían elegir más de una opción). Finalmente, 5 por ciento de los encuestados reportó recibir este tipo de pago a través de dinero móvil, y otro 5 por ciento a través de cheque (Fig. 27). Se observa un patrón centrado en el efectivo a pesar de que 41 por ciento de los que reciben pagos en efectivo reportan tener una cuenta en una institución financiera formal.

**FIGURA 27: Mecanismos para recibir pagos de sueldo y salarios**

*Adultos que reportan haber recibido sueldos en los últimos 12 meses*



**El 4 por ciento de los adultos reporta haber recibido transferencias sociales del gobierno en los últimos 12 meses.** Aunque el tamaño pequeño de la sub muestra limita un análisis estadísticamente sólido de este grupo, los datos sugieren que la amplia mayoría de estos adultos no están bancarizados.

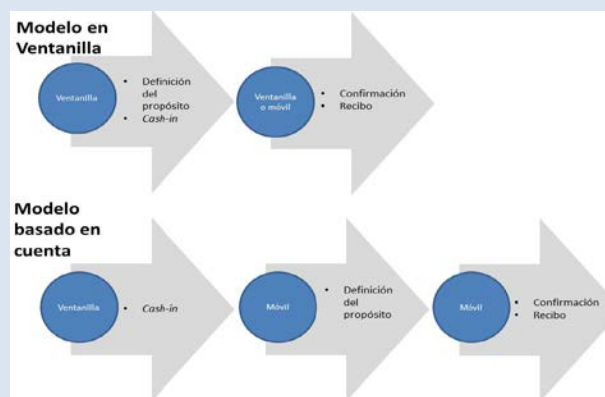
### **Recuadro 5.3 Oportunidades para bancarizar a los no bancarizados: de transacciones en ventanilla al modelo de billetera personal**

Los servicios financieros móviles han ganado terreno en varios países manteniendo bajos los costos y siendo más accesibles que los servicios de la competencia que dependen de ubicaciones físicas y equipamiento (como sucursales de bancos, empresas remesadoras, o cajeros automáticos). En un extremo de la línea continua que existe entre el efectivo y el no efectivo están las transacciones *over-the-counter*, mientras en el extremo opuesto están las transacciones “sin efectivo” como las billeteras móviles. Las transacciones en ventanilla ocurren cuando los remitentes o receptores no utilizan su cuenta propia y los clientes realizan transacciones en efectivo con un agente quien ejecuta el pago electrónico en su representación. Por otro lado, las cuentas de billetera móvil son cuentas electrónicas que los clientes pueden manipular directamente para enviar pagos a otras billeteras o comerciantes.<sup>37 38</sup>

Sin embargo, la transición de la transacción en ventanilla a la billetera móvil está lejos de ser automática o fácil para los clientes. En países tan diversos como Paraguay, Ghana, Pakistán, y Bangladesh la aparición del dinero móvil está marcada por una alta proporción de transacciones en ventanilla<sup>39</sup>. La transición hacia transacciones sin efectivo necesita un entorno regulatorio que haga de la apertura de cuentas un proceso lo suficientemente simple y sin inconvenientes para que las personas incluso contemplen la adquisición de un repositorio de valores electrónico.

Además, el analfabetismo financiero y la falta de confianza en el sistema dificultan la adaptabilidad de los clientes a las nuevas tecnologías sin efectivo. En Kenia, Safaricom ha lanzado recientemente M-Shwari<sup>40</sup> en asociación con el Banco Comercial de África para proveer servicios de ahorros y préstamos a los 15 millones de usuarios registrados para su servicio de M-PESA, el cual permite a los Kenianos transferir dinero vía mensajes de texto. Con M-Shwari, los clientes pueden abrir cuentas de ahorros con tan solo un chelín y el servicio ofrece tasas de interés de hasta 5% anual para ahorros. Con el dinero depositado, el servicio luego provee préstamos de microcréditos a partir de 100 chelines (\$1.16).

En Paraguay, hay un mercado desatendido de usuarios de servicios de pago y dinero móvil que aún están financieramente excluidos. El 17 por ciento de los adultos que ha recibido o enviado dinero o ha utilizado los servicios de dinero móvil el año pasado aún no posee una cuenta. Ofrecer billeteras móviles conectadas a cuentas básicas en asociación con bancos o cooperativas, podría promover los ahorros y posibilitar el acceso a préstamos para clientes, manteniendo también el costo de transacción bajo para los clientes y proveedores financieros.



Fuente: CGAP (2013)

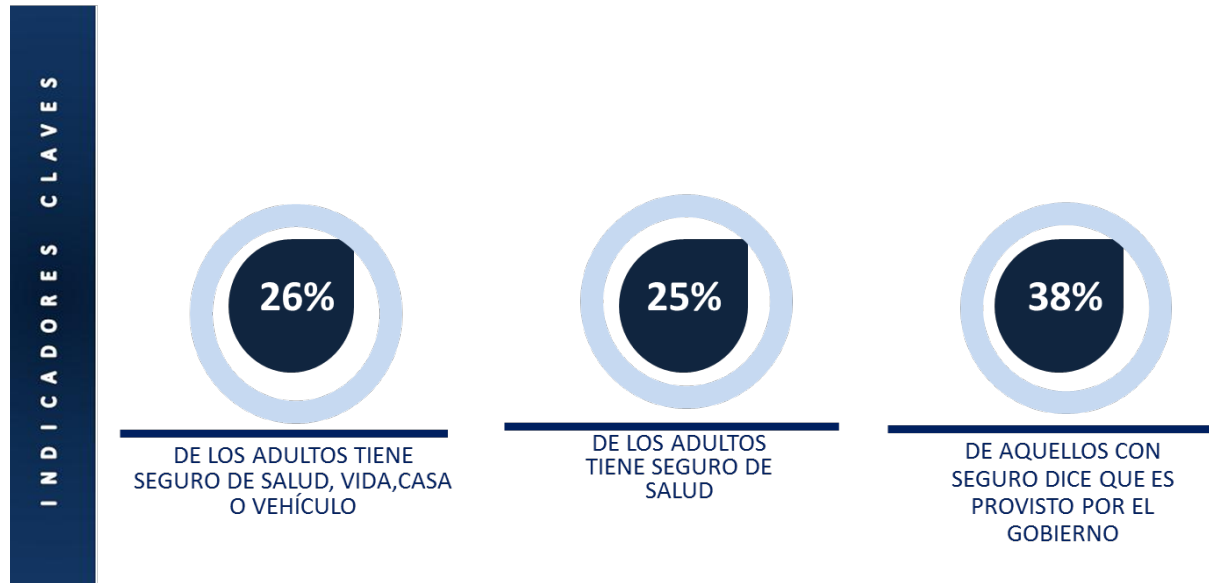
37 <http://www.cgap.org/blog/mobile-money-otc-versus-wallets>

38 Pénicaut Claire y Arunjay Katakam. 2013. Estado de la Industria. Servicios financieros móviles para no bancarizados. GSMA.

39 <http://www.cgap.org/blog/mobile-money-otc-versus-wallets>

40

[http://sabahionline.com/en\\_GB/articles/hoa/articles/features/2013/01/09/feature-02](http://sabahionline.com/en_GB/articles/hoa/articles/features/2013/01/09/feature-02)



**El seguro permite a los individuos manejar el riesgo y evitar gastos catastróficos relacionados a emergencias de salud, desastres naturales, accidentes, y muerte súbita.** La evidencia empírica indica que la adopción de seguros altera significativamente el comportamiento de los individuos, resultando normalmente en inversiones más rentables y mejor resistencia a shocks económicos. Este capítulo resume los resultados de la EIF en cuanto a seguros.

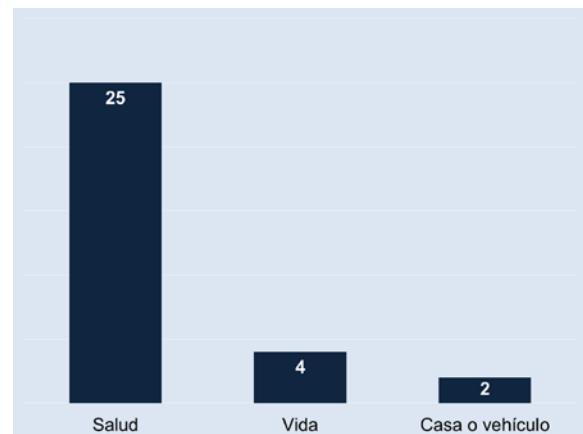
**Veintiséis por ciento de los adultos reporta tener seguro médico, de vida, o de vehículo/vivienda, siendo el seguro médico el producto de seguro más común por lejos.** En promedio, el 25 por ciento de los adultos tiene algún tipo de seguro médico.<sup>41</sup> Es probable que los encuestados incluyeran “medicina prepaga” u otros servicios prepagos relacionados a la salud cuando respondieron a esta pregunta. Menos del 4 por ciento de la población adulta tiene seguro de vida, y sólo 2 por ciento tiene su casa o su vehículo asegurado (Fig. 28).

**La mayoría de los encuestados con seguro médico reporta que es público o provisto por el gobierno.** Aproximadamente el 25 por ciento de las personas con seguro médico reporta que el mismo es privado, mientras que el 13 por ciento dice tener ambos tipos, el

seguro privado y el seguro público. La mayoría de encuestados con seguro médico privado reporta que el mismo es provisto por un pariente o por un amigo (58 por ciento), mientras que alrededor de un cuarto dice que el mismo es provisto por su empleador.

#### FIGURA 28: Seguro

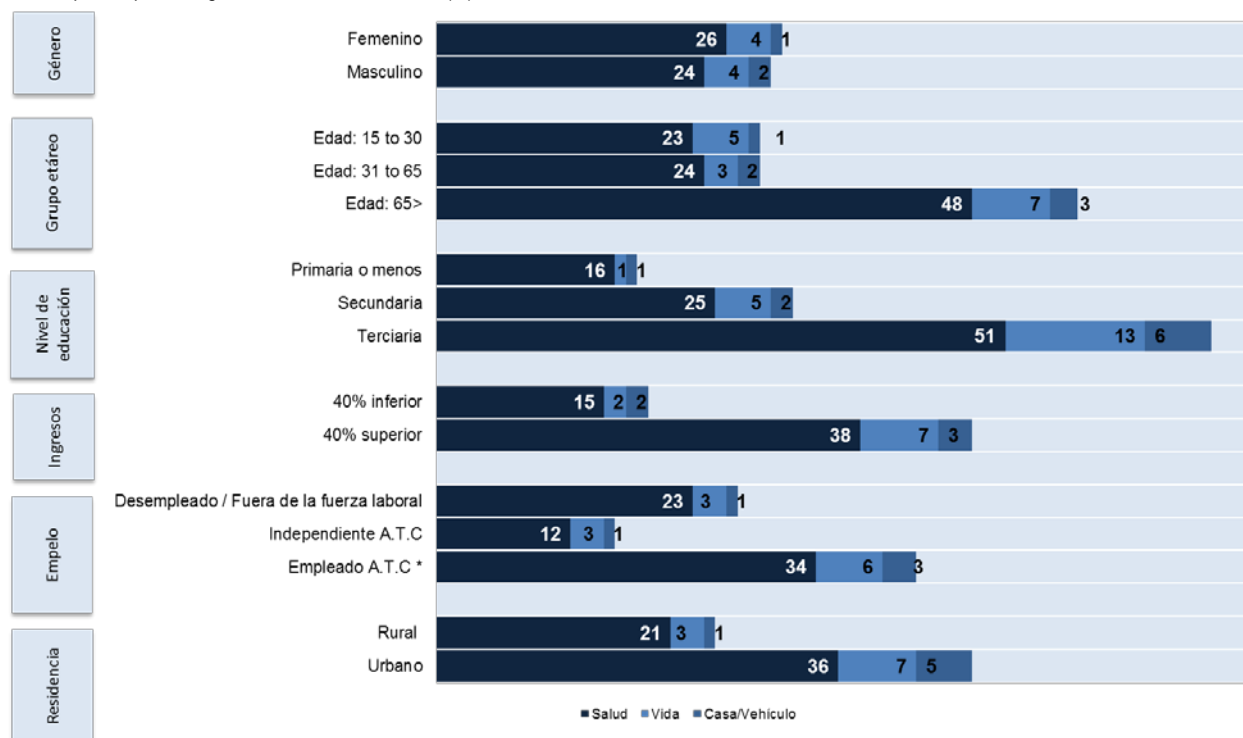
Adultos con cualquier tipo de seguro (%)



<sup>41</sup>Ver Apéndice II, Pregunta 15

## FIGURA 29: Seguros por características individuales

Adultos que compararon seguros en los últimos 12 meses (%)



Nota: Empleado a medio tiempo y no quiere trabajar a tiempo completo” y “Empleado a medio tiempo y quiere trabajar a tiempo completo” fueron omitidos ya que la submuestra es demasiado pequeña (menos de 100 casos).

\*A tiempo completo.

**Existen diferencias marcadas en el uso de seguros a través de los niveles de ingresos y educación, edad y residencia urbana o rural, tal vez más que para cualquier otro producto o servicio financiero.** Los adultos con estudios terciarios tienen tres veces más probabilidades de tener seguro de salud que los que tienen educación primaria y dos veces más probabilidades que los que tienen educación secundaria. Entre los adultos del 40 por ciento inferior de la distribución de los ingresos, sólo el 15 por ciento dice tener seguro de salud, en comparación con el 38 por ciento de los que están en el 40 por ciento superior de la distribución. Mientras que aproximadamente el 23 por ciento de los adultos menores de 65 años de edad

informa tener seguro de salud, el uso de seguros de salud se eleva abruptamente para los adultos mayores de 65 años de edad, alcanzando el 48 por ciento. El seguro de salud también es significativamente más común en adultos que viven en zonas urbanas, en comparación con sus contrapartes rurales. Patrones similares se observaron para otros productos de seguros, incluyendo seguros de vida y seguro de casa o vehículo.

**Consistente con la tendencia observada en cuentas, no hay brecha de género en la penetración de seguros en Paraguay.** Los hombres y las mujeres informan que utilizan seguros de salud, vida y hogar o vehículo a tasas estadísticamente indistinguibles.

92%

DE LOS ADULTOS REPORTA QUE ÉL/ELLA O ALGUIEN DENTRO DEL HOGAR PLANIFICA CÓMO UTILIZAR EL DINERO QUE INGRESA

24%

DE LOS ADULTOS REPORTA QUE SERÁ MUY POSIBLE PAGAR 730.000 GUARANÍES POR UNA EMERGENCIA EN EL PRÓXIMO MES

10%

DE LOS ADULTOS REPORTA QUE ÉL/ELLA O ALGUIEN DENTRO DE SU HOGAR HA RECIBIDO LECCIONES SOBRE FINANZAS PERSONALES Y ADMINISTRACIÓN DEL DINERO

Conforme la disponibilidad y complejidad de los productos y servicios financieros aumentan, resulta crítico que los adultos en Paraguay tengan el conocimiento, las competencias y la confianza para manejar efectivamente sus finanzas del día a día y planear para el futuro, es decir, los paraguayos deben ser capaces financieramente. Los responsables de formular políticas a través de una amplia franja de países han identificado los bajos niveles de capacidad financiera como potencialmente perjudiciales para ambos, los resultados individuales (por ejemplo, bajos ahorros, sobreendeudamiento, uso inapropiado de productos financieros) y para el crecimiento económico y la estabilidad a nivel nacional (por ejemplo, las altas tasas sistemáticas para préstamos en mora, mercados financieros ineficientes). El problema es particularmente agudo en países con sectores financieros que crecen rápidamente y están alcanzando a poblaciones con experiencia muy limitada en la utilización de productos y servicios financieros. Para mejorar los resultados a nivel individual y reducir la prevalencia de inseguridad financiera, el sector financiero debe también asumir un rol clave y ayudar a los adultos a racionalizar el consumo y capear los shocks financieros ofreciendo productos de ahorro, crédito, pagos, y seguro, que sean apropiados y asequibles. Este capítulo resume los resultados de la EIF en capacidad y seguridad financiera.

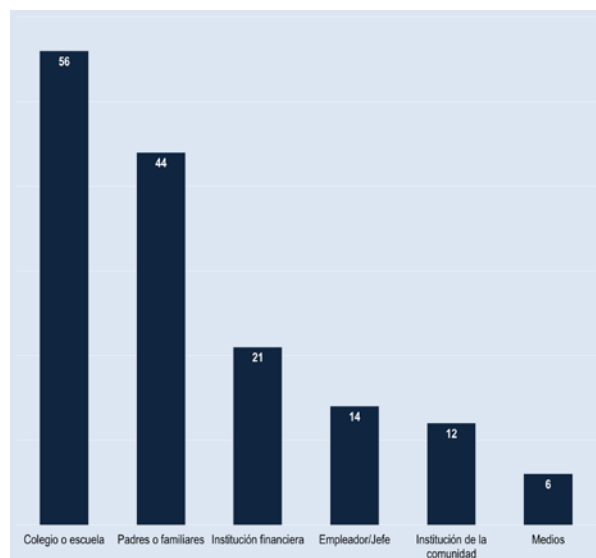
## COMPORTAMIENTO FINANCIERO Y EDUCACIÓN

Casi todos los encuestados reportan que ellos o alguien dentro de sus hogares planifica cómo utilizar el dinero recibido en el hogar. Del 92 por ciento que reporta que elabora presupuestos, sólo un poco más de la mitad (54 por ciento) reporta que el miembro del hogar responsable de la planificación financiera siempre respeta el plan formulado. La mayoría de los encuestados restantes (34 por ciento) reporta que el miembro del hogar responsable de la planificación a veces respeta el plan formulado.

Como se discutió en el Capítulo 2, sólo el 39 por ciento de los adultos reporta haber ahorrado el año pasado. Aquellos que ahorran son propensos a hacerlo de manera informal, con sólo el 14 por ciento de los adultos, o 34 por ciento de los ahorristas ahorrando a través de instituciones financieras formales. Por lo tanto hay una gran oportunidad para el sector financiero para movilizar ahorros. Este potencial sólo se puede aprovechar a través de reformas legales y regulatorias apropiadas (como reducción de barreras a la propiedad de cuentas) y por medio de cambios en el modelo de negocio de los proveedores de servicios financieros para satisfacer las necesidades de clientes de bajos ingresos.

### FIGURA 30: Fuentes de finanzas personales o capacitación en gestión de dinero

Adultos que, ellos mismos o alguien más dentro de sus hogares, recibió capacitación o instrucciones sobre finanzas personales o gestión de dinero en los últimos 12 meses (%)



Nota: Estos porcentajes fueron calculados entre aquellos que respondieron afirmativamente a la pregunta: "¿Recibió usted o alguien de su hogar alguna vez alguna instrucción/lección sobre finanzas personales o manejo de dinero?"

La educación financiera no es generalizada: solamente uno de cada diez adultos reporta que ellos o alguien de sus hogares ha recibido lecciones de finanzas personales o manejo de dinero. Las escuelas parecen ser la fuente más común de educación financiera, reportada por el 56 por ciento de las personas que viven en hogares que han recibido educación financiera, seguidos por los padres o miembros de familia reportado por el 44 por ciento. Solamente el 21 por ciento de los beneficiarios, o el 2 por ciento de todos los adultos, reporta que ellos o un miembro de sus hogares ha recibido educación financiera de parte de una institución financiera formal (Fig. 30).

Aquellos que recibieron educación superior son significativamente más propensos a tener una cuenta en una institución financiera formal, ahorrar, y reportan menor inseguridad financiera. Mientras que la dirección de la causalidad no puede ser establecida a partir de los datos, esta relación se mantiene incluso después de controlar una amplia gama de características socioeconómicas y demográficas. Sin embargo, la evidencia de pruebas aleatorias controladas ha demostrado que los programas de educación financiera bien diseñados pueden equipar a las personas

con el conocimiento y las competencias para sacar provecho de los servicios financieros apropiados para

ahorrar, prestar, realizar pagos y manejar el riesgo.

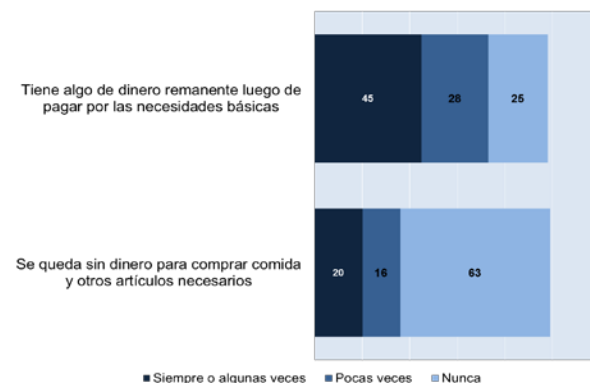
### SEGURIDAD FINANCIERA

La inseguridad financiera relacionada a los alimentos y otros artículos esenciales afecta a uno cada cinco adultos en Paraguay. El 20 por ciento de los adultos reporta que siempre o casi siempre se queda sin dinero para comprar alimentos u otros artículos esenciales para sus hogares (Fig. 31). No es de extrañar que los patrones de inseguridad financiera se correlacionen estrechamente con el ingreso del hogar: mientras el 27 por ciento de los que están en el 20 por ciento inferior de la distribución del ingreso reportan este tipo de inseguridad financiera, el 10 por ciento de los que están en el 20 por ciento superior reportan lo mismo. La variación entre los grupos de ingreso puede ser realmente menor a lo esperada porque los miembros de los hogares definen los artículos esenciales de manera diferente de acuerdo a su nivel de ingreso. Las mujeres son significativamente más propensas que los hombres a reportar que en sus hogares siempre o casi siempre escasea dinero para comprar alimentos o artículos esenciales.

Prestar de familiares, amigos, o colegas es el método más común reportado para afrontar la escasez financiera para comprar alimentos y elementos esenciales para los hogares. Para aquellos que reportan falta de dinero ocasionalmente, a veces, o siempre para comprar alimentos o ítems esenciales del hogar, el 63 por ciento reporta acudir a familiares, amigos, o colegas. Cuarenta y cinco por ciento de los adultos reporta reducir sus gastos cuando esta situación se presenta. Y cerca de 18 por ciento de los adultos reporta acudir a trabajos extra u horas extras en sus trabajos actuales (Fig. 32).

### FIGURA 31: Gestión de dinero y seguridad alimentaria

Porcentaje de adultos (%)

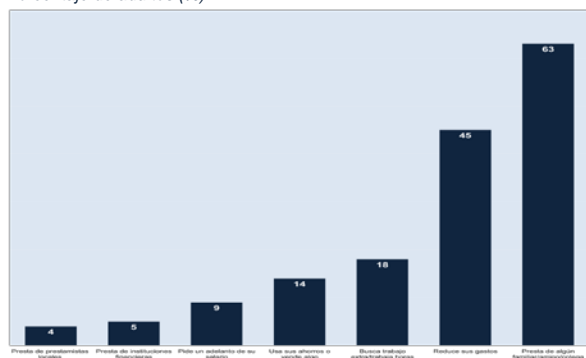




Mientras que la mayoría de los paraguayos no reporta dificultades para cubrir su alimentación y necesidades básicas, más de la mitad de los adultos (53 por ciento) reporta que nunca o raramente tiene dinero restante luego de cubrir estos costos (Fig. 31). Como con el indicador previo, la prevalencia de esta situación está estrechamente relacionada al ingreso del hogar. Los encuestados que reportan haber ahorrado el año pasado también son significativamente menos propensos que los que no ahorran, a reportar esta forma de inseguridad financiera. La diferencia entre los dos grupos permanece económica y estadísticamente significativa incluso luego de contabilizar una gama de características demográficas y socioeconómicas. La dirección de causalidad no puede ser determinada a partir de estos datos. Es posible que los ahorristas sean menos propensos a experimentar escasez financiera, o que aquellos con escasez financiera estén imposibilitados a ahorrar o una combinación de ambos.

**Figura 32: Cuando en un hogar falta dinero para alimentos o artículos necesarios...**

Porcentaje de adultos (%)



Finalmente, en un enfoque más estandarizado para medir la inseguridad financiera, menos de un cuarto de los adultos reporta que sería muy posible conseguir 730.000 Guaraníes para alguna emergencia dentro del periodo de un mes. El escenario hipotético pretende probar la habilidad de los encuestados para absorber los shocks económicos, como gastos inesperados relacionados a problemas de salud o a la pérdida de trabajo. Aproximadamente la mitad de los encuestados reporta que sería “relativamente posible” conseguir el dinero, mientras que el 24 por ciento reporta que “no sería posible en absoluto”. No es de extrañar, que los adultos más ricos y los que reportan haber ahorrado el año anterior fuesen significativamente más propensos a reportar que esto sería “muy posible”. Familiares o amigos son la fuente de dinero más comúnmente reportada para aquellos que reportan que sería “muy posible” o “algo posible” conseguir 730.000 Guaraníes para una emergencia

dentro del lapso de un mes.<sup>42</sup> Aunque los encuestados pudieron seleccionar más de una fuente, otras fuentes fueron seleccionadas con mucha menos frecuencia que familiares o amigos. El 26 por ciento de los encuestados reportó que ellos usarían sus ahorros y el 22 por ciento reportó que ellos obtendrían el dinero de sus trabajos o de un préstamo del empleador. Prestar dinero de una institución financiera formal y prestar dinero de un prestamista informal fueron reportados por aproximadamente 14 por ciento de los encuestados. Virtualmente todos los encuestados que escogieron prestar de un prestamista formal, fueron adultos quienes ya habían obtenido algún tipo de crédito formal.

## CONFIANZA Y PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

La falta de confianza en el sector financiero no parece ser una gran restricción para expandir la inclusión financiera en Paraguay. El 58 por ciento de los adultos en Paraguay reporta tener confianza en las instituciones financieras. Los encuestados son más propensos a reportar una mayor confianza en instituciones financieras de lo que tienen de la mayoría de las instituciones del sector público, incluyendo los militares (54 por ciento), el sistema judicial (18 por ciento), y el gobierno nacional (37 por ciento). El nivel de confianza en las instituciones financieras es significativamente más alto en Paraguay que en el resto de América Latina donde esto se reporta solamente por 45 por ciento de los adultos (2011). En Paraguay, los encuestados que reportan tener confianza en las instituciones financieras son significativamente más propensos a tener una cuenta, ahorrar, y prestar de una institución financiera formal, luego de controlar una amplia gama de características socioeconómicas y demográficas. Sin embargo no hay una diferencia observable a través de los patrones de diferentes tipos de instituciones financieras (por ejemplo bancos y cooperativas) en su confianza en el sistema financiero.

La falta de confianza en las instituciones financieras no es una barrera reportada con frecuencia para poseer una cuenta formal. Solamente el 8 por ciento de los adultos sin una cuenta formal cita la falta de confianza como una razón principal de por qué no tienen una cuenta. De hecho, “la falta de confianza” es la segunda barrera menos reportada luego de “las instituciones financieras están muy lejos”. En contraste, el 26 por ciento de los adultos sin una cuenta formal en ALC en el 2011 mencionó falta de confianza. Entre los que tienen una cuenta formal en Paraguay, el 53 por

42 730.000 Guaraníes corresponden a aproximadamente cinco por ciento del PIB per cápita de Paraguay, el mismo umbral que será utilizado en el Global Findex del 2014 para una pregunta similar.

ciento reporta tener confianza en las instituciones financieras.

**Se requiere investigación adicional para evaluar el grado en que los adultos del Paraguay conocen y utilizan los sistemas de resolución de conflictos cuando tienen un problema con una institución financiera.** Sólo el 3 por ciento de los adultos en Paraguay reporta haber tenido un problema con una institución financiera formal en los últimos tres años. Dada la baja prevalencia de este evento, se requeriría una encuesta específica para presentar estimaciones estadísticamente válidas de cómo estos adultos manejan estos conflictos (si presentaron una denuncia, ante quién la presentaron, y si el conflicto se resolvió).

# Apéndice I: Metodología de la Encuesta

La Encuesta de Inclusión Financiera en Paraguay (EIF) provee un conjunto de representación nacional de indicadores de inclusión financiera basados en entrevistas con adultos en Paraguay en noviembre de 2013. La encuesta fue realizada por Gallup, Inc. en asociación con su encuesta anual Gallup World Poll.

## CUESTIONARIO

El cuestionario de la EIF cubre seis temas principales: Cuentas, Ahorros, Créditos, Pagos, Seguro, y Capacidad Financiera y Protección al Consumidor. El cuestionario está modelado sobre el cuestionario del Global Findex 2011 el cual fue llevado a cabo por Gallup como parte de su World Poll 2011. Para desarrollar la EIF, el cuestionario del Global Findex 2011 fue expandido y adaptado para ajustarse al contexto de Paraguay a través de consultas con actores locales y expertos en inclusión financiera e investigación de encuestas de hogares.<sup>43,44</sup>

El cuestionario resultante de la EIF fue refinado más adelante a través de extensas pruebas cualitativas. El propósito de estas pruebas cualitativas fue el de explorar y evaluar la comprensión de las preguntas, e identificar términos que podrían generar confusión. Se realizaron 2 grupos focales, 10 entrevistas cognitivas y 20 encuestas piloto en Paraguay del 19 al 21 de setiembre de 2013. Las encuestas piloto fueron llevadas a cabo en Areguá y Caacupemí en la Región Central.

La encuesta final fue traducida al español y al guaraní. El cuestionario completo de la EIF (en español) puede ser encontrado en el Apéndice II.

## EJECUCIÓN DE LA ENCUESTA

El trabajo de campo para la EIF fue realizado durante el periodo del 6 al 26 de Noviembre del año 2013. La población objetivo fue toda la población civil, los no

institucionalizados, y la población de edad de 15 años y mayores. Los equipos del trabajo de campo consistieron de 22 entrevistadores y cuatro supervisores. Se realizaron entrevistas personales con 1.000 adultos seleccionados aleatoriamente y representativos a nivel nacional. Aproximadamente 70 por ciento de las encuestas fueron realizadas en español y 30 por ciento en guaraní.

La EIF fue realizada utilizando una metodología aleatoria, estratificada, y con un muestreo de etapas múltiples. En la primera etapa del muestreo se identificaron unidades primarias de muestreo (UPM) compuestas por grupos de hogares. Las unidades primarias de muestreo están estratificadas por el tamaño poblacional de la municipalidad local. Las categorías de estratificación están basadas en el censo nacional de 2002. La selección de UPM (133) fue realizada en proporción al peso poblacional de cada estrato (Tabla A.1). Por ejemplo, el 10 por ciento de la población vive en la categoría de estratificación de ciudades con una población de 500.000 a 999.999 (solo Asunción), por lo tanto 12 de 133 UPM y 99 de 1.000 entrevistas fueron realizadas en el área de Asunción. El Mapa A.1 muestra la ubicación de las UPM seleccionadas.

### MAPA A.1: Ubicación de las unidades primarias de muestreo



En la segunda etapa de muestreo, los hogares de las UPM fueron seleccionados utilizando un procedimiento

<sup>43</sup>El cuestionario del Global Findex 2011 puede ser encontrado en <http://www.globalfindex.worldbank.org>

<sup>44</sup>Las siguientes instituciones proveyeron reportes al cuestionario: Intendencia de Inclusión Financiera, Gerencia de Supervisión Extrasitu, Superintendencia de Bancos, Banco Central; Dirección de Estudios Económicos, Subsecretaría de Economía, Ministro de Hacienda; Dirección de Estadísticas, Registros e Informaciones, Instituto Nacional de Cooperativismo.

de ruta aleatoria sistemática. A menos que se produjera un rechazo rotundo, los entrevistadores realizaron hasta tres intentos de encuestar el hogar del muestreo. Si no se pudo obtener una entrevista en el hogar de muestra

inicial se utilizó un método de sustitución simple. Finalmente, en la tercera y última etapa del muestreo, los encuestados fueron seleccionados dentro del hogar a través de una cuadrícula de Kish.

**Tabla A.1: Estratificación de la muestra**

Estratos		Población	% Población	Total de ciudades	Ciudades Seleccionadas	UPM Seleccionadas	Entrevistas
1	500 a 999 mil	510.910	10	1	1	12	99
2	100 a 499 mil	1.099.401	21	7	7	25	212
3	50 a 99 mil	998.860	19	15	11	23	193
4	10 a 49 mil	1.846.701	36	95	40	53	356
5	Menos de 10 mil	727.210	14	118	18	20	140
<b>Total</b>		<b>5.183.082</b>	<b>100</b>	<b>236</b>	<b>50</b>	<b>133</b>	<b>1.000</b>

## VALIDEZ ESTADÍSTICA

Se utilizó la ponderación de datos para asegurar una muestra representativa a nivel nacional. Primero, la ponderación de la muestra de base se construyó para dar cuenta de los sobre muestreos y el tamaño de hogares. En el caso de un sobre muestreo, los datos fueron ponderados para corregir el muestreo desproporcionado. La ponderación por tamaño de hogar (número de residentes con 15 años y más) se utilizó para ajustar la probabilidad de selección, ya que los residentes en hogares grandes tendrán una probabilidad desproporcionadamente menor de ser seleccionados para la muestra. En segundo lugar, se realizó la ponderación pos-estratificación. Se utilizó estadística poblacional para ponderar los datos por género y edad. Finalmente, se calculó el diseño aproximado del efecto de estudio y el margen de error.

Las estimaciones de población realizadas con los datos de la encuesta son válidas dentro de un margen de error estadístico, también llamado intervalo de confianza del 95%. Esto significa que si la encuesta es llevada a cabo 100 veces utilizando exactamente los mismos procedimientos, el margen de error incluiría el “valor real” en 95 de cada 100 encuestas. Por ejemplo, el margen de error para el indicador de titularidad de cuenta (29 por ciento) es  $\pm 4.0$  puntos porcentuales. Debido a que la EIF utiliza un diseño de muestra agrupada, el margen de error varía por pregunta y sub-muestra si solamente parte de los datos son examinados. El margen de error es generalmente mayor cuando una sub muestra de los datos es utilizada: el margen de error para el indicador de titularidad de cuenta para la sub muestra de las mujeres (30 por ciento) es  $\pm 4.8$  puntos porcentuales.<sup>45</sup>

<sup>45</sup>Suponiendo que otras fuentes de error, como la falta de respuesta por parte de algunos miembros de la muestra objetivo son iguales. Otros errores que pueden afectar la validez de la encuesta incluyen el error de medición asociado con el cuestionario, como problemas de traducción y error de cobertura, donde una parte o partes de la población objetivo, de 15 años y más, tiene probabilidad cero de ser seleccionado para la encuesta.

# Apéndice II: Cuestionario

**WB1.** Una cuenta, caja de ahorro o cuenta corriente, se puede utilizar para, hacer o recibir pagos, para recibir su salario o ayuda financiera o para ahorrar dinero. ¿Tiene usted en la actualidad, ya sea por sí solo o conjuntamente con otra persona, una caja de ahorro o cuenta corriente en alguna de las siguientes instituciones:

	Si	No	(NS)	(NR)
<b>WB1A.</b> Un banco	1	2	3	4
<b>WB1B.</b> Una cooperativa	1	2	3	4
<b>WB1C.</b> Una financiera	1	2	3	4
<b>WB1D.</b> Cajas mutuales o de pensiones	1	2	3	4

**WB2.** Una tarjeta de débito es una tarjeta asociada a una cuenta, caja de ahorro o cuenta corriente, en una institución financiera que le permite retirar dinero y éste es debitado de su CUENTA de inmediato (puede ser de un banco, cooperativa o financiera). ¿Tiene usted actualmente una tarjeta de débito? ¿Sí o no?

	MARQUE UNA RESPUESTA:	
Sí	1	(Continuar)
No	2	(Ir a pregunta WB3)
(NS)	3	
(NR)	4	

**WB2A.** ¿Esta tarjeta de débito está asociada a una CUENTA (caja de ahorro o cuenta corriente) a su nombre?

	MARQUE UNA RESPUESTA:
Sí	1
No	2
(NS)	3
(NR)	4

**WB3.** Una tarjeta de crédito es una tarjeta que le permite PEDIR PRESTADO dinero para hacer pagos o comprar cosas y Usted puede pagar después y en cuotas. ¿Usted tiene su propia tarjeta de crédito?

	MARQUE UNA RESPUESTA:	RUTA:
Sí	1	(Continuar)
No	2	(Ir a Nota antes de pregunta WB4)
(NS)	3	
(NR)	4	

**WB3A.** ¿Cuántas tarjetas de crédito tiene Usted? (Leer 1-3)

	MARQUE UNA RESPUESTA:
1. Una	1
2. Dos	2
3. Tres o más	3
4. (NS)	4
5. (NR)	5

**(NOTA: Si código 1 en pregunta WB1 o en pregunta WB2A, Ir a nota antes de pregunta WB5; Resto, Continuar)**

**WB4.** Por favor dígame si las siguientes frases describen o no las razones por las que Usted personalmente **NO TIENE** una cuenta (caja de ahorro o cuenta corriente) en un banco, cooperativa o financiera ni en ninguna otra institución financiera formal ¿Diría que es... **(Leer y rotar 4A-4H, empezando por la opción seleccionada)**

Marcar Inicio [CS8]		Sí	No	(NS)	(NR)
1	<b>WB4A.</b> Porque las instituciones financieras están demasiado lejos.	1	2	3	4
2	<b>WB4B.</b> Porque los servicios financieros son muy costosos.	1	2	3	4
3	<b>WB4C.</b> Porque no tiene la documentación necesaria (por ejemplo, documento de identidad, comprobante de salario).	1	2	3	4
4	<b>WB4D.</b> Porque no confía en las instituciones financieras.	1	2	3	4
5	<b>WB4E.</b> Porque no tiene el dinero suficiente para usar las instituciones financieras.	1	2	3	4
6	<b>WB4F.</b> Por razones de burocracia (procesos complicados y extensos)	1	2	3	4
7	<b>WB4G.</b> Porque alguien más en la familia ya tiene una cuenta como una caja de ahorro o cuenta corriente.	1	2	3	4
8	<b>WB4H.</b> Porque no le parece beneficioso tener una cuenta en una institución financiera formal.	1	2	3	4

**(NOTA: Todos los que responden la pregunta WB4, Ir a pregunta WB6; Resto Continuar)**

**(Leer:)** Ahora, por favor piense en TODAS sus cuentas financieras personales (cajas de ahorro y/o cuenta corriente) ya sea que las tenga por sí solo o conjuntamente con otra persona...

**WB5.** Cuando Usted necesita retirar DINERO EN EFECTIVO de su(s) cuenta(s) (caja de ahorro, cuenta corriente) ¿cómo lo retira NORMALMENTE? ¿Diría que... **(Leer 1-3)?**<sup>46</sup>

	MARQUE UNA RESPUESTA:
Lo saca de un cajero automático (ATM)	1
Lo saca de una caja o ventanilla de una sucursal de su institución financiera	2
Lo obtiene de otra manera	3
(No saca dinero en efectivo)	4
(NS)	5
(NR)	6

## **SECCIÓN 2:**

### **(PREGUNTAR A TODOS)**

**WB6.** En los últimos 12 meses ¿Usted ha ahorrado o guardado dinero por alguna de las siguientes razones... **(Leer 6A-6D)?**

	Sí	No	(NS)	(NR)
<b>WB6A.</b> Gastos futuros como educación, una boda, 15 años o alguna compra grande o importante	1	2	3	4
<b>WB6B.</b> Emergencias	1	2	3	4
<b>WB6C.</b> Para iniciar, manejar y hacer crecer un negocio, finca o chacra	1	2	3	4
<b>WB6D.</b> Para la vejez	1	2	3	4

**WB7.** En los últimos 12 meses, ¿usted ha ahorrado o apartado dinero... (Leer 7A-7C)?

	Sí	No	(NS)	(NR)
<b>WB7A.</b> Usando una cuenta (caja de ahorro o cuenta corriente) en un banco, cooperativa, financiera u otra institución financiera formal (Entrevistador: esto lo puede hacer utilizando la cuenta de otra persona)	1	2	3	4
<b>WB7B.</b> Usando un grupo de ahorro informal, como ruedas o círculos, asociaciones familiares o vecinales o una persona fuera de la familia	1	2	3	4
<b>WB7C.</b> Guardando billetes y monedas en efectivo, como por ejemplo en la casa	1	2	3	4

**(Si Código 2 a todas en pregunta WB6 y pregunta WB7, Continuar; Resto, Ir a pregunta WB9)**

**WB8.** En los últimos 12 meses, ¿usted ahorró o apartó dinero por alguna razón?

	MARQUE UNA RESPUESTA:
Sí	1
No	2
(NS)	3
(NR)	4

### **SECCIÓN 3:**

#### **(PREGUNTAR A TODOS)**

**WB9.** En los últimos 12 meses, ¿Usted ha recibido, solo o conjuntamente con otra persona, un préstamo de dinero por alguna de las siguientes razones? (Leer del 9A – 9H)

	Sí	No	(NS)	(NR)
<b>WB9A.</b> Para educación o gastos escolares	1	2	3	4
<b>WB9B.</b> Para cuestiones de salud	1	2	3	4
<b>WB9C.</b> Para establecer, operar o hacer crecer un negocio, finca o chacra	1	2	3	4
<b>WB9D.</b> Para comprar una casa, apartamento o terreno	1	2	3	4
<b>WB9E.</b> Para funerales, 15 años o bodas	1	2	3	4
<b>WB9F.</b> Para adquirir bienes de consumo como televisores o electrodomésticos	1	2	3	4
<b>WB9G.</b> Para adquirir prendas de vestir, accesorios	1	2	3	4
<b>WB9H.</b> Para comprar o alquilar algún tipo de vehículo (motocicleta, automóvil, utilitario, etc)	1	2	3	4



**WB10.** En los últimos 12 meses, ¿ha recibido Usted solo o conjuntamente con otra persona un préstamo de dinero de alguna de las siguientes fuentes? (**Leer 10A-10I**)

**ENCUESTADOR: Si Código 1 en más de UNA opción de 10A a 10H hacer Pregunta WB11(Continuar). No Incluir 10I**

**WB11.** De los préstamos que menciono, podría por favor decirme de dónde adquirió el préstamo más reciente. Diría que fue de.... (**Entrevistador:** leer nuevamente las opciones mencionadas por el respondiente en WB12, y registrar el "préstamo más reciente" en la última columna de la tabla identificada como WB13)

		WB10				WB11
		Si	No	(NS)	(NR)	Marcar con una X la más reciente
<b>10A/11A</b>	De un banco privado, que no sea del Estado	1	2	3	4	1
<b>10B/11B</b>	De una cooperativa	1	2	3	4	1
<b>10C/11C</b>	De una financiera	1	2	3	4	1
<b>10D/11D</b>	De cajas mutuales o de pensiones	1	2	3	4	1
<b>10E/11E</b>	De una entidad de crédito o banco del Estado (Crédito Agrícola de Habilidadación, Fondo Ganadero, Banco Nacional de Fomento)	1	2	3	4	1
<b>10F/11F</b>	De una casa de crédito	1	2	3	4	1
<b>10G/11G</b>	De una casa de empeños	1	2	3	4	1
<b>10H/11H</b>	De un prestamista informal, como un usurero	1	2	3	4	1
<b>10I/11I</b>	De familiares, parientes o amigos	1	2	3	4	

(NOTA: Si código 2, 3 o 4 en 10A – 10K entonces WB14; Resto Continuar)

(Leer:) Ahora, por favor piense en su préstamo más reciente obtenido a través de (Entrevistador: mencionar la fuente seleccionada como más reciente en la pregunta WB11)

WB12. ¿Buscó o comparó usted información de distintas fuentes o instituciones antes de solicitar este préstamo?

	MARQUE UNA RESPUESTA:
Si	1
No	2
(NS)	3
(NR)	4

WB13. ¿A través de que medio diría Usted que conoció sobre este préstamo? Diría que lo conoció... (Leer 1-4)

	MARQUE UNA RESPUESTA:
A través de la institución o persona	1
A través de familiares y amigos	2
A través de su empleador, jefe o patrón, o compañeros de trabajo	3
A través de publicidades en los medios de comunicación (TV, radio, diarios, mensajes a través del celular o correo electrónico)	4
Lo conoció de otra manera	5

(Todos los que responden la pregunta WB13, Ir a pregunta WB15; Resto, Continuar)

WB14. En los últimos 12 meses, ¿Usted solo o conjuntamente con otra persona ha recibido dinero prestado de cualquier fuente por alguna razón?

	MARQUE UNA RESPUESTA:
Si	1
No	2
(NS)	3
(NR)	4

#### **SECCION 4:**

#### **(PREGUNTAR A TODOS)**

WB15. ¿Tiene Usted alguno de los siguientes tipos de seguro (Leer 15A-15D)?

	Si	No	(NS)	(NR)
WB15A. Seguro de vida	1	2	3	4
WB15B. Seguro médico	1	2	3	4
WB15C. Seguro sobre bienes (casas, vehículos)	1	2	3	4

(Si Código 1 en WB15B, Continuar; Resto Ir a pregunta WB18)

**WB16.** ¿Diría Usted que el seguro médico que tiene es... (Leer Código 1-3)

	MARQUE UNA RESPUESTA
Público	1
Privado	2
Tiene ambos	3
(NS)	4
(NR)	5

Si Código 2 ó 3 en WB16, Continuar; Resto Ir a pregunta WB18

**WB17.** ¿Quién paga principalmente el seguro médico privado que Usted tiene (Leer código 1-3)

	MARQUE UNA RESPUESTA
El Estado	1
Su empleador	2
Usted o algún familiar	3
(Usted y el Estado)	4
(Usted y su empleador)	5
(NS)	6
(NR)	7

**WB18.** Imagine que Usted tiene una emergencia y necesita pagar **730.000 Guaraníes**. ¿Qué tan posible es que Usted pueda conseguir **730.000 Guaraníes** en el próximo mes? ¿Diría que es... (Leer 1-3)

	MARQUE UNA RESPUESTA:	
Muy posible	1	<b>(Continuar)</b>
Algo posible	2	
No es posible en lo absoluto	3	<b>(Ir a pregunta WB20)</b>
(NS)	4	<b>(Continuar)</b>
(NR)	5	

**WB19.** Por favor dígame si alguna de las siguientes sería una fuente principal de dinero que Usted utilizaría para conseguir **730.000 Guaraníes** durante el próximo mes (**Leer 19A-19F**)

	Si	No	(NS)	(NR)
<b>WB19A.</b> Ahorro	1	2	3	4
<b>WB19B.</b> Familiares, parientes o amigos	1	2	3	4
<b>WB19C.</b> Dinero del trabajo o un préstamo del empleador, jefe o patrón	1	2	3	4
<b>WB19D.</b> Una tarjeta de crédito o pedir prestado a un banco, cooperativa o financiera	1	2	3	4
<b>WB19E.</b> Otro prestamista privado como una casa de crédito, casa de empeño o prestamistas informales	1	2	3	4
<b>WB19F.</b> Alguna otra fuente	1	2	3	4

### **SECCIÓN 5:**

#### **(PREGUNTAR A TODOS)**

**WB20.** En los últimos 12 meses, ¿ha DADO o ENVIADO usted personalmente DINERO a algún familiar o amigo que viva en otra área DENTRO de Paraguay? Este puede ser dinero que Usted mismo llevó o que envió de alguna otra manera. (**Entrevistador:** puede ser dinero enviado por cualquier motivo)

	<b>MARQUE UNA RESPUESTA:</b>	
Sí	1	<b>(Continuar)</b>  <b>(Ir a la pregunta WB22)</b>
No	2	
(NS)	3	
(NR)	4	

**WB21.** En los últimos 12 MESES, ¿usted ha ENVIADO dinero a un pariente o amigo que viva en otra área DENTRO DE PARAGUAY en alguna de las siguientes maneras? (**Leer 21A-21D**)

	Si	No	(NS)	(NR)
<b>WB21A.</b> Dinero en efectivo que entregó personalmente a esa persona o por medio de otro conocido.	1	2	3	4
<b>WB21B.</b> A través de un banco o institución financiera. Esto puede ser en el mostrador de una sucursal, en un cajero automático, mediante depósito electrónico en una cuenta o corresponsales no bancarios	1	2	3	4
<b>WB21C.</b> A través de un servicio de telefonía celular como Giros Tigo, Envios Personal, Billetera Personal, o Tigo Money	1	2	3	4
<b>WB21D.</b> A través de un servicio de transferencia de dinero como Western Union, Money Gram, agencias de transporte o encomiendas.	1	2	3	4

**WB22.** En los últimos 12 meses, ¿ha RECIBIDO DINERO de un familiar o amigo que viva en otra área DENTRO de PARAGUAY, incluyendo dinero que haya recibido en persona? ¿Sí o no? (**Entrevistador: puede ser dinero que se recibió por cualquier motivo.**)

	<b>MARQUE UNA RESPUESTA:</b>	
Sí	1	<b>(Continuar)</b>  <b>(Ir a la pregunta WB24)</b>
No	2	
(NS)	3	
(NR)	4	

**WB23.** En los últimos 12 MESES, ¿usted ha RECIBIDO dinero de un pariente o amigo que viva en otra área DENTRO DE PARAGUAY en alguna de las siguientes maneras? **(Leer 23A-23D)**

	Si	No	(NS)	(NR)
<b>WB23A.</b> Dinero en efectivo que recibió por parte de esta persona o por medio de otro conocido.	1	2	3	4
<b>WB23B.</b> A través de un banco o institución financiera. Esto puede ser en el mostrador de una sucursal, en un cajero automático, mediante depósito electrónico en una cuenta o corresponsales no bancarios	1	2	3	4
<b>WB23C.</b> A través de un servicio de telefonía celular como Giros Tigo, Envíos Personal, Billetera Personal, o Tigo Money	1	2	3	4
<b>WB23D.</b> A través de un servicio de transferencia de dinero como Western Union, Money Gram, agencias de transporte o encomiendas.	1	2	3	4

**WB24.** En los últimos 12 meses, ¿ha utilizado un teléfono celular para pagar servicios, enviar o recibir dinero utilizando un servicio como Giros Tigo, Tigo Money, Envíos Personal o Billetera Personal?

	MARQUE UNA RESPUESTA:	
Sí	1	(Ir a la pregunta WB26)
No	2	(Continuar)
(NS)	3	
(NR)	4	

**WB25.** En los próximos 6 meses, ¿cree Usted que podría utilizar un teléfono celular para pagar servicios, enviar o recibir dinero a través de servicios como Giros Tigo, Envíos Personal, Billetera Personal, o Tigo Money?

	MARQUE UNA RESPUESTA:
Si	1
No	2
(NS)	3
(NR)	4

**WB26.** ¿Ha recibido dinero de algún empleador o jefe, en forma de sueldo o salario, por trabajar en los últimos 12 meses? Por favor, no considere los pagos que recibe directamente de los clientes. **(Si es necesario, LEA:** por favor solo tenga en cuenta el SUELDO o el SALARIO que recibe, ningún otro pago que pueda recibir de su empleador o jefe.)

	MARQUE UNA RESPUESTA:	
Sí	1	(Continuar)
No	2	(Ir a la pregunta WB29)
(NS)	3	
(NR)	4	

**WB27.** Ahora pensando en TODOS LOS TRABAJOS que ha hecho en los últimos 12 MESES, ¿su empleador o jefe ha pagado su sueldo o salario de alguna de las siguientes maneras? **(Leer 27A - 27E).** **(Si es necesario, LEA:** por favor solo tenga en cuenta el SUELDO o el SALARIO que recibe, ningún otro pago que pueda recibir de su empleador o jefe.)

		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>(NS)</b>	<b>(NR)</b>
<b>WB27A.</b>	En efectivo.	1	2	3	4
<b>WB27B.</b>	Directamente en una cuenta bancaria o institución financiera	1	2	3	4
<b>WB27C.</b>	Mediante una tarjeta de pago o tarjeta prepago <b>(SI ES NECESARIO LEER:</b> una tarjeta que no está asociada a su cuenta personal en una institución financiera)	1	2	3	4
<b>WB27D.</b>	Directamente a un teléfono celular.	1	2	3	4
<b>WB27E.</b>	Mediante cheque	1	2	3	4

**(Si Código 1 in WB27B, Continuar; Resto ir a la pregunta WB29)**

**WB28.** Después de que el pago del empleador, jefe o patrón, se transfiera electrónicamente a una cuenta, ¿Usted suele retirar o transferir TODO EL DINERO de la cuenta de INMEDIATO o lo va retirando en la medida que lo va necesitando?

	<b>MARQUE UNA RESPUESTA:</b>
Retira TODO el dinero de inmediato	1
Retira el dinero a medida que lo va necesitando	2
(NS)	3
(NR)	4

**(PREGUNTAR A TODOS:)**

**WB29.** ¿Usted personalmente, RECIBIÓ algún apoyo económico por parte del gobierno en los últimos 12 meses? Este dinero podría ser el pago de gastos educativos o médicos, prestaciones por desempleo, pagos de subsidios, o cualquier tipo de BENEFICIO SOCIAL. Por favor NO incluya salario, jubilación ni pagos relacionados con el trabajo.

	<b>MARQUE UNA RESPUESTA:</b>	
Sí	1	<b>(Continuar)</b>
No	2	<b>(Ir a pregunta WB31)</b>
(NS)	3	
(NR)	4	

**WB30.** En los últimos 12 MESES, ¿ha recibido ayuda de dinero del gobierno por alguno de los siguientes medios? **(Leer 30A-30D)**

		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>(NS)</b>	<b>(NR)</b>
<b>WB30A.</b>	En efectivo.	1	2	3	4
<b>WB30B.</b>	Directamente en una cuenta bancaria o institución financiera	1	2	3	4
<b>WB30C.</b>	Mediante una tarjeta de pago o tarjeta prepago <b>(SI ES NECESARIO LEER:</b> una tarjeta que no está asociada a su cuenta personal en una institución financiera)	1	2	3	4
<b>WB30D.</b>	Directamente al teléfono celular.	1	2	3	4

## SECCIÓN 6:

**WB31.** ¿Es usted responsable de... (Leer 31A-31B):

	Si	No	(NS)	(NR)
<b>WB31A.</b> Planificar cómo se gasta el dinero en su hogar?	1	2	3	4
<b>WB31B.</b> Asegurarse de que se paguen los gastos regulares del hogar, por ejemplo alquiler, cuentas, servicios o préstamos?	1	2	3	4

**(Leer:)** Ahora me gustaría preguntarle acerca del manejo de su dinero y sus recursos. Las personas manejan su dinero de diferentes maneras. Por lo tanto, no hay respuestas correctas ni incorrectas, solo queremos conocer cómo se maneja el dinero en su hogar.

**WB32.** ¿Alguien en su hogar planifica cómo usar el dinero que ingresa (por salario o por cualquier otra razón)?

	MARQUE UNA RESPUESTA:	
Sí	1	(Continuar)
No	2	(Ir a la pregunta WB36)
(NS)	3	
(NR)	4	

**WB33.** ¿Quién diría Usted que es la persona responsable de planificar cómo usar el dinero que ingresa al hogar. Diría que es... (Leer 1-3)

	MARQUE UNA RESPUESTA:
Sólo Usted	1
Usted en conjunto con otra persona	2
Otra persona	3
(NS)	4
(NR)	5

**(Si Código 2 o 3 en WB33, Continuar; Resto ir a la pregunta WB35)**

**WB34.** ¿Quién sería la otra persona que es responsable de planificar como usar el dinero en el hogar?

	MARQUE UNA RESPUESTA:
Esposo/Esposa/Cónyuge	4
Hijo/Hija	5
Padre/Madre	6
Otro familiar	7
(NS)	8
(NR)	9



**WB35.** ¿Con qué frecuencia diría Usted que se cumple la planificación que se hace para el uso del dinero que ingresa en el hogar? Diría que... **(Leer 1-4)**

	<b>MARQUE UNA RESPUESTA:</b>
Siempre se cumple	1
Algunas veces se cumple	2
Pocas veces se cumple	3
Nunca se cumple	4
(NS)	5
(NR)	6

**WB36.** En un mes típico, luego de cubrir los gastos básicos como comida y artículos necesarios, con qué frecuencia diría Usted que en su hogar queda algo de **dinero extra** al final del mes. Diría que esto ocurre... **(Leer 1-4)**

	<b>MARQUE UNA RESPUESTA:</b>
Siempre	1
Algunas veces	2
Pocas veces	3
Nunca	4
(NS)	5
(NR)	6

**WB37.** Pensando en un mes típico, con qué frecuencia diría Usted que en su hogar se quedan **escasos de dinero** para comprar comida o artículos básicos necesarios. Diría que esto ocurre... **(Leer 1-4)**

	<b>MARQUE UNA RESPUESTA:</b>	
Siempre	1	<b>(Continuar)</b>
1. Algunas veces	2	
2. Pocas veces	3	<b>(Ir a pregunta WB39)</b>
3. Nunca	4	
4. (NS)	5	
5. (NR)	6	

**WB38.** ¿Me pudiera decir que hacen normalmente cuándo en su hogar se quedan escasos de dinero para comprar comida u otros artículos necesarios? Diría Usted que... **(Leer 38A-38G)**

		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>(NS)</b>	<b>(NR)</b>
<b>WB38A.</b>	Pide prestado a la familia, a un amigo o a un compañero de trabajo	1	2	3	4
<b>WB38B.</b>	Pide prestado a su empleador o jefe/un adelanto de sueldo	1	2	3	4
<b>WB38C.</b>	Pide un préstamo a un banco, cooperativa, financiera o entidad financiera formal, usa su tarjeta de crédito/pide un sobregiro	1	2	3	4
<b>WB38D.</b>	Pide un préstamo a un prestamista informal	1	2	3	4
<b>WB38E.</b>	Usa ahorros o vende algo	1	2	3	4
<b>WB38F.</b>	Busca un trabajo adicional/trabaja horas extras	1	2	3	4
<b>WB38G.</b>	Reduce sus gastos	1	2	3	4

**WB39.** ¿Ha recibido Usted o alguien en este hogar algún entrenamiento / asesoría o apoyo sobre cómo manejar las finanzas personales y la administración del dinero?

	<b>MARQUE UNA RESPUESTA</b>	
Si	1	<b>(Continuar)</b>  <b>(Ir a la pregunta WB41)</b>
No	2	
(NS)	3	
(NR)	4	

**WB40.** ¿A través de qué institución o medio recibió Usted o alguien en su hogar entrenamiento / asesoría o apoyo sobre cómo manejar las finanzas y la administración del dinero? Diría Usted que fue a través de... **(Leer 40A – 40F)**

	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>(NS)</b>	<b>(NR)</b>
<b>WB40A.</b> Colegio o escuela	1	2	3	4
<b>WB40B.</b> Institución financiera formal (banco, cooperativa, financiera)	1	2	3	4
<b>WB40C.</b> Instituciones comunitarias (instituciones religiosas, organizaciones no gubernamentales, etc.)	1	2	3	4
<b>WB40D.</b> Los padres u otro miembro de la familia	1	2	3	4
<b>WB40E.</b> Empleador, jefe o patrón	1	2	3	4
<b>WB40F.</b> Medios masivos de comunicación como radio, televisión, mensajes al celular o correo electrónico	1	2	3	4

**WB41.** Suponga que Usted tiene **100.000 Guaraníes** en una caja de ahorro y que el interés es del 2% anual. Luego de 5 años, ¿cuánto cree Usted que tendría en esa cuenta si dejara la totalidad del dinero depositado en todo momento? **(Leer 1-3)**

	<b>MARQUE UNA RESPUESTA:</b>
Menos que 102.000 Guaraníes	1
Exactamente 102.000 Guaraníes	2
Más que 102.000 Guaraníes	3
(NS)	4
(NR)	5

**WB42.** Suponga que recibe prestado de un prestamista 100.000 Guaraníes a un interés del 2% mensual. Si durante 3 meses no realiza ningún pago, cuanto diría Usted que debe, diría que debe... **(Leer 1-3)**...

	<b>MARQUE UNA RESPUESTA:</b>
Menos de 102.000 Guaraníes	1
Exactamente 102.000 Guaraníes	2
Más de 102.000 Guaraníes	3
(NS)	4
(NR)	5

## **SECCIÓN 7:**

### **(PREGUNTAR A TODOS)**

**WB43.** En los últimos 3 años, ¿ha tenido algún problema con algún banco, financiera, cooperativa o institución financiera formal?

	<b>MARQUE UNA RESPUESTA:</b>	
Si	1	<b>(Continuar)</b>
No	2	<b>(Ir a Nota antes de LAC1)</b>
(NS)	3	
(NR)	4	

**WB44.** ¿Realizó Usted una queja o reclamo para resolver este conflicto?

	<b>MARQUE UNA RESPUESTA:</b>	
Si	1	<b>(Continuar)</b>
No	2	<b>(Ir a pregunta WB46)</b>
(NS)	3	
(NR)	4	

**WB45.** ¿A quién presentó su queja o reclamo? Diría que presentó a... **(Leer 1-4)**

	<b>MARQUE UNA RESPUESTA:</b>
El banco, financiera, cooperativa o institución financiera que le otorgó el préstamo	1
Las autoridades del Gobierno responsables de velar por los intereses del consumidor	2
La Justicia a través de los tribunales	3
Otra entidad o persona	4

**WB46.** ¿Fue solucionado el problema con la institución financiera? **(Nota para el Encuestador:** En caso de que el encuestador manifieste haber tenido más de un problema, solicitar que considere el problema más reciente)

	<b>MARQUE UNA RESPUESTA:</b>
Si	1
No	2
(NS)	3
(NR)	4

# Apéndice III: Anexo Estadístico

## A. PRINCIPALES INDICADORES DESAGREGADOS POR CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES

			Todos		Género		Edad			Educación			Ingreso					Situación laboral				Región				Urbana/Rural	
			Promedio	Masculino	Femenino	15 a 30 años de edad	31 a 65 años de edad	65+ años de edad	Primario inferior	Secundaria	Terciaria (comp)	Más pobre	2do quintil	3er quintil	4to quintil	Más rico	Empleado a tiempo completo por empleador independiente a tiempo completo	Empleado medio tiempo	Desempleado/ fuerza laboral	Norte/Oeste	Este	Sur	Central	Urbana	Rural		
CUENTAS	Titularidad de cuenta (% adultos)	Institución financiera formal (cualquiera de las inferiores)	29	28	30	23	34	32	21	30	45	20	21	32	32	42	38	35	36	18	24	26	22	33	32	28	
		Banco	12	12	12	10	13	15	7	11	28	8	7	10	11	22	17	11	19	6	16	13	6	12	12	12	
		Cooperativa Financiera	19	17	21	14	25	15	13	20	29	9	15	23	20	27	24	26	18	12	12	14	15	22	22	18	
	Titularidad de tarjeta (% adultos)	Tarjeta de débito	15	16	13	14	14	21	7	14	40	6	11	16	11	30	27	7	19	7	16	11	11	16	16	14	
		Tarjeta de débito conectada a cuenta a su nombre	70	7	9	8	8	3	3	8	23	2	8	7	7	16	13	8	10	3	5	3	2	11	10	7	
		Tarjeta de crédito	8	7	9	8	8	3	3	8	23	2	8	7	7	16	13	8	10	3	5	3	2	11	10	7	
	Barreras autoreportadas para no tener una cuenta (% adultos sin una cuenta)	"Demasiado lejos"	4	4	3	4	3	4	3	5	2	7	1	5	3	2	3	8	8	3	7	1	1	4	1	4	
		"Demasiado caro"	19	21	17	15	22	20	18	20	18	16	16	21	24	17	22	20	16	16	24	11	20	20	20	18	
		"Falta de documentos"	24	24	25	31	18	15	33	23	18	29	34	16	16	20	14	14	28	28	26	13	24	19	27	19	
		"Falta de confianza en instituciones financieras"	8	7	8	4	11	9	8	11	8	11	4	5	7	9	5	13	7	7	14	2	8	9	7	8	
"Falta de dinero"		51	49	53	42	60	58	44	49	53	55	50	44	46	50	46	50	49	49	63	47	47	52	50	52		
Método más utilizado para retirar dinero de la cuenta (% titulares de cuentas)	"Burocracia"	19	22	17	19	20	18	20	18	20	18	14	19	25	19	25	19	16	16	21	18	21	17	20	20		
	"Un miembro de la familia ya la tiene"	10	10	11	14	7	7	12	12	16	6	9	10	9	8	9	8	13	13	12	12	9	8	11	9		
	"No veo el beneficio de tenerla"	9	10	8	9	11	9	11	9	11	10	10	8	11	8	14	9	7	7	15	2	11	11	11	9		
Ahorros generales (% adultos)	Obtiene efectivo del Cajero Automático	38	43	33	36	36	28	34	33	26	24	24	24	24	24	48	50	29	29	34	22	45	51	34	34		
	Obtiene efectivo en ventanilla de Institución	26	23	29	30	30	23	26	23	26	26	26	26	26	26	48	50	29	29	34	22	45	51	34	34		
	Obtiene efectivo de cualquier otra manera	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
	No retira efectivo	16	13	19	14	14	18	18	18	18	18	18	18	18	18	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9		
Razones para ahorrar (% adultos)	Ahorran o apartaron dinero en los últimos 12 meses	39	38	40	37	42	26	28	41	59	26	26	39	45	57	47	38	50	29	25	34	22	45	51	34		
	Para gastos futuros	7	6	9	8	7	2	3	7	19	5	5	6	7	12	11	4	8	5	8	3	2	9	9	6		
	Para emergencias	29	27	32	27	33	19	21	31	47	19	21	29	35	43	38	28	36	21	19	25	17	35	39	26		
Métodos para ahorrar (% adultos)	Para iniciar, operar o mejorar un negocio o granja	7	7	7	6	8	4	4	8	8	5	4	8	7	10	8	12	8	3	10	3	6	7	7	7		
	Para la jubilación	5	6	4	3	5	13	4	5	4	3	1	4	5	10	6	4	8	3	6	1	1	6	7	4		
PRÉSTAMOS (% adultos)	Ahorra en instituciones financieras formales	14	14	14	10	17	17	8	15	25	7	8	10	16	30	19	16	17	9	12	8	8	17	19	12		
	Ahorra informalmente (club de ahorros, persona fuera de la familia, familia, etc.)	1	1	2	2	1	2	0	1	7	1	2	0	2	2	2	0	6	0	0	0	2	2	3	1		
	Ahorra guardando efectivo en la casa	24	23	25	24	26	10	19	25	32	17	14	31	27	30	30	21	29	19	14	26	12	28	31	21		
	Razones para prestar dinero (% adultos)	Han prestado dinero por alguna razón en los últimos 12 meses	34	36	32	32	40	14	24	37	53	22	23	38	38	51	51	44	30	19	22	33	20	40	40	32	
		Educación	6	5	6	5	7	2	2	6	12	2	4	6	8	9	9	5	6	4	4	2	2	8	9	4	
		Salud	10	10	9	9	11	8	6	11	14	4	7	13	13	12	13	9	5	8	4	8	2	13	14	8	
		Negocios	7	8	5	3	10	6	6	6	11	6	3	6	5	14	4	20	11	2	5	5	8	7	7	6	
		Compra de casa o tierra	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	3	4	2	0	1	4	0	4	2	2	2	
		Funerales, bodas, etc	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	0	2	3	2	0	0	0	0	0	2	2	1	
		Bienes de consumo	7	9	5	7	7	5	5	8	7	7	5	10	5	7	12	6	4	3	3	6	3	8	7	7	
Compra de ropas o accesorios		3	4	2	5	1	4	2	4	6	5	4	3	1	4	4	2	2	3	0	3	0	4	4	3		
Compra o alquiler de vehículo		4	5	3	3	5	4	2	5	6	3	0	2	5	9	6	7	4	1	1	4	2	5	3	4		
Fuentes de préstamos (% adultos)		Presta dinero de banco privado	8	9	7	9	8	2	4	8	17	4	4	9	10	13	15	9	7	3	11	8	7	8	5	9	
	Presta dinero de una cooperativa	13	12	13	8	18	5	10	14	16	6	9	15	12	22	17	20	9	7	7	11	11	15	12	13		
	Presta dinero de una financiera	2	3	2	2	3	0	2	3	1	2	1	2	3	4	4	3	3	1	1	2	1	3	3	2		
	Presta dinero de una institución de crédito gubernamental	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0		
	Presta dinero de una casa de crédito	2	3	2	4	2	0	1	3	3	2	0	2	4	4	4	4	3	1	2	1	1	3	2	3		
	Presta dinero de una casa de empeño	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0		
	Presta dinero de prestamista informal o usurero	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	2	0	1	1	1	1	0	2	0	1	0	1		
	Presta dinero de familiares/amigos	6	6	5	7	5	2	2	7	11	5	3	6	4	10	8	2	6	5	1	9	2	6	7	5		
	TIENE SEGURO (% adultos)	Tiene seguro de vida	4	4	4	5	3	7	1	5	13	2	3	1	8	7	6	3	4	3	4	4	0	5	7	3	
		Tiene seguro de salud	25	24	26	23	24	48	16	25	51	15	16	19	34	42	34	12	28	23	29	13	12	31	36	21	
Tiene seguro para la casa o automóvil		2	2	1	1	2	3	1	2	6	1	2	1	2	4	3	1	3	1	0	1	1	3	5	1		
TIPO DE SEGURO (% de adultos con seguro de salud)	Seguro de salud público	62	58	65	63	65	22	61	61	61	59	59	61	61	59	59	59	63	63	58	58	58	51	69			
	Seguro de salud privado	25	28	22	28	28	22	22	22	22	25	25	25	24	25	25	25	22	22	31	31	38	17	17			
	Ambos seguros de salud	13	13	12	9	9	17	17	17	17	13	13	13	13	13	15	15	15	15	11	11	11	10	14			
PROVEEDOR DEL SEGURO (% de adultos con seguro de salud)	El estado paga el seguro	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7		
	El empleador paga el seguro	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24		
	Familiares pagan el seguro	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58		
	El encuestado y el estado pagan el seguro	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7		
El encuestado y el empleador pagan el seguro	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
Se niega a responder	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			

Nota: Los indicadores en itálicas se aplican a una sub muestra de encuestados, determinados por preguntas precedentes(s) (ver Apéndice II). Los valores no son reportados cuando se basan en una muestra menor a 100 encuestados.

		Todos		Género		Edad			Educación			Ingreso					Situación laboral				Región				Urbana/Rural			
		Promedio	Masculino	Femenino	15 a 30 años de edad	31 a 65 años de edad	65+ años de edad	Primaria o inferior	Secundaria	Tercaria (comp.)	Más pobre	2do quintil	3er quintil	4to quintil	Más rico	Empleado a tiempo completo por empleador	Trabajador independiente a tiempo completo	Empleado medio tiempo	Desempleado/ Fuera de la fuerza laboral	Norte/este	Este	Sur	Central	Urbana	Rural			
DINERO MÓVIL	Dinero móvil (%adultos)	Utilizó dinero móvil en los últimos 12 meses	28	26	31	30	29	12	21	31	37	23	23	29	30	37	35	28	31	22	26	26	24	30	31	27		
		Utilizará dinero móvil en los próximos 6 meses (% no us	14	14	14	15	14	3	11	13		9	10	18	17	16	18	15		11	18	4	16	19	12			
	Envío de dinero (% adultos)	Ha enviado dinero dentro de Paraguay en los últimos 12 meses	18	19	18	21	18	4	13	20	25	13	12	18	17	32	27	22	15	11	14	16	16	20	23	16		
	Métodos para enviar dinero (%adultos que han enviado dinero)	Electivo en mano	28		24		31			30														33		25		
		A través de un banco o institución financiera	2		4		3			3																	2	
		Utilizando dinero móvil	79		79		79			81															80		79	
	Recepción de dinero (% adultos)	Utilizando transferencias de dinero	7		8		7			7																	7	
		Ha recibido dinero de dentro de Paraguay en los últimos 12 meses	21	20	23	23	21	11	17	23	26	20	15	21	24	26	23	21	22	20	23	22	19	21	22	21		
		Electivo en mano	28		24		35			27															33		26	
	Métodos para recibir dinero (% de adultos que han recibido dinero)	A través de un banco o institución financiera	4		6		4			3																	4	
Utilizando dinero móvil		72		75		74			78															72		76		
Utilizando transferencias de dinero		11		10		9			8															11		8		
Salarios y sueldos (% adultos)	Ha recibido salario o sueldo en los últimos 12 meses	34	41	26	38	33	16	22	37	54	24	24	36	35	50	79	11	44	5	37	34	35	33	32	34			
Métodos para recibir salarios o sueldos (% de adultos que recibe salarios o sueldos)	Directamente en efectivo	76	80	71	79	74			80						68	77								74		79		
	Directamente en su cuenta	8	7	11	7	10			8						14	8								8		6		
	Recibió salario o sueldo a través de tarjeta de pago o tarjeta prepaga	13	12	14	12	13				11						14									15		13	
	Recibió salario o sueldo directamente en el teléfono móvil	5	3	8	5	5				6						3									8		5	
	Recibió salario o sueldo a través de un cheque	5	4	8	3	8				5						4										8		3
Pagos G2P (%adultos)	Recibió pagos del gobierno en los últimos 12 meses	4	4	3	3	3	15	5	2	6	3	6	3	1	6	2	2	5	5	2	6	3	3	3	4			
CAPACIDAD Y SEGURIDAD FINANCIERA	Educación financiera (% adultos)	Encuestado o alguien del hogar recibió lecciones sobre finanzas personales y gestión del dinero	10	10	10	11	10	5	5	9	29	5	7	14	9	17	13	11	18	7	5	4	12	13	18	7		
	Fuente de educación financiera (%adultos que reportan haber recibido educación financiera)	Escuela	56																									
		Institución financiera	21																									
		Institución comunitaria	12																									
		Padre o miembro de la familia	44																									
		Empleador/ jefe	14																									
	Medios de comunicación	6																										
	Presupuestos (%adultos)	Planifica como utilizar el dinero que recibe el hogar	92	93	92	92	93	87	92	92	93	94	91	92	89	94	92	95	92	91	92	94	91	92	90	93		
	Sobra dinero en el hogar luego de cubrir las necesidades básicas (% adultos)	"Siempre"	10	11	8	10	9	15	7	10	20	7	7	6	12	18	12	12	9	8	5	4	5	13	14	8		
		"A veces"	35	33	36	34	37	23	30	35	47	28	33	39	37	36	37	40	30	32	32	26	34	38	43	32		
		"Pocas veces"	28	32	25	28	28	24	27	31	18	27	26	31	27	30	34	26	24	25	28	35	33	25	25	29		
	Falta dinero en el hogar para comprar alimentos y otros ítems necesarios (% adultos)	"Nunca"	25	22	28	24	25	34	35	21	11	33	32	23	22	15	17	22	34	30	35	31	20	23	16	29		
		"Siempre"	2	1	2	1	1	7	2	1	2	3	0	2	2	1	1	1	2	2	1	1	0	2	3	1		
		"A veces"	18	15	22	14	21	22	23	16	15	24	23	16	18	9	15	14	16	23	15	22	7	20	17			
	Métodos para afrontar la insuficiencia de fondos para la compra de alimentos y otros ítems necesarios (%adultos que aducen insuficiencia)	"Pocas veces"	16	19	14	13	20	16	19	15	13	23	18	18	12	10	16	16	19	16	12	22	25	13	19	15		
		"Nunca"	64	65	63	72	57	55	56	68	70	49	59	64	69	80	69	69	62	59	72	55	67	65	58	66		
		Adelanto de salario	9	9	9	11	8			8	9						7								9		10	
Presta de instituciones financieras formales/sobregira		5	4	6	8	3			2	3						2				6					8		3	
Presta de prestamistas locales		4	4	3	2	5			5	2						2				6					3		4	
Utiliza ahorros o vende algo	Utiliza ahorros o vende algo	14	16	12	16	13			17	12					18				12						9		13	
	Busca trabajos adicionales/trabaja horas adicionales	18	22	14	17	20			17	18					16				28						19		22	
	Reduce gastos	45	45	45	45	45			44	45					49				51						45		54	
Prestamista informal	Presta de familiares/amigos/colegas	63	62	64	61	65			65	63					70				54						58		50	
	Presta de familiares/amigos/colegas	63	62	64	61	65			65	63					70				54						58		50	
	Presta de familiares/amigos/colegas	63	62	64	61	65			65	63					70				54						58		50	
Posibilidad de conseguir 730.000 guaraníes en el transcurso de un mes ... (% adultos)	Muy posible	24	26	22	20	28	29	19	24	39	15	16	20	26	44	31	33	24	16	15	12	22	30	31	22			
	Algo posible	51	49	52	53	49	41	45	54	53	43	51	58	56	46	57	47	43	49	48	67	56	45	45	53			
	No posible en absoluto	24	23	25	25	22	31	34	21	5	41	29	21	18	10	11	19	32	34	36	21	22	23	22	25			
Fuente de dinero en caso de necesitar 730.000 guaraníes en el transcurso de un mes (% que reporta que es muy posible/algo posible)	Ahorros	26	24	27	22	28			19	26	36	23	18	26	31	28	25		22									
	Familia, familiares, amigos	70	69	71	74	67			74	69	67	71	77	71	66	65	59		80									
	Dinero proveniente del trabajo o préstamo de empleador	22	25	19	28	19			14	27	23	17	17	30	22	24	40	13		7								
	Tarjeta de crédito o préstamo de institución financiera formal	14	15	13	13	16			11	12	26	11	3	17	11	24	19	16		8								
	Privado (casa de crédito, casa de empeño) o prestamista informal	12	11	12	12	11			12	13	7	17	18	12	6	8	11	12		12								
Alguna otra fuente	14	16	13	11	17			19	12	12	25	12	11	14	12	13	27		11									

Nota: Los indicadores en *italicas* se aplican a una sub muestra de encuestados, determinados por preguntas precedentes(s) (ver Apéndice II). Los valores no son reportados cuando se basan en una muestra menor a 100 encuestados.

## B. ANÁLISIS DE REGRESIÓN

Esta tabla presenta estimaciones MCO para siete variables dependientes principales de la muestra completa de los encuestados de la EIF 2013. La variable dependiente es citada en la parte superior de cada columna. Las variables categóricas excluidas son: "Quintil 1 de ingresos (más pobres)", "Desempleados/Fuera de la fuerza laboral" y "Región central". Los errores estándar están entre paréntesis y son calculados dando cuentas de la estructura de muestreo de la encuesta. \*\*\*, \*\*, y \* denotan significancia en los niveles de 1%, 5%, y 10%, respectivamente.

VARIABLES	(1) Cuenta formal	(2) Ahorra	(3) Ahorra formalmente	(4) Presta dinero	(5) Presta dinero formalmente	(6) Utiliza dinero móvil	(7) Tiene seguro
Femenino	0.07 (0.034)	0.055 (0.037)	0.032 (0.025)	0.025 (0.031)	0.007 (0.030)	0.066** (0.031)	0.043 (0.029)
Edad	0.013*** (0.005)	0.016*** (0.005)	0.010** (0.004)	0.022*** (0.004)	0.017*** (0.004)	0.013*** (0.004)	-0.002 (0.005)
Edad al cuadrado	-0.000* (0.000)	-0.000*** (0.000)	-0.000** (0.000)	-0.000*** (0.000)	-0.000*** (0.000)	-0.000*** (0.000)	0.000* (0.000)
Educación secundaria	0.097** (0.038)	0.063 (0.041)	0.072** (0.030)	0.087** (0.039)	0.058 (0.036)	0.049 (0.037)	0.093*** (0.033)
Educación terciaria o más	0.184*** (0.058)	0.129** (0.065)	0.101* (0.055)	0.142** (0.063)	0.076 (0.054)	0.031 (0.059)	0.299*** (0.060)
Quintil de ingreso 2	-0.007 (0.042)	-0.028 (0.049)	-0.013 (0.028)	-0.012 (0.045)	-0.005 (0.036)	-0.018 (0.047)	-0.021 (0.044)
Quintil de ingreso 3	0.089* (0.046)	0.068 (0.056)	-0.004 (0.035)	0.085** (0.042)	0.092** (0.044)	0.017 (0.044)	0.014 (0.043)
Quintil de ingreso 4	0.037 (0.046)	0.083 (0.055)	0.026 (0.037)	0.056 (0.053)	0.061 (0.048)	0.012 (0.047)	0.091** (0.045)
Quintil de ingreso 5 (más rico)	0.121*** (0.045)	0.174*** (0.057)	0.148*** (0.038)	0.156*** (0.046)	0.147*** (0.041)	0.077 (0.050)	0.145*** (0.049)
Casa tiene TV	0.026 (0.066)	0.100 (0.061)	0.011 (0.029)	-0.034 (0.072)	-0.006 (0.065)	0.061 (0.071)	0.058 (0.047)
Casa tiene acceso a internet	0.033 (0.037)	0.088** (0.042)	0.045* (0.027)	0.072* (0.039)	0.046 (0.036)	0.064 (0.042)	0.044 (0.036)
Empleado a tiempo completo por empleador	0.139*** (0.042)	0.093** (0.042)	0.045 (0.032)	0.220*** (0.043)	0.151*** (0.039)	0.087** (0.038)	0.080** (0.037)
Independiente trabaja a tiempo completo	0.151*** (0.057)	0.049 (0.052)	0.038 (0.035)	0.182*** (0.056)	0.155*** (0.051)	0.037 (0.046)	-0.106** (0.041)
Empleado a medio tiempo	0.127** (0.055)	0.159*** (0.054)	0.044 (0.042)	0.065 (0.050)	0.043 (0.042)	0.080 (0.059)	0.013 (0.053)
Vive en área urbana	0.003 (0.049)	0.120** (0.053)	0.023 (0.037)	0.037 (0.046)	-0.058 (0.041)	0.028 (0.048)	0.074 (0.046)
Región noroeste	-0.039 (0.048)	-0.109* (0.065)	-0.021 (0.040)	-0.107** (0.046)	-0.027 (0.045)	-0.017 (0.056)	0.058 (0.045)
Región sureste	-0.042 (0.057)	-0.035 (0.056)	-0.062** (0.031)	-0.028 (0.048)	-0.031 (0.041)	-0.017 (0.052)	-0.127*** (0.047)
Región oriental	-0.098** (0.042)	-0.184*** (0.058)	-0.072** (0.034)	-0.159*** (0.043)	-0.050 (0.041)	-0.030 (0.059)	-0.165*** (0.046)
Confía en instituciones financieras	0.143*** (0.033)	0.110*** (0.033)	0.087*** (0.023)	0.067** (0.033)	0.106*** (0.029)	0.023 (0.035)	0.085*** (0.029)
Constante	-0.340*** (0.118)	-0.283*** (0.106)	-0.267*** (0.080)	-0.322*** (0.106)	-0.315*** (0.102)	-0.147 (0.111)	-0.069 (0.104)
Observaciones	992	992	992	992	992	992	992
R-cuadrado	0.126	0.160	0.114	0.183	0.133	0.060	0.195



# Referencias

- Aportela, Fernando 1999; *Effects of Financial Access on Savings by Low-Income People*. Research Department. Banco de Mexico, Mexico City, Mexico.
- Ashraf, Nava, Dean Karlan, and Wesley Yin 2010. *Female Empowerment: Further Evidence from a Commitment Savings Product in the Philippines*. World Development 28 (3): 333-44.
- Banerjee, Abhijit, and Esther Duflo. 2007. "The Economic Lives of the Poor" Journal of Economic Perspectives 22 (1): 141-68
- Beck, Thorsten , Ross Levine, and Alexey Levkov. 2010. "Big Bad Banks? The Winners and Losers from Bank Derregulation in the United States." Journal of Finance 65 (5): 1637-67
- Beck, Thorsten and Ross Levine. 2004 . "Stock Markets, Banks, and Growth: Panel Evidence." Journal of Banking and Finance. 28 (3): 423-442
- Beck, Thorsten, Asli Demirguc-Kunt, and Vojislav Maksimovic 2005. "Financial and Legal Constraints to Firm Growth: Does the Size Matter? Journal of Finance 60 (1): 137-77.
- Chen, Greg. 2013. Mobile Money: OTC versus Wallets. CGAP. <<http://www.cgap.org/blog/mobile-money-otc-versus-wallets>>
- Demirguc-Kunt and Volislav Maksimovic 2002. "Funding Growth in Bank-Based and Market-Based Financial Systems: Evidence from Firm-Level Data" Journal of Financial Economics 65 (3): 337-63.
- Dupas, Pascaline and Johnathan Robinson. 2011. *Why Don't the Poor Save More? Evidence from Health Savings Experiments*. NBER Working Paper 17255, National Bureau of Economic Research, Cambridge, MA.
- Hommes, Martin, and Oya Pinar Ardic 2013. *Closing the Credit Gap for Micro, Small and Medium Enterprises*. International Finance Corporation . Washington, DC.
- Karlan, Dean, Margaret McConnell, Sendhil Mullainathan, and Jonathan Zinman. *Getting to the Top of Mind: How Reminders Increase Saving*. 2012. Innovations for Poverty Action.
- Levine, Ross. 2002. "Bank-Based or Market-Based Financial Systems: Which is Better?" Journal of Financial Intermediation. 11 (4): 398-428
- Millicom International Cellular S.A. 2012 Annual Report and financial statements:
- Pénicaud Claire and Arunjay Katakam. 2013. *State of the Industry. Mobile Financial Services for the Unbanked*. GSMA. <[http://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2014/02/SOTIR\\_2013.pdf](http://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2014/02/SOTIR_2013.pdf)>
- ProSavings. *Keys to Success for Commitment Savings. 2013. Inclusive Commitment Savings in Latin America and the Caribbean // Note 3*. MIF. Washington DC.