

“La inclusión financiera: un mundo por descubrir”

Palabras del Gobernador del Banco de México, Agustín Carstens, durante la inauguración de la Cátedra de Inclusión Financiera “Agustín Carstens”

Ciudad de México, 17 de noviembre de 2017

- Señor Secretario de Hacienda y Crédito Público, doctor José Antonio Meade Kuribreña,
- Señora Subsecretaria de Hacienda y Crédito Público, maestra Vanessa Rubio Márquez,
- Señor Presidente de la Asociación de Bancos de México, ingeniero Marcos Martínez Gavica,
- Señor Rector del Instituto Tecnológico Autónomo de México, doctor Arturo Fernández Pérez,
- Señoras y señores:

Buenos días.

Agradezco, emocionado, el gran honor de que, a iniciativa del señor Secretario de Hacienda, el doctor José Antonio Meade, se haya bautizado esta naciente cátedra sobre inclusión financiera con mi nombre. De veras, muchas gracias.

Además de una abrumadora distinción, el hecho de que se asocie mi nombre al estudio de un asunto tan importante para potenciar el bienestar como es la inclusión financiera, representa, a mis ojos, un fascinante desafío.

La inclusión financiera es un tema de fronteras que se van ensanchando conforme exploramos su vasto territorio y es, a la vez, un tópico crucial para el bienestar económico de las personas.

En un apunte personal me gustaría con este motivo dar tributo a mi esposa, Catherine Mansell Mayo, quien hace 22 años (1995) escribió el libro *“Las Finanzas Populares en México: El Redescubrimiento de un Sistema Financiero Olvidado”*, el cual

fue una investigación pionera en el tema de la inclusión y la educación financiera en nuestro país.

No me detendré en esta ocasión a enumerar los avances que en los últimos años hemos logrado en México en materia de inclusión financiera. No son en modo alguno desdeñables o menores y, si bien queda aún mucho por hacer y mal haríamos en darnos por satisfechos, tampoco se puede regatear ni a las autoridades financieras, ni a los intermediarios, ni a las instituciones, ni mucho menos a los difusores de la educación financiera y a la sociedad en su conjunto, el mérito por todo lo que se ha logrado.

Por mi parte, desearía compartir con ustedes algunas reflexiones acerca de los desafíos conceptuales y de investigación que representa el tema de la inclusión financiera y que, sin duda, habrán de ser el objeto de las inquisiciones intelectuales de quienes se congreguen alrededor de esta cátedra. Estoy convencido de que, por decirlo coloquialmente,

al tema de la inclusión financiera apenas le hemos empezado a “hincar el diente”.

Empecemos por algo que puede parecer obvio: la inclusión financiera no es una finalidad en sí misma, sino una condición propicia para que el ser humano potencie su bienestar económico. Es pues, algo sumamente deseable, pero subordinado a un fin superior que es el bienestar.

No confundamos, entonces, el logro de tales o cuales indicadores de inclusión financiera con la meta final. Y aquí surge otra pregunta que debe ser objeto de discusión y de esmerado estudio: ¿A partir de qué punto podemos hablar de que una persona es beneficiaria de una plena inclusión financiera?, más aún: ¿existe una “plena inclusión financiera” como algo ya establecido o más bien se trata de una meta deseable que constantemente, gracias a la innovación financiera y tecnológica, se está moviendo hacia delante?

Podemos hablar de cuatro pilares, generalmente aceptados y utilizados en México, para caracterizar la inclusión financiera.

Esos pilares son:

Primero: el acceso, lo que se refiere a todos aquellos puntos – físicos o virtuales- que permiten un contacto viable entre el público y las instituciones e intermediarios financieros.

Segundo: el uso, lo que se refiere a la demanda y a la utilización efectiva de los servicios financieros.

Tercero: la protección del usuario de los servicios financieros; obviamente se refiere a que el consumidor obtenga un trato justo, para lo cual todos sabemos que es crucial la transparencia y todo lo que colabore a eliminar o reducir la información asimétrica.

Cuarto: la educación financiera, que se refiere a la adquisición por el público de las habilidades, destrezas y conocimientos que contribuyan eficazmente a la toma de decisiones financieras que maximicen su bienestar.

En estos cuatro pilares hemos registrado en México indudables avances en las últimas dos décadas, pero también queda mucho por hacer.

Pero por eso estos cuatro pilares representan vastos territorios para la exploración.

Al hablar de acceso salta a la vista, por ejemplo, la indudable sinergia entre tecnología, conectividad e inclusión financiera. En este terreno, no me cabe duda que la propuesta de la llamada Ley Fintech será una plataforma idónea para potenciar esta sinergia.

Pero también, lamentablemente, saltan a la vista los rezagos en conectividad que aún tenemos. Según datos del Instituto Federal de Telecomunicaciones¹, a nivel nacional tenemos poco más de 49 conexiones de banda ancha fija por cada cien hogares; sin embargo ese promedio es engañoso: En la Ciudad de México son—casi 95 (94.9) conexiones de banda ancha fija

¹ Banco de Información de Telecomunicaciones del Instituto Federal de Telecomunicaciones: <https://bit.ift.org.mx/>

mientras que en Chiapas sólo son 16 conexiones por cada cien hogares.

La misma desigualdad es abrumadora en el caso de líneas de telefonía celular por cada cien hogares. El promedio nacional es de 90 líneas; en la Ciudad de México hay 125 líneas por cada cien hogares, pero en Oaxaca sólo hay menos de la mitad: 54 líneas de telefonía celular por cada cien hogares.

Es evidente que estamos aquí, como país, ante un gran reto en materia de infraestructura para la conectividad. Al respecto, el avance que ya ha tenido el promisorio proyecto de Red Compartida, encabezado por el Gobierno Federal, es un buen augurio y espero que se materialicen plenamente sus objetivos en un futuro no muy lejano, pues sin duda, podría permitir un salto cuántico en materia de inclusión financiera.

Pero esa es sólo una cara en el polifacético mundo de los desafíos de la inclusión financiera que debemos plantearnos.

Me parece que, desde el punto de vista del análisis y la investigación sobre la inclusión financiera, donde más territorio

tenemos que explorar, entre distintas ramas de las ciencias sociales, es en el segundo pilar que mencioné: el que se refiere al uso de los servicios financieros.

Hay un viejo refrán que me puede ayudar a compartir con ustedes mi inquietud al respecto. Se dice que puedes llevar el caballo al río pero no puedes obligarlo a que beba agua si.

¿Por qué, en el caso de México, aún hay vastos sectores de la población que teniendo los recursos y los medios de acceso a la intermediación financiera formal no aprovechan sus ventajas y prefieren permanecer en la exclusión financiera?

¿Será que perciben ventajas en permanecer fuera de la formalidad?, desde un punto de vista estrictamente racional se diría que se trata, para la inmensa mayoría de esas personas, de una percepción errónea, porque es indudable que la seguridad, flexibilidad y comodidad en el manejo de recursos financieros que trae consigo la inclusión financiera les daría mayores beneficios que los que hoy tienen al margen de ella.

Sin embargo, el problema puede ser más complejo de lo que parece.

Tal vez no hemos sabido mostrar convincentemente los beneficios de la inclusión financiera a esos grupos de la población; o quizá desde el punto de vista de la oferta de los servicios financieros, y de nosotros mismos como autoridades, hemos partido de un supuesto erróneo sobre el comportamiento de los agentes económicos.

Dicho supuesto erróneo es considerar que la racionalidad predomina en todas las decisiones que, en materia de economía y finanzas, tomamos los seres humanos. No necesariamente es así.

Aquí entramos al terreno de las ciencias de la conducta y su intersección con las decisiones económicas. Resulta que, como elocuentemente ha dicho Richard H. Thaler, Premio Nobel de Economía 2017, el *“homo economicus”* que siempre actúa racionalmente para maximizar su beneficio, no existe o, al menos, no es tan común como habíamos creído.

Fenómenos como la existencia de preferencias inconsistentes a través del tiempo o los problemas de “autocontrol” de los individuos en sus decisiones de endeudamiento o de ahorro para el retiro o para afrontar eventos catastróficos, desmienten el supuesto de que siempre y en todos los casos prevalece la racionalidad en la toma de decisiones financieras.

Los lamentables sismos que en meses recientes asolaron a México han resaltado una de estas irracionalidades: a nivel nacional sólo 6.5% de las viviendas cuenta con un seguro de daños². Por supuesto, al comparar el beneficio de tener un seguro de este tipo contra su costo a lo largo del tiempo, esta cifra parece inexplicablemente baja, pero en realidad es que debemos dar espacio, en nuestras inquisiciones acerca de las decisiones financieras, a esa ancha franja de comportamientos en que incurrimos los seres humanos que no son 100 por ciento racionales: sea por una percepción deficiente, sea por

² Estimación de la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros.

los “espíritus animales” de los que habló Keynes, o sea simplemente porque todos, en determinadas circunstancias, podemos ser víctimas de presunciones fatales, que son ilusorias; presunciones como “esta vez será diferente”, “a mí no me pasará eso”...

En palabras del propio Thaler: *“A menos que tú seas el señor Spock (el personaje de ‘Star Trek’ o ‘Viaje a las Estrellas’- quien como ustedes saben es un extraterrestre que carece de emociones y siempre actúa racionalmente) las cosas irrelevantes sí importan en el comportamiento económico”* (ver op-ed de Thaler en The New York Times, 8 de mayo de 2015).

La primera conclusión preliminar es que también tratándose de inclusión financiera, y del uso o no uso de la intermediación financiera formal, de ninguna manera debemos desdeñar lo que nos puedan decir las ciencias del comportamiento sobre esas cosas que a veces consideramos “irrelevantes”

Ya he mencionado algunos datos acerca de la conectividad en nuestro país, pero más allá de los desafíos que representan los

rezagos tecnológicos, y que resultan dramáticos en determinadas regiones, podemos detectar diferencias radicales, en cuanto al uso o no de la tecnología para transacciones y operaciones financieras, de acuerdo con la edad de los usuarios.

Obviamente aquí no estamos hablando del pilar de “acceso” a las instituciones financieras, sino del “uso” de un servicio que, desde un punto de vista racional, es más eficiente.

Al igual que sucede con los medios de comunicación no hay duda que también en la intermediación financiera nos ha tocado vivir una tajante transición entre lo materialmente tangible y lo virtual; entre la interacción personal cara a cara y la interacción electrónica a distancia; entre el asiento anotado en papel y el registro cibernético. Y esta transición tecnológica pareciera que ha ensanchado la brecha entre generaciones.

En el siglo pasado se consideraba que el habitante de una ciudad que deseaba estar bien informado estaba suscrito a un diario impreso que recibía y leía cada mañana; hoy día es difícil

encontrar, en las grandes ciudades, a alguien menor de cuarenta años que está suscrito a un diario impreso para informarse en su hogar. En este sentido la Internet ha desplazado sin piedad a los medios impresos.

Algo similar debe suceder en el caso de los servicios financieros, es decir: deberíamos suponer que para millones de personas menores de 40 años el contacto con las instituciones financieras –lo que denominamos acceso- va a ser a distancia, virtual, electrónico, cibernético. No será físico, ni presencial, y tal vez será prestado por instituciones de un cuño distinto a los bancos tradicionales.

¿Es así o, más bien, en este terreno la oferta y la demanda de servicios caminan más despacio que en el terreno de las noticias y de la información?, y si es así ¿por qué este diferente ritmo de aceptación y uso de las nuevas tecnologías?

He ahí otra vertiente de discusión, análisis e investigación para los estudiosos de la inclusión financiera.

En fin, estas interrogantes son apenas unas cuantas de las muchas que, como objeto de análisis y estudio, nos plantea la inclusión financiera.

Las he mencionado sólo como una muestra del inmenso campo de investigación que tenemos enfrente y tratando de que estas palabras cumplan el propósito de inspirar, en la Cátedra de Inclusión Financiera, muchas más preguntas que, probablemente, serán más agudas y acuciantes que las que hoy he hecho.

Al empezar a resolver esas incógnitas con estudio, investigación y talento, los resultados se traducirán en una mayor inclusión financiera.

Para terminar, a riesgo de ser reiterativo, deseo agradecer nuevamente al Secretario de Hacienda esta iniciativa, que deberá de coadyuvar, de manera eficaz, a cumplir con el objetivo que a todos nos reúne hoy aquí: el deseo de que los servicios financieros contribuyan cada vez más al bienestar de todos los mexicanos.

Muchas gracias.

**Procedo ahora a declarar formalmente inaugurada la Cátedra de
Inclusión Financiera “Agustín Carstens” siendo las 10:00 horas
del 17 de noviembre de 2017.**