
DIALOGO INTERNACIONAL DE CRÉDITO DE CONSUMO EN AMÉRICA LATINA
NOTAS DE RESUMEN

12-13 marzo, 2013
Banco Inter-Americano de Desarrollo
1300 New York Ave NW Washington, DC

Introducción

1. En América Latina las nuevas tecnologías prometen lograr un avance significativo en términos de inclusión financiera. El crédito de consumo es el producto de mayor colocación entre la población y, cuando se trata de la población de menores recursos, su impacto es mayor. Desde este punto de vista, el crédito al consumo juega un papel relevante en la vida económica de los diferentes segmentos de la población y se constituye en un producto que aporta al desarrollo de la inclusión financiera, vista desde la perspectiva del uso.

Alcance del Supervisor

2. Uno de los temas más importantes para los gobiernos de la región es definir adecuadamente el perímetro de supervisión del crédito de consumo. En el caso de los sectores de bajos recursos, muchos de los proveedores que sirven a esos mercados se encuentran fuera del alcance de la autoridad de regulación y supervisión de cada país (e.g. Cooperativas; ONG, sociedades financieras, cadenas comerciales). En este sentido, tanto el diálogo como los resultados de la encuesta preliminar distribuida en la región resaltan la necesidad de una definición más homogénea del crédito al consumo y la determinación del alcance de la cobertura regulatoria en los mercados de la región.
3. En la práctica, la regulación debiera partir con una definición homogénea de crédito al consumo. A partir de esta definición, se debe desarrollar una regulación y estándares de supervisión independientemente de quién ofrezca este tipo de crédito. Por otro lado la homogenización de estándares permite mayor facilidad para compartir conocimientos entre los distintos reguladores de la región fortaleciendo la práctica.

Microcrédito y Crédito de Consumo

4. Otro tema importante es la distinción del crédito de consumo y el microcrédito. Esto en la medida en que en algunos hogares, que trabajan en el sector informal, reconocen que los gastos del hogar y del negocio pudieran ser los mismos y que pueden variar diaria, semanal o mensualmente. Sin embargo, los riesgos subyacentes son distintos.
5. El microcrédito, en una forma amplia, es un crédito de pequeña cuantía concedido a personas con negocio propio de pequeña escala, cuya fuente de repago es el producto de las ventas de los bienes y servicios que producen. El crédito de consumo, por el contrario no tiene una fuente de pago definida, aun cuando en el caso de los trabajadores dependientes se asume que es su salario. Desde esta perspectiva un crédito de consumo puede comportarse como un microcrédito, sin embargo este último

no se comporta como uno de consumo. Esto tiene grandes implicancias desde la perspectiva del riesgo, sin embargo ambas formas de crédito pueden ser tratadas de manera equivalente, desde la perspectiva de la transparencia y protección al consumidor.

Nuevos Proveedores de Crédito

6. El supervisor tiene un mercado mucho más difícil de monitorear. Por ejemplo, en México existen más de 4,000 Sociedades Financieras de Objetos Múltiples (SOFOMES) registradas, pero menos de 3,000 de ellas han reportado al regulador. Esto implica que en este tipo de sociedades, ninguna autoridad conoce el capital, los niveles de operación y riesgo, sus reservas técnicas, su tenencia accionaria, la estructura corporativa y otros. Lo único regulado es el aspecto fiscal, ya sea por la administración tributaria y/o la autoridad de prevención del lavado de dinero.
7. Las operaciones no supervisadas tienden a informalizar el crédito. Estos proveedores atraen a la población sin acceso al crédito formal, ofreciendo menores requisitos de evaluación, inclusive sin consultar el buró de crédito en muchos casos. El estándar de originación se puede trastocar fácilmente dados los incentivos perversos (no importa si el cliente no paga, el margen de la operación cubre las pérdidas) que pueden admitir las operaciones no reguladas, deteriorando la calidad de la experiencia del consumidor.

Corresponsales y Crédito de Consumo

8. Por otro lado la búsqueda de menores costos de operación y mayor alcance por parte de la industria reta el desarrollo regulatorio como el acercamiento supervisor.
9. Los corresponsales no bancarios están cambiando lo que es posible en materia de acceso. Estos reducen la distancia con el cliente, así como los costos de transacción que en algunos casos alcanzan tan solo a la mitad de los que incurriría una sucursal bancaria común.
10. Los nuevos canales todavía no tienen importancia en la originación de crédito pero sí en cuanto a canales transaccionales. Una de las razones es que existen restricciones regulatorias para realizar actividades de crédito de consumo a través de los corresponsales no bancarios, relacionadas con la capacidad de evaluación de la voluntad y capacidad de pago del potencial deudor, la gestión de cartera y otros. Por ello, todavía los modelos de negocio consideran que el consumidor debe dirigirse a una entidad bancaria para obtener su crédito aun cuando el punto de contacto inicial con el cliente pueda darse directamente en el corresponsal.
11. Sin embargo, en el futuro es muy probable que los corresponsales no bancarios y los servicios financieros móviles tengan un papel fundamental en la gestión del crédito de consumo. En Kenia el producto M-Shwari ha inscrito más de un millón de clientes de créditos pequeños (aproximadamente \$20) a través de dispositivos móviles en solo 3 meses. Los pagos móviles son limitados porque sirven únicamente para mover dinero entre personas. Los proveedores ven una oportunidad muy grande en la micro-intermediación de pequeñas transacciones de crédito y ahorro a nivel masivo.
12. A través de información del mercado se registra que cuando la gente precisa dinero para un gasto no planeado (e.g. gastos personales, compra de artículos para el hogar, educación y atención de emergencias), que puede alcanzar hasta el 60% de sus ingresos, los bancos no tienen apetito de financiar estos gastos. Existe una brecha en el mercado que aparentemente no está siendo atendida y no existen mecanismos efectivos para cerrarla, porque se trata de personas que no tienen historia crediticia y que no la pueden crear. Estas personas tienen necesidad de crédito pero no hay manera de saber quiénes son, si operan en el mercado informal o formal de la economía, la actividad a la

que se dedican, el origen de los recursos para el repago y otros. Entonces es casi natural que no sean atendidos por el mercado financiero tradicional.

Un Reto Regulatorio

13. Los agentes están cambiando las formas en que tradicionalmente funcionan los sistemas de pagos. Por ello, es necesaria la revisión del marco regulatorio y de operación de los sistemas de pago, en relación con:
 - a. La adecuación del sistema de pagos, no solo para grandes transacciones sino también para las de pequeño valor.
 - b. La adecuación de los sistemas de operación, para dar cabida a nuevas tecnologías transaccionales, manteniendo altos estándares de transparencia, seguridad, competencia y eliminando los espacios que pudieran promover el arbitraje regulatorio. Esto debe realizarse a la velocidad con la que el sector privado pueda estar innovando en el mercado.
 - c. La cantidad, calidad y disponibilidad de la información que se tiene del demandante de servicios, ya que la inclusión se ha basado en un enfoque desde la oferta agresiva de los proveedores y no desde el cómo se estructura la demanda.

Información del Deudor

Sobreendeudamiento

14. La regulación prudencial siempre estuvo enfocada en la protección del ahorro del público. Desde esta perspectiva, se exige que los intermediarios financieros tengan los niveles adecuados de solvencia que les permitan absorber las pérdidas (esperadas y no esperadas) del negocio y hagan buen uso de los recursos confiados por el público. Esto justifica la supervisión por parte del Estado, que busca cerciorarse de que cuenten con los mecanismos apropiados para originar los créditos y gestionar su cobranza. Sin embargo, estas funciones del intermediario financiero en un mercado más amplio y más profundo, requiere ampliar el foco de atención del regulador.
15. En efecto, la dotación de crédito a segmentos de la población con menores capacidades de gestión y repago del mismo, pudiera generar un problema de sobreendeudamiento. En consecuencia, el sobreendeudamiento pudiera causar una crisis de pago generalizada, con impactos más allá de los considerados para los riesgos individuales de cada intermediario.
16. Esto genera a los bancos centrales y a las agencias de regulación y supervisión un reto muy importante, debido a que no solo deben abordar la intermediación bancaria sino también el sistema de medios de pago, en términos de riesgo sistémico.

Propiedad de la Información Personal

17. ¿Es el comportamiento crediticio de interés público? De ser afirmativa la respuesta, una central de datos universal podría ser una manera de gestionar este interés, de manera que se pudiera compartir tanto la información positiva como la información negativa de una persona, dando lugar a que los buenos pagadores puedan usar su historial crediticio como activo personal.
18. En Chile, por ejemplo, las tiendas de departamentos hallaron este argumento bastante interesante y se mostraron dispuestas a que esa propiedad de la información pueda ser hecha pública, en el sentido de que uno pueda ir a una casa comercial y pedir su historial crediticio y usarlo en otra casa de crédito, pero se sigue negando el uso de una base consolidada. Sin embargo en Perú, las centrales de riesgo si comparten de manera

universal la información positiva y negativa del deudor a través de la central de riesgo y los burós de crédito.

19. Otra discusión se refiere al derecho de controlar la información que va a entrar en el sistema. Si la información de solicitudes de crédito o de consultas al buró se utilizará para la otorgación de créditos y la persona tiene una situación financiera difícil, entonces la persona debería saberlo ex-ante. Lo mismo con las cuentas de servicios, tal vez aquella persona que tiene un adeudo con una compañía de servicios, tenga una disputa legítima con la misma. El usuario debería estar informado de cómo está siendo utilizada su información. Si bien la información crediticia puede ser de interés público, requiere regulación de protección de datos que no desvirtúe el objetivo de compartir la información.
20. Por otro lado, se hizo notar que la información tiene un gran valor económico y que muchas veces los burós de crédito tienen fuertes incentivos para no compartirla en el sistema. Pero, también se cuestionó si esa información vale más dinero cuando se utiliza cooperativamente. En un sistema privado donde varios burós comparten la información, se pueden tener mejores perfiles de riesgo, asimismo esta información podría generar muchos más beneficios. Se consideró que podría valer la pena pensar en el rol de la información como un bien de interés público que genera beneficios, ya que las externalidades positivas no sólo servirán al sector privado sino también al público.

El Papel del Regulador

21. Hay varios temas importantes respecto al acceso y uso de información crediticia y personal de consumidores que deben considerar los reguladores. Por ejemplo, ¿qué tipo de información se puede conseguir y revelar en una central de riesgo consolidada? De cierta forma es un dilema del prisionero: vale mucho si la tienes acumulada y es de interés público, pero hay incentivos muy fuertes para no compartir la información y si no la compartes vale poco.
22. Para los reguladores, puede ser útil dividir la información en dos aspectos. La que el mercado necesita para ser capaz de competitivamente ensanchar las fronteras de la inclusión versus la información que necesita el supervisor para ser capaz de vigilar y controlar el mercado.
23. El supervisor podría determinar qué es lo que requiere ver como información necesaria. Si el supervisor considera que la información del uso de los teléfonos móviles, que puede tener un valor comercial, no es relevante, puede optar por no requerirla. Respecto a esa información, podrían establecerse requisitos de privacidad y uso de datos aunque no se reporten a un buró central.

Inclusión, Entender la Demanda

Una Nueva Cultura de Supervisión y Estabilidad

24. Existe una cultura tradicional que considera que cada vez que se piensa en crédito, se trata de crédito tradicional bancario. Sin embargo, el crédito hoy en día es mucho más que el tradicional e implica un aumento de la inclusión financiera.
25. Además de la estabilidad financiera el mandato de todo supervisor es la protección del ahorro del público. Desde esta perspectiva el crédito, al ser una operación de riesgo, debe contar con ciertos elementos fundamentales para disminuir la probabilidad de no recuperación por incapacidad o falta de voluntad de pago por parte del deudor. En este sentido, uno de los desafíos de la inclusión es lograr una ampliación de la cobertura crediticia, que tenga como uno de sus pilares el uso de este producto financiero y que a su vez se convierta en indicador de una efectiva inclusión.

26. La inclusión financiera a través del crédito al consumo viene con desafíos. Estos desafíos provienen de una falta de comprensión de los diferentes riesgos, de la estructuración de costos, determinación de precios y realización de reservas para la cobertura de posibles impagos, entre otros. Por otro lado, la inclusión de clientes al mercado a través de entidades no bancarias, que hacen uso de nuevas tecnologías, de nuevas formas de estructuración de los productos crediticios, originan riesgos como el estratégico, operacional o reputacional, que anteriormente no estaban presentes.
27. Por ejemplo, en países como Brasil, se está viendo que el crédito está concentrado en los segmentos de más bajos ingresos que tienen las tasas de impago más elevadas. Asimismo, el agente que está otorgando créditos desde un *retail* financiero no está incorporando el potencial costo que pudiera incurrir en caso de que se presente una crisis financiera; por lo tanto, no está cubriendo a la sociedad contra una potencial externalidad negativa.
28. Debido a este crecimiento y los riesgos posibles que presenta, hoy no es concebible imaginar una inclusión financiera sostenible si no viene acompañada de adecuados sistemas de educación financiera y protección al consumidor, así como de un marco legal y regulatorio que efectivamente incorpore el concepto de proporcionalidad. Hacia adelante, las soluciones que se encuentran en el camino pasan por un adecuado balance entre la regulación prudencial, la innovación financiera y el acceso sostenible de la población al mercado.

"Huellas Digitales" y No Bancarizados

29. Uno de los problemas es que en los mercados no existe información crediticia de los segmentos no bancarizados, ya que nunca tuvieron acceso al sistema financiero formal. Entonces, ¿qué hacemos en un mundo donde no entendemos al consumidor?, donde no existe información del consumidor y, este desconocimiento, se convierte en un círculo vicioso.
30. Se están probando alternativas no convencionales como el análisis de patrones de comportamiento que se crean a través del uso del teléfono celular, que pueden crear *proxies* en términos de comportamiento del consumidor.

Estudios de Demanda y Comportamiento de Consumidores

31. Estudios de economía del comportamiento se han puesto muy de moda en los últimos años, con lecciones importantes sobre cómo interactúan los consumidores con los productos y proveedores en el mercado. En particular para consumidores de bajos recursos, sus decisiones tienen un peso más grande porque sus márgenes para equivocarse en sus decisiones financieras son más pequeños. Pero todavía nos queda la pregunta de ¿cuál es la mejor manera de aplicar estas lecciones y herramientas de investigación a la regulación y supervisión financiera?

Capacidad Financiera y Toma de Decisión

32. Uno de los hallazgos más relevantes de los estudios de comportamiento es que "*no es que haya falta de información, hay exceso*". Llega el punto en que las personas, cuando están firmando un contrato, simplemente lo firman, porque tienen fatiga de ver tanta información. Reconociendo este hecho, la pregunta es, ¿cómo hacemos para realmente llegar al consumidor de manera concreta de forma de ayudarlos a cambiar su comportamiento?
33. En términos de educación, hay evidencia mixta en la educación financiera tradicional. Esto obliga a los gobiernos y privados a ser más creativos en el diseño de programas de educación, y también más críticos en su evaluación de los mismos.

34. El concepto de la economía del comportamiento no se ha utilizado adecuadamente en el campo de la educación financiera, donde seguimos empleando las mismas estrategias y nos preguntamos por qué no funcionan. Por lo tanto, hay que hacer un trabajo más a fondo para medir la eficacia de estos programas, cuáles son las variables que miden el bienestar financiero, y partir de ahí construir los programas.
35. Un área de investigación interesante es la experiencia de evaluación en los Estados Unidos de dos programas de educación financiera que combinan *financial coaching* con educación financiera. Otra oportunidad es buscar métricas específicas para medir el bienestar financiero de una persona. En particular, se presenta una importante oportunidad en probar la hipótesis de si es el conocimiento el que ayuda a cambiar el comportamiento o si es el contexto en que las personas viven el que condiciona el mismo.

Medición de Carga Financiera

36. Hay un fenómeno reciente en la región, los hogares están optando por el crédito de consumo en lugar del crédito de vivienda. Antes la gente solía endeudarse a largo plazo con un crédito que tenía un colateral, ahora la gente se endeuda a más corto plazo con un crédito que muy probablemente no tenga colateral o tiene uno con un precio bastante volátil. Esto requiere nuevas estrategias para medir la carga financiera y segmentar mejor la población para entender qué segmentos corren mayor riesgo de endeudarse.
37. Una manera de segmentar la población en las encuestas de hogares es por el acceso al crédito. En Chile encontraron que el 60% de las familias tienen acceso al crédito pero descomponiendo por estratos de ingreso (bajo, medio y alto) vieron que los estratos de ingresos menores enfrentan mayores problemas de acceso. Esto refleja que el aumento en el acceso a créditos se está concentrando en ciertos segmentos y surgen dudas sobre el impacto que se ha tenido en términos de inclusión financiera. En Colombia diferenciaron el crédito de consumo entre expansión del crédito e inclusión financiera y vieron que le están prestando más a los mismos de siempre, por lo que no se ha tenido el impacto suficiente en la inclusión como uno esperaría.
38. Otra segmentación es por el nivel de deuda. Las experiencias de varios países muestran que el indicador de carga financiera ha aumentado en los últimos años, principalmente en los segmentos bajos recursos. En Colombia el nivel de carga financiera de estos grupos es 30%, mientras que en los segmentos de altos ingresos es 17%. Lo anterior implica un esfuerzo adicional que tienen que hacer los sectores de bajos ingresos para cumplir con sus obligaciones financieras, a pesar de contar con menos crédito en términos absolutos o por porción del mercado.
39. También se tiene evidencia de la utilidad de segmentar no solo por el medio de acceso o carga financiera, sino por la distribución en distintos segmentos, lo cual requiere encuestas que midan un universo más amplio de factores económicos, sociales, y de finanzas—incluyendo finanzas informales y de familiares.
40. En Chile encontraron que un grupo del 30% no requiere créditos. Eso habla de un atributo de personalidad que se distribuye homogéneamente, como la población que opta por no tener créditos. En la encuesta se incorporó una especie de juego relacionado con la tasa de descuento, que indicó que la misma tiene una relación inversa al nivel de ingreso: personas con ingresos más bajos que enfrentan mayores restricciones de liquidez, les gustaría tener mayor consumo presente, y muestran una tasa de descuento más alta. Observaron también que quienes no tienen acceso son aquellos que tienen la tasa de descuento más alta; los que tienen deuda un poco menor; y quienes prefieren no tener deuda son aquellos que no están tan impacientes y tienen menor problema de esperar hacia el futuro. Este experimento introduce un parámetro importante para medir las preferencias de las familias que van más allá de las condiciones inmediatas de otras

condiciones como educación, edad, composición del grupo familiar y que pueden servir para entender mejor quiénes tienen mayores o menores problemas para pagar.

Aplicando Estudios de Demanda para Política Pública

41. Los participantes propusieron varias ideas sobre prioridades para mejor entender o impulsar el lado de la demanda en la base de la pirámide:
 - a. Usar la economía del comportamiento para hacer que la gente ahorre para el futuro. Por ejemplo, incluir personas automáticamente en el sistema de pensiones cuando empiezan a trabajar.
 - b. Segmentar mejor la base de la pirámide. Se conoce como base de la pirámide a un grupo de personas con características similares y con comportamiento similar, ya que todos son de bajos recursos. Por ejemplo, dentro de este grupo, los que tienen ingresos relativamente estables son los más proclives a usar el ahorro como estrategia para lidiar con el futuro, mientras que la gente con una orientación empresarial tienen ahorros pero no tanto previendo al futuro sino como mecanismo para generar ingresos para poder responder a las oportunidades del negocio.
 - c. Otra manera de segmentar es por etapas de la vida, lo que significa entender cómo el crédito es usado en el ciclo de la vida. El sistema de registro de crédito tiene información muy rica sobre los segmentos de menores ingresos, como por ejemplo de dónde obtienen su primer tipo de crédito.

Los Riesgos del Crecimiento.

42. El crecimiento que se ha registrado en las economías de la región está provocando un alto volumen de créditos al consumo que pudiera llevar a la población a problemas financieros como el sobreendeudamiento. Esto se debe fundamentalmente a las asimetrías de información y deficientes sistemas de protección al consumidor que caracterizan a los mercados en desarrollo.
43. Si bien en el pasado el énfasis solo estuvo en políticas prudenciales - a nivel de los operadores en el mercado - la reciente crisis ha dado lugar a discusiones y al desarrollo de normas que amplían el foco de atención del marco regulatorio y supervisor, atendiendo temas no prudenciales.

Sobreendeudamiento

44. Una consideración nueva en el tema de estabilidad es la incorporación del sobreendeudamiento como parte de los riesgos macroprudenciales. Usualmente la regulación prudencial se enfoca en la calidad de la originación de los créditos de manera individual. El riesgo de sobreendeudamiento introduce la dimensión sistémica en el proceso de originación. Desde esta nueva dimensión se debe buscar un balance: Por un lado, no queremos que se le otorgue más crédito a quien no debiera obtenerlo pero tampoco queremos que se le deje de otorgar crédito a quien lo podría obtener.
45. Otro elemento a considerar es que el regulador debe tener mandatos claros. Los objetivos del regulador no deben estar en oposición, su mandato primario es la estabilidad de los sistemas supervisados. Si por definición de la política de estado se recibe encargos relativos a la inclusión financiera, estos deben en todo momento estar subordinados al mandato primario.

Temas Prioritarios de Política Pública

46. Reconociendo que el crédito de consumo ha sido una de las principales vías para fomentar la formalidad financiera, hay dos preguntas importantes que el grupo consideró

durante esta sesión: ¿Qué tanto debemos promover y qué tanto debemos esperar de la expansión del acceso?, y ¿cómo el estado garantiza el *level playing field* para que sean las instituciones quienes determinen dónde deben incidir?

47. La conversación se enfocó bastante en las experiencias observadas en la región. A continuación se presentan puntos importantes para una buena política pública de crédito de consumo:

- Las Entidades financieras deben contar con adecuadas políticas de admisión y consulta obligatoria a los burós de crédito.
- El regulador debe tomar acción para asegurar que durante los procesos de bancarización exista un balance adecuado entre el nivel de riesgos y la estabilidad de un sistema.
- La información de los burós de crédito debe contener información positiva y negativa. Asimismo, las entidades financieras deben crear indicadores de alerta temprana respecto al comportamiento de su portafolio de créditos y el comportamiento de sus clientes en el sistema.
- La regulación no debe distinguir por tipo de licencia sino por tipo de producto, para que un crédito de consumo otorgado por una financiera u otorgado por cualquier otro operador, enfrente las mismas normas tanto de carga de capital como de provisiones.
- Se deben utilizar herramientas para medir el nivel de ingreso de personas o familias que no ignoren la informalidad en los ingresos y productos financieros, incluso encuestas exhaustivas al nivel del hogar.
- Formalización versus informalización. No se debe condicionar el acceso al crédito sólo a que quienes tengan un negocio formal.
- ¿La información de crédito es un bien de interés público? Si lo fuera, ¿el Estado debe cautelarlo? Si respondemos que sí, el Estado deberá establecer un parámetro de regulación y supervisión para diversos proveedores, independientemente de que el proveedor sea poco o muy importante en la economía.
- El alcance de la regulación y supervisión. Lo que está fuera del marco regulador puede ser de magnitud igual o superior a lo que está supervisado y merece atención.
- ¿Qué vamos a entender como crédito de consumo? ¿Podemos tener algo común para comparar entre países?
- Un aspecto importante, pero que no recibe suficiente consideración en la política pública es la trinidad de educación financiera, finanzas responsables y protección al consumidor.

Conclusiones y Siguientes Pasos

48. “De todas las experiencias nuevas, hay una gran interrogante a reflexionar y es el tema del *shadow banking*. El avance no regulado del crédito de consumo en América Latina está tomando fuerza. El mensaje es que este fenómeno exige una aproximación más ecléctica y multidisciplinaria. Adicionalmente, un enfoque más estructurado para la toma de decisiones en términos de cómo se va a acceder a la información para poder conocer en mayor profundidad estos mercados. No sólo en términos de los nuevos negocios que se están haciendo, sino cómo eso a futuro nos puede dar señales de hacia dónde tenemos que estar estableciendo el monitoreo para garantizar la estabilidad financiera”.

49. "Tres puntos son clave: Claramente, el tema de la información, de carácter o interés público, y con una concepción más amplia. El alcance de la regulación y supervisión. Finalmente, la información que se necesita para regular y supervisar y que a la vez permita una mayor inclusión financiera sin afectar la estabilidad del sistema financiero".

Sesión de Clausura

50. El grupo hizo una evaluación de cinco puntos de interés principales para hacer un seguimiento cercano.

i. Mejoras en los Sistemas de Buró de Crédito e Información Crediticia

51. Respecto al tema de información del mercado de crédito de consumo, se propuso que se podría conformar un grupo de trabajo. El objetivo del grupo sería proponer una línea de acción sobre la información administrada como concepto general para ver los temas desde el ángulo prudencial, del conocimiento de mercado, y del ángulo para la promoción y desarrollo de este mercado.

ii. Promoción de las Finanzas Responsables y Transparencia de Mercado

52. Desde la perspectiva de las finanzas responsables quedo pendiente definir acciones que ayuden a mejorar la cultura financiera.
53. Reforzar la regulación de protección al consumidor desde el punto de vista prudencial o de política pública.

iii. Mecanismos de Monitoreo de Mercado, Obtención de Información, Modelos de Datos para No Bancarizados

54. Desde esta perspectiva se vio necesario contar con mecanismos para monitorear y controlar el sobreendeudamiento, por ejemplo, exigir que cualquier tipo de crédito sea reportado a una central de riesgo y la gente tenga libre acceso a esa información.

iv. La Experiencia y Comportamiento de los Consumidores, Entender la Demanda

55. Finalmente, fue mencionada la necesidad de entender los productos y servicios, y la oportunidad de realizar encuestas a través de un proyecto de encuestas de hogares liderado por el BID. Un primer paso aquí podría ser conocer qué productos y servicios se está dando en la base de la pirámide.

v. Nuevos Modelos de Negocio que Facilitan la Inclusión.

56. Si bien el grupo de trabajo mencionó éste como el quinto tema más importante a seguir en los próximos pasos, en la ronda de conclusión no se hizo mayor desarrollo.