

QUEDÁNDOSE ATRÁS

Los Hogares de Bajos Ingresos de Los Ángeles se Alejan Cada Vez Más del Sistema Financiero Convencional

RESUMEN EJECUTIVO

Diecisiete millones de estadounidenses viven sin una cuenta bancaria, exponiéndose a riesgos de pérdida monetaria, estafa y costos altos asociados con mercados de servicios financieros menos regulados.* En la segunda fase de esta encuesta longitudinal de 2,000 hogares de bajos ingresos de Los Ángeles, el Safe Banking Opportunities Project (Proyecto de Oportunidades de Banca Segura) del Pew Health Group, tiene como finalidad fomentar el entendimiento a nivel local, estatal y nacional de las necesidades financieras de las poblaciones marginadas en nuestros centros urbanos y la oportunidad que tienen los bancos de captar este mercado. El estudio explora las conexiones entre los servicios financieros, las poblaciones que sirven o que dejan de servir, y la estabilidad financiera de esas poblaciones.

Nuestra encuesta detallada de hogares de bajos ingresos—1,000 con cuentas bancarias y 1,000 sin ellas—revelan tres conclusiones clave:

- **Entre 2009 y 2010, la categoría de los No Bancarizados aumentó, con más familias saliendo del sistema bancario que abriendo cuentas bancarias.** Un tercio (32 por ciento) de hogares que salieron del sistema bancario mencionó comisiones inesperadas o inexplicables como su motivo para cerrar sus cuentas bancarias; el otro 27 por ciento atribuyó su salida del sistema bancario a la pérdida de trabajo o falta de fondos. Entre todos los hogares no bancarizados, la mitad (50 por ciento) informa que no podía depositar el balance mínimo que se requería para abrir una cuenta, un aumento del 30 por ciento que identificó esto como una barrera para abrir una cuenta bancaria durante la primera fase de la encuesta. Un esfuerzo local en Los Ángeles para fomentar las actividades bancarias—el Banco en la campaña LA—disminuyó la tasa de salida del sistema bancario, pero no pudo sobreponerse a las preocupaciones persistentes de los participantes de la encuesta, que habían llegado a su límite financiero, sobre las comisiones bancarias ocultas e inesperadas y la falta de fondos suficientes para abrir o mantener cuentas.
- **La apertura de una cuenta es solo el comienzo de una relación bancaria beneficiosa.** Después de sobreponerse a las barreras de abrir una cuenta bancaria, los trabajadores de bajos ingresos enfrentan obstáculos adicionales y nuevos para mantener sus cuentas de banco y usar esas cuentas para satisfacer sus necesidades

*Federal Deposit Insurance Corporation, *National Survey of Unbanked and Underbanked Households* (2009). En todo este informe, como en *Unbanked by Choice*, se usó la palabra “banco” para referirse a las instituciones reguladas de depósito, incluyendo bancos, cooperativas de crédito y cajas de ahorro. De hecho, en nuestra encuesta, los encuestados bancarizados usan, en su gran mayoría, los bancos. Ver, Pew Health Group, *Unbanked by Choice: A Look at How Low-Income Los Angeles Households Manage the Money They Earn* (The Pew Charitable Trusts, 2010).

de servicios financieros. Nuestro estudio determina que los bancos tienen ventajas importantes de servicio y ubicación en relación con los proveedores de servicios financieros alternativos (alternative financial services – AFS): el 79 por ciento de encuestados que entrecruzaron los sistemas informan que los bancos ofrecen mejor servicio al cliente que los cobradores de cheques y el 59 por ciento de los encuestados entrecruzados prefieren la ubicación de los bancos a la de los cobradores de cheques. Estos clientes, sin embargo, continúan complementando sus cuentas de depósito con servicios de los proveedores de AFS, mencionando la necesidad de tener acceso rápido a su dinero en efectivo (30 por ciento) y de adquirir servicios múltiples, como giros postales y remesas de dinero, a la vez (38 por ciento).

- **Entre los trabajadores de bajos ingresos, el sistema bancario está asociado con los ahorros.** Incluso cuando enfrentaron tasas altas de pérdida de trabajo y disminución en el ingreso del hogar durante el período de nuestra encuesta, los Bancarizados pudieron mantener mejor sus comportamientos de ahorro, incluyendo aquellos asociados con metas a largo plazo como pagar la universidad. El 88 por ciento de los hogares bancarizados tienen por lo menos una cuenta de ahorro, incluso en épocas de agitación económica; el 67 por ciento de los bancarizados ahorra de manera activa, por lo menos parte del tiempo. Entre los no bancarizados, solamente el nueve por ciento informó que puede ahorrar.

Nuestro análisis conduce a las siguientes recomendaciones de política:

Sobreponerse a las barreras de la banca: las barreras importantes que impiden a los hogares de bajos ingresos no bancarizados de Los Ángeles abrir cuentas bancarias son preocupaciones acerca de las comisiones así como la falta de liquidez aparente para satisfacer los requisitos de balance mínimo para abrir una cuenta y la falta de identificación adecuada. Los gestores de políticas, los bancos y los empleadores tienen, cada uno de ellos, que desempeñar una función para hacer que las cuentas bancarias sean más costeables y accesibles a los trabajadores de bajos ingresos.

- Los empleadores y las agencias gubernamentales pueden ofrecer depósito directo a los trabajadores y beneficiarios de la asistencia pública.
- Los programas gubernamentales de inserción laboral pueden presentar cuentas bancarias a las personas recientemente empleadas.
- Los gestores de políticas y el sector bancario pueden usar colaboraciones públicas-privadas para llegar a los no bancarizados y fijar términos seguros para las cuentas recién abiertas.

Ayudar a las familias a permanecer bancarizadas: la investigación de Pew indica que las comisiones inesperadas e inexplicables alejan a los hogares de bajos ingresos del sistema bancario. Los bancos y los gestores de políticas deben tomar medidas para reducir la sorpresa de estas comisiones y aumentar la transparencia.

- Los gestores de políticas pueden exigir, y los bancos implementar, comisiones justas y transparentes.
- Los bancos y los reguladores bancarios pueden dar fin a la demora de los depósitos y exigir que las instituciones de depósitos asienten los depósitos y los retiros de una manera objetiva y neutral, y completamente abierta, como en orden cronológico, lo que no maximiza las comisiones por sobregiros.
- Los bancos pueden aumentar la disponibilidad de las redes de cajeros automáticos en las zonas de bajos ingresos para reducir la dependencia de los clientes en los cajeros automáticos fuera de la red con comisiones altas.

Fomentar el desarrollo de ahorro y crédito: Pew determinó que los hogares de bajos ingresos con cuentas bancarias continúan dependiendo de servicios financieros alternativos costosos para satisfacer sus necesidades financieras, mientras que también buscan usar mecanismos de ahorros. Para animar a los trabajadores de bajos ingresos a que acrecienten sus ahorros y su crédito, los bancos, las organizaciones comunitarias, los líderes locales y los gestores de políticas pueden fomentar políticas que permitan a los hogares usar sus cuentas bancarias de manera efectiva y beneficiosa. Además, el uso de los AFS por los hogares bancarizados representa una oportunidad para los bancos de utilizar sus ventajas competitivas para captar este mercado para servicios financieros que generen ingresos.

- Los bancos pueden proporcionar un paquete integrado de productos incluyendo giros postales, remesas de dinero, cambio de cheques, servicios de pago de cuentas y préstamos personales.
- Las organizaciones comunitarias, los gobiernos locales, los esfuerzos para que los no bancarizados comiencen a usar el sistema bancario, así como los programas Bank On y las instituciones de depósito, pueden proporcionar educación financiera para ayudar a clientes nuevos a manejar costos y acumular activos.
- Los bancos, los gestores de políticas y las organizaciones comunitarias pueden capitalizar las aspiraciones de los hogares, para fomentar la seguridad financiera familiar proporcionando oportunidades fáciles de entender y de bajo costo, para el ahorro y la acumulación de activos.

El análisis que se incluye en este informe corresponde exclusivamente a The Pew Charitable Trusts y no necesariamente refleja los puntos de vista de revisores externos. Este informe ha sido preparado con propósitos educativos e informativos. Las referencias a gestores de políticas, programas o compañías específicas han sido incluidas únicamente para promover estos propósitos y no constituyen un endoso, patrocinio o recomendación.

AGRADECIMIENTOS

El equipo del proyecto desearía agradecer a las siguientes personas por su lectura cuidadosa y crítica de este informe:

Mark Baldassare

*Presidente y Director Ejecutivo
Public Policy Institute of California*

Manuel Pastor

*Profesor, “American Studies and Ethnicity”
Director, Program for Environmental and Regional Equity
University of Southern California*

Shelley A. Hearne

*Directora Administrativa
Pew Health Group*

Además, desearíamos agradecer a nuestros colegas de Pew—Ivan Amato, Nick Bourke, Lisa Gonzales, Nicolle Grayson, Ardie Hollifield, Alex Horowitz, Glen Howard, Leah Libresco, Julia Moore, Kimberly Ochylski y Susan Weinstock—por su apoyo al leer este informe para su publicación. Agradecemos a Eleni Constantine, exdirectora de la Cartera de Seguridad Financiera, por dirigir las primeras fases de este informe.

EQUIPO DEL PROYECTO

EQUIPO LOS ANGELES

Daniel Tellalian

Emerging Markets, Inc.

Thomas Tseng

New American Dimensions

PEW HEALTH GROUP

Eleanor Blume

Pew Health Group

El Proyecto de Oportunidades de Banca Segura de Pew, una iniciativa de dos años, desarrolla estándares para cuentas de banco seguras, de precios razonables y que sirvan para empoderar a sus usuarios. Además fomenta su adopción por parte de los bancos y las cooperativas de crédito, y educa al público con respecto a los estándares.

Para obtener más información, visite www.pewtrusts.org/safebanking.



901 E Street NW
Washington, DC 20004
T: 202.552.2000

Pew Health Group es una rama de The Pew Charitable Trusts, dedicada a la salud y a la seguridad consumidor-productor. The Pew Charitable Trusts es una organización sin fines de lucro que emplea un enfoque analítico y riguroso para mejorar la política pública e informa y fomenta la vida cívica.