



***TESIS DE MAESTRÍA
UNIVERSIDAD TORCUATO DI TELLA***

**INCLUSION FINANCIERA EN
ARGENTINA:
Medios de pago minoristas y tendencia
a los medios electrónicos**

AUTOR: Sebastian Ariel Fringo

TUTOR: Rodrigo Martín Mata Iraola

FECHA: Marzo de 2020

LUGAR: Buenos Aires, Argentina

Agradecimientos

Estas líneas van dedicadas a las personas que gracias a su acompañamiento y paciencia este trabajo es posible. En primer lugar, a mi esposa Jori, a la pequeña Valentina, aún en su vientre, y a nuestro hijo Tomas, quienes me han permitido dedicar tiempo a estas tesis y me brindan la fortaleza anímica y mental para concluirla. Sin su amor incondicional estas palabras no podrían ser escritas.

A Juan por brindarme ese soporte moral tan necesario para no detener la marcha, además de recibirme cálidamente en su hogar para convertirlo en nuestro lugar de trabajo. Y en la misma línea quiero destacar a Rodri, mi tutor, quien con su motivación permanente ha sabido mantenerme enfocado para no bajar los brazos.

También a mi familia y amigos, quienes generosamente siempre eligen ayudarme y alentarme para que este esfuerzo concluya de forma exitosa.

Muchas gracias a todos. Estoy orgulloso de su compañía y espero poder devolverles todo el afecto brindado.

Resumen

El presente estudio pretende analizar el impacto de los medios de pago electrónicos minoristas sobre la inclusión financiera en Argentina, analizando de qué manera pueden éstos acelerar el proceso de inclusión, describiendo el acceso a los medios de pagos vigentes (oferta), el uso de los diferentes productos disponibles (demanda) y las barreras que lo dificultan. La inclusión financiera es un tema central a nivel mundial debido, principalmente, a que existe consenso y evidencia de que, además de reducir la pobreza, promueve el crecimiento y la estabilidad económica, convirtiéndose en un mecanismo para disminuir la brecha entre países y, en definitiva, mejorar el bienestar de las personas.

En función de los objetivos planteados, se ha utilizado un enfoque descriptivo no experimental, dado que se describió el contexto actual de la inclusión financiera en Argentina sin alteración de variables, para conocer los ejes conductores de los lineamientos planteados y las características de los diferentes medios de pago electrónicos promovidos. Se abordaron los factores que aceleran el desarrollo de la inclusión financiera a partir de los medios de pago electrónicos y se expusieron algunos casos de aplicación en distintas regiones del mundo, a los efectos de demostrar empíricamente el impacto producido por el uso de las cuentas de transacción y los medios de pago electrónicos.

En este trabajo, se detallan una serie de barreras que dificultan el acceso a las cuentas de transacciones para las personas de bajos recursos o que están fuera del circuito financiero, como son los costos indirectos, las altas tarifas y bajos niveles de ingreso, la informalidad económica y laboral, la atención insuficiente a aspectos de género, necesidades y creencias culturales y religiosas, limitada conciencia y educación financiera, y la desconfianza en el sistema financiero. Se ha detectado que los pagos digitales son una gran oportunidad para profundizar las estrategias de inclusión financiera en Argentina, pero los principales desafíos para acelerar la adopción y uso de los medios de pagos electrónicos son generar un mercado competitivo y aprovechar las infraestructuras existentes para desarrollar nuevos casos de uso, como la interoperabilidad entre las diferentes plataformas de pago. En base a las dimensiones de acceso, uso y calidad de la inclusión financiera, se han detallado las medidas impulsadas en Argentina tendientes a facilitar el acceso de toda la población al ahorro y el crédito en el sistema financiero y, en especial, a través de medios electrónicos, menos costosos y más seguros.

PALABRAS CLAVE: inclusión financiera, medios de pago electrónicos, sistema financiero argentino.

INDICE

INTRODUCCIÓN	5
PREGUNTAS DE INVESTIGACION	8
OBJETIVOS	9
Objetivo general	9
Objetivo específico	9
Hipótesis	9
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	10
MARCO TEÓRICO	11
CAPITULO I: INCLUSION FINANCIERA	11
I.I Definiendo la Inclusión Financiera (IF)	11
I.II Principales Organismos Internacionales trabajando sobre la IF	17
I.III IF en la agenda del G20: El peso de los países que lideran la economía global	20
I.IV Recomendaciones del GAFI y su vínculo con la IF	24
I.V Iniciativas del Banco Mundial para fomentar la IF	29
I.VI Barreras y desafíos al acceso y uso de las cuentas de transacción	34
CAPITULO II: SISTEMA FINANCIERO	39
II.I La importancia de los Sistemas Financieros en el mundo	39
II.II Estructura del Sistema Financiero Argentino	42
II.III Funcionamiento del Banco Central de la República Argentina	44
CAPITULO III: MEDIOS DE PAGO	47
III.I Los Sistemas de Pago como facilitadores de la IF	47
III.II Tipos de medios de pago tradicionales	47
III.III Uso y acceso a los medios electrónicos de pago (MEP)	51
III.IV El BCRA y su rol como regulador del Sistema de Pagos	57
III.V Funcionamiento del Sistema de Pagos en Argentina y medios de pago electrónicos implementados	60
III.VI Medios de pago minoristas en Argentina	65
MARCO EMPIRICO	67
CAPITULO IV: MEDIOS DE PAGO E INCLUSION FINANCIERA	67
IV.I Trabajos de investigación elaborados por Organismos Internacionales sobre IF y Medios de Pago	67
IV.I.a ¿Por qué los pagos digitales? (Better Than Cash Alliance)	68
IV.I.b Global Findex 2017 (GBM): La base de datos más completa del mundo sobre la utilización de los servicios financieros	71

IV.I.c Microscopio Global 2019 (EIU): Definiendo el entorno propicio para la IF	72
IV.I.d Encuesta mundial sobre sistemas de pago (BM)	74
IV.II Evidencia empírica global sobre el uso de las cuentas de transacción y los medios de pago electrónicos	82
IV.II.a Caso 1: Los no bancarizados en los Estados Unidos: Razones para no tener una cuenta bancaria	83
IV.II.b Caso 2. Funcionamiento del Área Única de Pagos en Euros (SEPA) y las Directivas de Servicios de Pago (PSD) en Europa	84
IV.II.c Caso 3. Aplicaciones del modelo de agentes bancarios en el mundo	85
IV.II.d Caso 4: Países regulando el dinero electrónico	87
CAPITULO V: INCLUSION FINANCIERA A NIVEL GLOBAL, EN AMERICA LATINA Y EL CARIBE	89
V.I Contexto Global: La IF en el Mundo	89
V.II La IF en América Latina y el Caribe	94
CAPITULO VI: INCLUSION FINANCIERA EN ARGENTINA	112
VI.I Comparaciones con Brasil, Colombia, México y Perú	115
VI.II Medidas implementadas en Argentina para profundizar la IF	123
VI.III Actualidad de los medios de pago electrónicos en Argentina	132
VI.IV Medios de pago impulsados en Argentina	137
VI.V Opinión de expertos en IF, educación financiera y medios de pago sobre la actualidad argentina	142
VI.VI Cumplimiento de normas GAFI en Argentina	151
CONCLUSIONES	154
BIBLIOGRAFIA CONSULTADA Y FUENTE DE DATOS	161
ANEXO I - Abreviaturas	167
ANEXO II – Marco legal y regulatorio del sistema de pagos argentino	170
ANEXO III – Reglamentaciones del sistema argentino de pagos (BCRA)	171
ANEXO IV – Proveedores no financieros MEP minoristas en Argentina	173
ANEXO V – Ranking del Microscopio 2019 (EIU, 2019)	175
ANEXO VI – Interoperabilidad global de los ATMs y las terminales POS	176
ANEXO VII – Instituciones no bancarias emisoras de instrumentos de pago sin efectivo en el mundo	177
ANEXO VIII – Productos innovadores para pagos minoristas en uso a nivel global	178
ANEXO IX – Canales de acceso innovadores a una cuenta bancaria para pagos a nivel global	179
ANEXO X – Puntos de acceso por provincia y población adulta en Argentina	180
ANEXO XI – Preguntas realizadas en las entrevistas	181

INTRODUCCIÓN

La inclusión financiera tiene por objetivo la aplicación de medidas que faciliten el acceso a servicios financieros bien regulados a una mayor cantidad de ciudadanos pertenecientes a grupos excluidos y marginados económicamente, como los bajos ingresos, el sector rural y los grupos de indocumentados.

En general, el acceso a los servicios financieros facilita el día a día tanto de las familias como de los negocios, brindando soluciones que van desde metas de largo plazo hasta hacer frente a emergencias inesperadas. Al poseer una cuenta, la gente tiende a utilizar también otros servicios financieros, invertir en educación o salud, asumir riesgos o anticiparse a crisis financieras. Extender y facilitar el acceso a los servicios financieros formales es crucial para que las personas mejoren su calidad de vida.

De acuerdo con investigaciones del Banco Mundial del año 2017, si bien se ha progresado en materia de inclusión financiera, se estima que mundialmente 1.700 millones de personas adultas no poseen una cuenta básica (31% de los adultos, más del 20% de la población mundial¹), entendiendo por “cuenta” a aquella constituida en una institución financiera como bancos u otro tipo de institución financiera (por ejemplo cooperativas de crédito o instituciones de microfinanzas) o en un proveedor de dinero móvil (servicios basados en teléfonos móviles utilizados para pagar facturas o para enviar o recibir dinero). El 59% de estas personas manifiesta que la principal razón es que no cuentan con dinero suficiente, lo que implica que los servicios financieros no son lo suficientemente accesibles o no están diseñados para los usuarios de bajos ingresos. Otras barreras que dificultan la apertura de cuentas son las distancias hasta un proveedor de servicios financieros, la ausencia de la documentación necesaria, la falta de confianza en el sistema financiero y la religión (BM, 2017).

Ahora bien, el hecho que las personas posean acceso a una cuenta básica, ¿significa que están incluidas financieramente? No necesariamente. No todas las personas que tienen una cuenta la usan activamente. Globalmente, alrededor de un quinto de los cuentahabientes informaron que no hicieron ningún depósito y ningún retiro (digital o de otro tipo) durante 2016 y, por lo tanto, tienen lo que se considera una cuenta inactiva.

Por su parte, el Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI) establece normas internacionales contra el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo (ALA/CFT), y entiende que una correcta aplicación de medidas de inclusión financiera aumentará el alcance y

¹ La población mundial en 2019 es de 7700 millones de personas de acuerdo con el Fondo de Población de las Naciones Unidas

la eficacia de las políticas ALA/CFT, reconociéndolos como objetivos complementarios que se respaldan mutuamente.

La inclusión financiera se está convirtiendo en una prioridad para las autoridades, los órganos encargados de las reglamentaciones y los organismos de desarrollo a nivel mundial. Se ha determinado que la inclusión financiera es un factor que propicia 7 de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible. El Grupo de los Veinte (G-20) se comprometió a promover la inclusión financiera en todo el mundo y reafirmó su compromiso de aplicar los Principios de Alto Nivel del G-20 para la Inclusión Financiera Digital.

Desde 2010, más de 55 países se han comprometido a implementar la inclusión financiera, y más de 30 de ellos han puesto en marcha o están preparando una estrategia nacional al respecto. Las investigaciones realizadas en el BM indican que el ritmo y el impacto de las reformas aumentan cuando un país aplica una estrategia nacional de inclusión financiera.

Los países que han logrado más avances con miras a la inclusión financiera son los que han creado un entorno normativo y reglamentario propicio, y han fomentado la competencia permitiendo a las instituciones bancarias y no bancarias innovar y ampliar el acceso a servicios financieros. Sin embargo, la creación de este espacio innovador y competitivo debe ir acompañada de reglamentaciones y medidas de protección del usuario apropiadas para garantizar la prestación responsable de servicios financieros.

La tecnología financiera digital, y en particular el aumento del uso de teléfonos móviles a nivel mundial, han facilitado la ampliación del acceso de las pequeñas empresas y poblaciones difíciles de alcanzar a servicios financieros a un costo más bajo y con menos riesgo:

- Los documentos de identidad digitales hacen más fácil que nunca abrir una cuenta.
- La digitalización de los pagos en efectivo ha permitido que más personas empiecen a usar cuentas de transacciones.
- Los servicios financieros por telefonía móvil permiten que haya un acceso conveniente aún en las zonas remotas.
- La mayor disponibilidad de datos sobre los clientes permite a los proveedores diseñar productos financieros digitales que se adapten mejor a las necesidades de las personas no bancarizadas.

A medida que los países han acelerado sus esfuerzos con miras a la inclusión financiera, ha quedado en evidencia que ellos enfrentan obstáculos similares que les impiden avanzar. Estos obstáculos comprenden:

- Garantizar que el acceso y los servicios financieros lleguen a las poblaciones difíciles de alcanzar, como las personas en situación de pobreza de las zonas rurales;
- Aumentar la capacidad y los conocimientos financieros de los ciudadanos para que puedan entender los diferentes servicios y productos financieros;
- Garantizar que todos tengan documentos de identidad válidos y que se puedan legalizar fácilmente y a un bajo costo, ya que esto representa una dificultad al momento de abrir una cuenta bancaria, tener acceso al capital o al crédito;
- Idear productos financieros útiles y pertinentes, que se adapten a las necesidades de los usuarios;
- Establecer marcos sólidos de protección del usuario de servicios financieros, y adaptar las pertinentes entidades responsables de la reglamentación y la supervisión, por ejemplo, utilizando la tecnología para mejorar la supervisión (la tecnología al servicio del cumplimiento de las reglamentaciones del sector financiero).

En un contexto de profundización de estas políticas a nivel global, en Argentina se hace cada vez más presente el lanzamiento de medidas tendientes a utilizar la tecnología, la digitalización y los medios de pago electrónicos. Si bien estas herramientas aún se encuentran en una etapa de implementación, son varios los objetivos en la mira: llegar a toda la población, reducir costos de transacción, incrementar la seguridad en las operaciones, combatir el fraude y los delitos financieros, y tener una mejor gestión de la información (Banco Central de la República Argentina, 2019).

En esta investigación se describen los medios de pago utilizados en Argentina y se intenta demostrar que la tendencia global hacia la implementación de medios de pagos electrónicos responde a la evidencia de un impacto positivo que acelera el proceso de inclusión financiera.

No se abordan en este trabajo las cuestiones técnicas vinculadas al funcionamiento de cada plataforma de pagos (bandas magnéticas, códigos de respuesta rápida, transferencias electrónicas o pagos digitales), ni el uso de las criptomonedas como dinero electrónico, medio de pago o reserva de valor, siendo que estos conceptos exceden el alcance de este trabajo, pudiendo ser abordados por futuras líneas de investigación.

PREGUNTAS DE INVESTIGACION

- ¿Cuáles son las barreras que dificultan el acceso a medios de pago electrónicos para las personas de bajos recursos o que están fuera del circuito financiero?
- ¿Qué características tienen los medios de pagos implementados en Argentina?
- ¿Cuáles son los factores que aceleran el desarrollo de la inclusión financiera a partir de los medios de pago electrónicos?
- ¿Cuál es la situación argentina respecto de sus pares de la región en materia de inclusión financiera?; ¿Se pueden implementar soluciones ya existentes en otros países?
- ¿De qué manera se está abordando el cumplimiento de las recomendaciones GAFI en Argentina?

OBJETIVOS

Objetivo general

Describir la situación actual de la inclusión financiera en Argentina y entender el impacto provocado por la implementación de medios de pago electrónicos minoristas.

Objetivo específico

- Realizar un relevamiento de la situación actual en Argentina en materia de inclusión financiera.
- Describir las características de los medios de pago minoristas y las regulaciones normativas impulsadas en Argentina.
- Identificar los factores que aceleran el uso y la adopción de los medios de pago electrónicos.
- Comprender la eficacia de las medidas implementadas en materia de inclusión financiera en Argentina respecto de los principales países de la región (Brasil, Perú, Colombia y México)

Hipótesis

Las herramientas de inclusión financiera aplicadas en Argentina se están alineando a tendencias mundiales, pero resultan insuficientes, y el uso habitual de los medios de pago electrónicos es un catalizador para incorporar mejoras en el mediano plazo.

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Si bien por definición la descripción del problema enmarca el por qué es importante investigar sobre la inclusión financiera, es dable destacar que el impacto positivo de la implementación de medidas exitosas tiene un efecto derrame hacia toda la sociedad. Estudiar la situación actual en Argentina, el alcance de las medidas implementadas y sus impactos permite gestionar mejor la información, entender las necesidades de los sectores “excluidos”, implementar mejores herramientas, y generar un clima social y de negocios más transparente y confiable.

Este trabajo se limitó a estudiar los medios de pago minoristas existentes en Argentina y el impacto que estos pueden tener en materia de inclusión financiera, el cual se aborda a partir de una descripción de la actualidad global sobre estos aspectos.

Se trata de una investigación descriptiva no experimental, dado que se describió el contexto actual de la inclusión financiera sin alteración de variables. Se trabajó con informes estadísticos oficiales y se abordaron las conclusiones a partir del análisis de estos.

Adicionalmente, se llevaron a cabo entrevistas a fin de obtener información que complemente el análisis de las estadísticas oficiales. Las mismas fueron realizadas a 3 personas referentes en áreas estratégicas dentro del Banco Central de la República Argentina cuyas funciones se encuentran relacionadas con el objeto de este estudio, a los efectos de cubrir opinión sobre educación financiera, inclusión financiera y medios de pago. La información obtenida se ha utilizado exclusivamente para fines académicos y forma parte de este trabajo.

MARCO TEÓRICO

Desde un punto de vista teórico, se utilizaron (entre otras) las publicaciones realizadas por el Banco Mundial, Naciones Unidas, el Grupo de Acción Financiera Internacional, el Fondo Monetario Internacional, el Instituto de Finanzas Internacionales, la Comisión Económica para América Latina y Caribe y el Banco Central de la República Argentina. Los conceptos aquí esgrimidos permitirán al lector tener una noción básica sobre los diversos aspectos que tienen relevancia y dan fundamento a este trabajo, así como también identificar a los principales organismos involucrados en resolver la problemática planteada

CAPITULO I: INCLUSION FINANCIERA

I.1 Definiendo la Inclusión Financiera (IF)

En la última década la Inclusión Financiera (IF) se ha convertido en un fenómeno muy presente a nivel global, dejando de ser interpretado solamente como un vehículo para la inserción de las personas al sistema financiero para comenzar a tomar fuerza su utilización como una fuerte herramienta que aporta beneficios a la sociedad trascendiendo lo económico.

En este sentido se observa que organismos internacionales como el Banco Mundial o la Alianza para la Inclusión Financiera (AFI por sus siglas en inglés de Alliance for Financial Inclusion) así como otras instancias nacionales trabajan en desarrollar definiciones propias sin poder obtenerse un concepto uniforme.

Como definición más amplia se puede tomar la desarrollada por el Banco Mundial, quien considera que la IF significa **“que las personas físicas y empresas, tengan acceso a productos financieros útiles y asequibles que satisfagan sus necesidades — transacciones, pagos, ahorros, crédito y seguro— prestados de manera responsable y sostenible”** (BM, 2019).

Por su parte, los indicadores de inclusión financiera definidos por el G20², tienen como objetivo proporcionar a los países un método de alto nivel para medir su posición relativa y el cambio de la evaluación comparativa a lo largo del tiempo. La naturaleza multifacética del tema, sus complejos vínculos con otros objetivos de política, las diversas situaciones de los países que

² G20 es el principal foro internacional para la cooperación económica, financiera y política.

buscan la inclusión financiera, entre muchos otros factores, desafían una definición simple, estática, de "talla única".

Tal es así que la AFI ha elaborado un informe sobre las distintas definiciones abordadas por algunos países miembros a los efectos de resaltar las prácticas comunes y sus diferencias, y la necesidad de alcanzar una definición clara a los efectos de elaborar una guía que facilita la formulación de estrategias (AFI, 2017). Aunque todas las definiciones tienen un punto de partida más o menos similar, existen diferencias notables entre lo que los países consideran importante incluir. Hay tres diferencias principales:

1. el alcance de la definición,
2. los conceptos que incluye la definición,
3. la mención explícita de una meta, como lo que el gobierno espera lograr con su política de inclusión financiera.

La AFI remarca la importancia de que cada país pueda identificar los factores principales que contribuyen a los bajos niveles de acceso y uso financiero.

Además, desde un punto de vista estratégico, una definición nacional oficial de IF proporciona una base para una visión compartida, y ayuda a establecer objetivos y trazar el marco para lograrlos. En la literatura sobre inclusión financiera, se pueden encontrar varios puntos fuertes sobre por qué existe la necesidad de una buena definición de inclusión financiera. Por ejemplo, *“Cómo se define la inclusión financiera da forma a las expectativas en torno a qué aspectos del mercado se enfatizarán y de qué manera los participantes, tanto públicos como privados, se beneficiarán. Con este fin, una definición de inclusión es una guía importante para el desarrollo de la estrategia”* (AFI, 2014).

En este sentido, la Global Partnership for Financial Inclusion (GPFI) se refiere a la IF como a un estado en el que todos los adultos en edad laboral tienen acceso efectivo a los siguientes servicios financieros proporcionados por instituciones formales: crédito, ahorro (definido en términos generales para incluir cuentas de transacciones), pagos, seguros e inversiones. Sin embargo, los productos y proveedores formales en todos los casos no ofrecen a los clientes un mejor valor que los productos y proveedores informales, como puede indicarse cuando hay acceso, pero el uso es limitado o nulo por parte de clientes excluidos y desatendidos financieramente (GPFI, 2016).

La inclusión financiera trasciende al sector financiero e involucra también a otros sectores, lo que requiere una definición de alto nivel que incluya una visión nacional, confirme los objetivos de las

políticas que contribuyen a una definición más amplia de inclusión y defina las características de los productos disponibles para alcanzarla.

Es por ello por lo que, a pesar de que no se cuente con un concepto uniforme, hay un amplio consenso en que la IF tiene tres dimensiones: **acceso, uso y calidad**.

- **Acceso:** significa la posibilidad de usar los servicios y los productos de las instituciones del sistema financiero formal o la facilidad con la cual los individuos pueden acceder a los servicios y productos financieros disponibles en las instituciones formales. El GPFÍ profundiza en este concepto definiéndolo como “acceso efectivo”, lo que implica que la prestación de servicios financieros responda a las necesidades de los clientes excluidos, a un costo asequible para los mismos y sostenible para los proveedores.
- **Uso:** se refiere a la utilización efectiva de los productos financieros, en cuanto a regularidad y frecuencia, así como también al objetivo con el que se usa el sistema financiero. Por ejemplo, la frecuencia de uso de una cuenta bancaria o porcentaje de adultos con un crédito vigente. En línea con esto el GPFÍ hace referencia a que el hecho de que un cliente pueda acceder a los servicios ofrecidos por un proveedor de servicios financieros formal no significa que él o ella estén "incluidos financieramente". Para ello, se deben cumplir las condiciones de "acceso efectivo".
- **Calidad:** se especifica en términos de las características del acceso y el uso (calidad y efectividad). Esto incluye una variedad de temas, como la adaptabilidad del producto a las necesidades del cliente, la variedad de los servicios financieros, la regulación y la supervisión de los productos, y la regulación y la protección del consumidor, los canales de atención y reclamo en la provisión de estos productos y servicios, y a variables educativas, como el conocimiento y el comportamiento financiero (GPFÍ, 2016).

La formalidad es otro aspecto que se destaca para el análisis del grado de IF, encontrando definiciones que señalan de forma explícita que los servicios y productos financieros deben ser brindados por instituciones formales, en tanto otras, no aluden a esta condición. La condición de formalidad entonces refiere al marco regulatorio establecido por el ente rector del sistema financiero. En aquellas jurisdicciones donde determinados proveedores (empresas Fintech o instituciones de microcréditos, por ejemplo), no se encuentran bajo el alcance de la regulación del sistema financiero, nos encontramos ante proveedores no formales.

De esta manera, encontramos organismos como la AFI que se guían por los principios de pragmatismo y coherencia, y dado que los datos de entidades no reguladas e informales pueden

ser limitados, no pueden rastrearse, o pueden no existir en absoluto, decide incluir en sus mediciones solo los puntos de acceso de instituciones financieras reguladas, asumiendo que, en general, un regulador no tiene base legal para recopilar información de entidades fuera de su jurisdicción (AFI, 2011).

Pero para entender por qué resulta cada vez más relevante trabajar sobre la IF, se debe considerar a una característica derivada del grado de inclusión: **el bienestar**, en referencia al impacto positivo en la vida de las personas. Tal es así, que la Organización de las Naciones Unidas (ONU) entiende a la IF como una herramienta fundamental para alcanzar el desarrollo sostenible, debido al rol transformativo de la inclusión financiera para favorecer el crecimiento equitativo y avanzar en los objetivos de desarrollo fundamentales como la reducción de la pobreza, la creación de empleo, la igualdad de género y la seguridad alimentaria. Con relación al primer objetivo mencionado, el Fondo Monetario Internacional (FMI) indica que “...**permitir a las empresas acceder a los mercados de crédito, financiar una mayor participación de la inversión con crédito bancario, aumentar el número de hogares con cuentas bancarias y tarjetas de crédito, y utilizar cuentas para recibir transferencias y salarios del gobierno tienen un impacto positivo en el crecimiento**” (FMI, 2015). Con respecto al segundo punto, la IF ha sido identificada como una herramienta propicia para el desarrollo económico, que facilita la consecución de algunos de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas (Figura N° 1).



Figura N° 1. Objetivos de desarrollo sostenible

Fuente: Programa de Desarrollo de las Naciones Unidas
(www.undp.org/content/undp/en/home/sustainable-development-goals)

Dado este vínculo entre la IF y el desarrollo, la ONU menciona en forma explícita la importancia del acceso a los servicios financieros para la consecución de estos objetivos (CGAP, 2016), tales como:

- *Reducción de la pobreza extrema (ODS 1)*: la inclusión de las personas en el sistema financiero posibilita mejores condiciones para el logro de dicho objetivo. Los servicios financieros como el ahorro pueden tener impactos directos e indirectos sobre la pobreza, permitiendo a las familias aumentar su capacidad para absorber las crisis financieras, suavizar el consumo, acumular activos e invertir en capital humano, como salud y educación.
- *Reducción del hambre y promoción de la seguridad alimentaria (ODS 2)*: la IF de agricultores puede conducir a mayores inversiones durante la temporada de siembra, lo que resulta en rendimientos incrementales y, por lo tanto, una mejora de la seguridad alimentaria. Por su parte, Los productos financieros digitales que no requieren viajar a una sucursal bancaria tienen beneficios especiales para los agricultores que viven en áreas mal atendidas por los bancos tradicionales.
- *Salud y bienestar (ODS 3)*: la IF mejora la salud al dar a las personas la capacidad de administrar los gastos médicos y recuperarse de una crisis de salud. El ahorro también es una herramienta importante para administrar los gastos médicos, ya sean planificados o no planificados.
- *Educación de calidad (ODS 4)*: factor fundamental para el desarrollo económico, mediante el aporte de capital humano que resulte un valor agregado para un país. Ello depende en cierta medida de las posibilidades de contar con una cuenta de ahorros, o acceso a créditos de corto plazo, que permitan afrontar gastos de matriculación o cuotas estudiantiles, productos que tiendan a generar en las familias una conducta de ahorro e inversión planificada enfocada en la educación. Lograr una educación de calidad depende de que las personas tengan la capacidad de invertir en oportunidades de aprendizaje.
- *Igualdad de género (OSD 5)*: los servicios financieros ayudan a las mujeres a afirmar su poder económico, que es clave para promover la igualdad de género y otorgarles un mayor control sobre sus finanzas. Debido al historial crediticio deficiente o a la falta de garantías, es más probable que se les nieguen préstamos bancarios en mayor medida que a los hombres y que paguen tasas de interés más altas. Una vía para revertir tales condicionamientos resultan ser las cuentas de ahorro, al proporcionar a las mujeres una

plataforma segura y formal para construir un historial crediticio y almacenar sus ganancias para futuras inversiones.

- *Agua limpia y Energía accesible y no contaminante (OSD 6 y 7)*: hay muchas razones para creer que las innovaciones en los servicios financieros digitales probablemente aceleren el acceso a estos recursos. El acceso inadecuado a instalaciones de agua potable y saneamiento puede causar graves problemas de salud. La disponibilidad de energía puede mejorar las condiciones de trabajo y proporcionar un mayor acceso a los servicios de educación y salud, aumentando así la productividad y la calidad de vida. Estos servicios permiten a los usuarios realizar pagos desde su hogar y ahorrar tiempo en viajar a una oficina y hacer la fila para pagar a un cajero en efectivo. Al mismo tiempo, también deberían facilitar que las empresas recauden pequeños pagos.
- *Crecimiento económico compartido (OSD 8)*: cuando se excluye a las personas en situación de pobreza del sistema financiero formal, las bases del crecimiento económico compartido son débiles. El acceso a instituciones y productos financieros permite a las personas obtener mayores retornos sobre el capital. Esto conduce a aumentos en sus ingresos y, en consecuencia, afecta el crecimiento económico. La exclusión financiera puede profundizar la desigualdad de ingresos, ralentizar el crecimiento económico y crear trampas de pobreza.
- *Fomentar la innovación y la industrialización sostenible (OSD 9)*: promover la innovación y la industrialización sostenible requiere un fácil acceso al crédito y otros servicios financieros que faciliten la inversión. La Corporación Financiera Internacional (IFC), entidad del Grupo Banco Mundial, estima que hay en todo el mundo de 420 a 510 millones de micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYME), de las cuales 360 a 440 millones están en mercados emergentes (GPFI, 2013). Es probable que el acceso a los servicios financieros, particularmente el crédito, permita que se inicien más negocios y que las empresas existentes expandan sus servicios al permitir una mayor inversión en inventario, mano de obra y otros medios de producción. Un aumento en el número de MIPYME permite a las economías crear oportunidades de trabajo para los dueños de negocios y sus empleados.
- *Sociedades equitativas y pacíficas (OSD 10 y 16)*: las personas con acceso a servicios financieros están mejor posicionadas para tener éxito económicamente y construir una vida digna, lo que en última instancia hace que sea más fácil reducir la desigualdad y promover la paz. Amplias franjas del mundo en desarrollo están afectadas por la inestabilidad. El

peligro de descuidar la desigualdad es que las personas, especialmente los jóvenes, excluidos de la corriente principal terminan sintiéndose privados de sus derechos, lo que puede conducir a la desconexión y el conflicto. Al proporcionar una base para un crecimiento equitativo y mejorar la vida de las personas en situación de pobreza, la IF ayuda a reducir la desigualdad y la probabilidad de agitación social. Los servicios financieros también ayudan a las personas a obtener asistencia cuando sobreviene la crisis, por ejemplo, mediante el uso de transferencias basadas en teléfonos móviles porque se envían a grandes distancias geográficas y se envían principalmente entre personas con un fuerte historial de intercambio recíproco, lo que ayuda a fortalecer las redes sociales.

La ONU también destaca que la **tendencia mundial de alejarse del efectivo y usar pagos digitales** para distribuir beneficios sociales y salarios, permite a los gobiernos reducir costos y fugas, al mismo tiempo que promueven la IF. A nivel mundial, alrededor de 230 millones de adultos³ no bancarizados trabajan en el sector privado y reciben sus sueldos solo en efectivo, y el 78 % de estos asalariados tienen teléfono celular, mientras que de los 60 de adultos no bancarizados a nivel mundial que reciben pagos del gobierno en efectivo, dos tercios tienen teléfono celular, según Global Findex (BM, 2017). La digitalización de estos pagos podría atraer a millones de adultos al sistema financiero por primera vez y fortalecer la infraestructura financiera digital en las economías emergentes, reducir la corrupción e incrementar la eficiencia. Los gobiernos del mundo en desarrollo ya han visto que las transferencias digitales pueden impulsar el progreso en la inclusión financiera.

También, hay muchas oportunidades para que las empresas creen nuevas cuentas cambiando a pagos digitales, mejorando la eficiencia y estableciendo las condiciones para aumentar la IF. Cambiar a pagos digitales podría potencialmente ahorrar mucho tiempo y recursos para empresas y trabajadores por igual. Los pagos agrícolas presentan otra oportunidad para ampliar el acceso al sistema financiero formal, ya que aproximadamente 235 millones de adultos no bancarizados en el mundo reciben pagos en efectivo por productos agrícolas.

I.II Principales Organismos Internacionales trabajando sobre la IF

En la actualidad un número creciente de gobiernos ha establecido a la IF entre sus prioridades de política. Con el correr de los años, por la recomendación de diversos organismos internacionales y a través de la implementación de estrategias nacionales de inclusión financiera

³ Se considera “adulto” a personas con edades a partir de 15 años.

y elaboración de reportes específicos de seguimiento, se ha avanzado en la materia bajo la gestión de un consejo de inclusión financiera y/o de las propias bancas centrales.

Desde fines de la década pasada el concepto de IF como **herramienta para favorecer el desarrollo económico** ha ido tomando relevancia en la agenda global: organizaciones internacionales, organismos fijadores de estándares, gobiernos y reguladores nacionales, centros de estudios sociales y económicos, entre otros, la han incorporado dentro de sus prioridades. Los principales organismos y cómo han ido incorporando en sus agendas a los temas relacionados con la IF se describen brevemente a continuación (Figura N° 2):

- *Alianza para la Inclusión Financiera (AFI)*: En el año 2009 se establece la Alliance for Financial Inclusion (AFI), la cual consiste en una red de bancos centrales y otras instituciones financieras regulatorias de países en desarrollo para expandir e intercambiar conocimiento para avanzar en políticas de inclusión financiera.
- *Global Partnership for Financial Inclusion (GPII)*: Los líderes del G20, luego de la última crisis económica internacional, reconocieron a la IF como un componente importante de la agenda de reformas del sector financiero. En el año 2010, aprobaron un Plan de Acción de Inclusión Financiera y establecieron el “Global Partnership for Financial Inclusion” (GPII por sus siglas en inglés). El GPII es una plataforma inclusiva para países G20, no G20 y organizaciones internacionales, que promueve la IF a través de la coordinación internacional y apalancándose en el liderazgo político de este foro. En esta misma línea, los líderes del G20 reconocieron en la Cumbre de Hamburgo (2017) a la IF como un multiplicador para la erradicación de la pobreza, la creación de empleo, la igualdad de género y el empoderamiento de la mujer.
- *Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI)*: Por su parte, el Grupo de Acción Financiera Internacional, organismo intergubernamental responsable del establecimiento de normas para combatir el lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo, reconoció en su mandato el riesgo de la exclusión financiera, afirmando la complementariedad entre la inclusión financiera y las disposiciones promovidas por este organismo: “la aplicación de medidas que permitan a más ciudadanos utilizar servicios financieros formales aumentará el alcance y la eficacia de los regímenes de prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.” (CGAP, 2014)
- *Banco Mundial*: El Grupo del Banco Mundial (GBM) es una de las instituciones que más recursos destina a la investigación y elaboración de informes a nivel global con el fin de

fomentan la aceleración del proceso de IF, siendo que la considera un factor clave para reducir la pobreza extrema y fomentar la prosperidad. En ese sentido ha adoptado un ambicioso objetivo mundial para lograr el Acceso Universal a Servicios Financieros para el año 2020 (UFA2020), enfocado en 25 países donde vive el 73% de todas las personas excluidas del sistema financiero. La meta de este programa consiste en incorporar a 1.000 millones de personas al sistema financiero facilitando el acceso a una cuenta transaccional mediante intervenciones específicas del organismo, ya que considera que este acceso a una cuenta de transacciones es un primer paso hacia una inclusión financiera más amplia al permitir a las personas guardar dinero y enviar y recibir pagos. Una cuenta de transacciones también puede servir como puerta de acceso a otros servicios financieros.

- **Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (BCBS):** A nivel normativo, los organismos internacionales encargados de fijar estándares para el sector financiero también se han comprometido cada vez más, incorporando el concepto de inclusión financiera explícitamente en sus trabajos. Por citar algunos ejemplos, el Basel Committee on Banking Supervision (BCBS), que fija los estándares globales para la regulación prudencial de bancos, ha establecido grupos de trabajo y ha publicado guías (2010 y 2016) sobre la aplicación de normas propias bajo la óptica de la inclusión financiera.
- **Naciones Unidas:** En el año 2015, bajo la coordinación de las Naciones Unidas, 193 países adoptaron la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible, un acuerdo que reconoce el papel vital de la IF para alcanzar muchos de sus objetivos como erradicar la pobreza y el hambre, mejorar los sistemas de salud, igualdad de género, trabajo y crecimiento económico.



Figura N° 2. Principales organismos internacionales y la IF en su agenda

Fuente: “¿Por qué nos importa la inclusión financiera?” - Ideas de Peso, 2017 (www.ideasdepeso.com)

I.III IF en la agenda del G20: El peso de los países que lideran la economía global

El G20 se ha convertido en los últimos años en el foro más importante de coordinación internacional, cuyos miembros se reúnen de manera regular para tratar los diferentes temas presentes en la agenda. Si bien muchas de las decisiones que se acuerdan en el G20 luego son implementadas a través de organismos internacionales, se trata de un grupo informal ya que a diferencia de los organismos internacionales no posee secretaría ni órganos ejecutivos y sus decisiones no tienen valor jurídico para sus miembros.

Los países que lo conforman son 19 más la Unión Europea: Alemania, Arabia Saudita, Argentina, Australia, Brasil, Canadá, China, Corea del Sur, Estados Unidos, Francia, India, Indonesia, Italia, Japón, México, Reino Unido, Rusia, Sudáfrica y Turquía, además de la ya mencionada Unión Europea, y España, quien participa como invitado permanente. Habitualmente también participan como invitados Holanda, Noruega, Vietnam, Singapur y representantes de la Unión Africana (AU), Cooperación Económica Asia-Pacífico (APEC), Asociación de Naciones del Sudeste Asiático (ASEAN) y Nueva Alianza para el Desarrollo África (NEPAD). Cerca de dos tercios de la población mundial vive en los estados miembros del G20 (Figura N° 3).

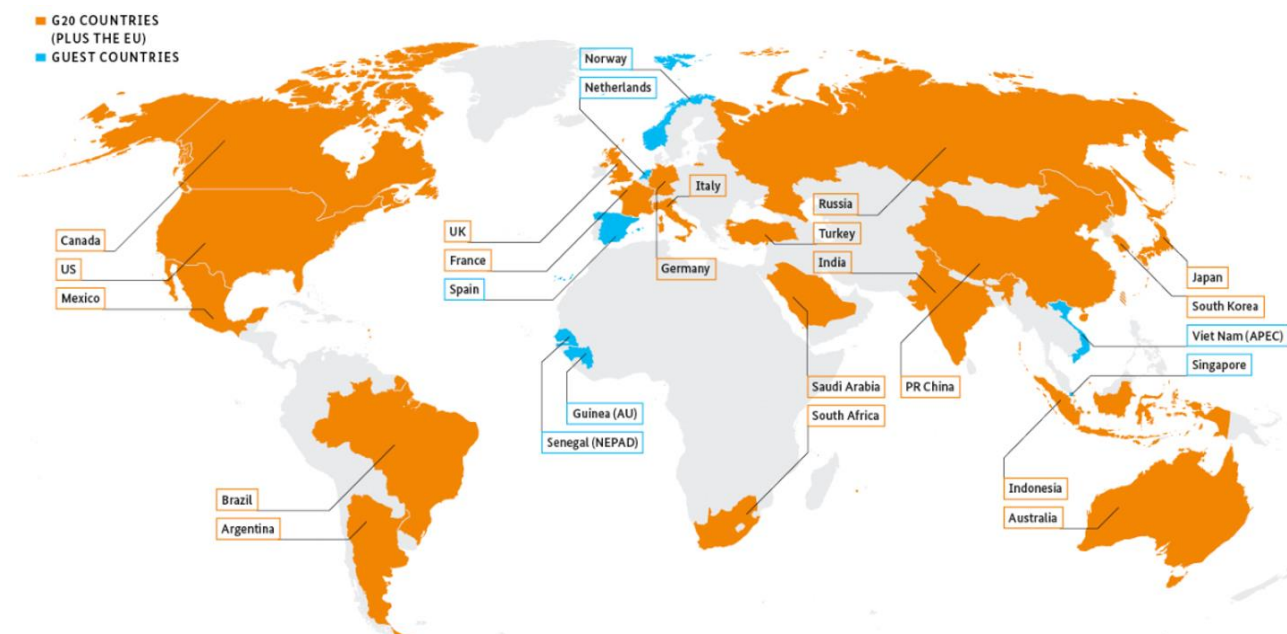


Figura N° 3. Naciones que conforman el G20

Fuente: G20 Alemania (www.g20germany.de/Webs/G20/EN/G20/Participants/participants_node.html)

El inicio del G20

Los ministros de finanzas y presidentes de bancos centrales comenzaron a reunirse en 1999, en respuesta a la crisis financiera mundial de 1997-99, constituyéndose formalmente el grupo en la reunión de los Ministros de Finanzas del G7 de septiembre de 1999. Fue creado como “un nuevo mecanismo para el diálogo informal en el marco del sistema institucional de Bretton Woods, para ampliar el diálogo sobre cuestiones clave de política económica y financiera entre economías de importancia sistémica y para promover la cooperación para lograr un crecimiento mundial estable y sostenible que beneficie a todos”.

En 2007, la Crisis Financiera Global (CFG) puso de manifiesto de una manera contundente el grado de interconexión que había desarrollado la economía mundial y las vulnerabilidades que estaban latentes, particularmente en el sistema financiero.

Si bien el fenómeno de la integración no era ignorado por los académicos y los hacedores de política, sorprendió la velocidad con la que la crisis se esparció tanto en la dimensión espacial (entre países) como en la institucional (entre diferentes tipos de mercados y agentes económicos: bancos, aseguradoras, brokers, gobiernos, familias, firmas, etc.). Respecto a las vulnerabilidades, éstas habían sido en gran medida subestimadas en el contexto del optimismo generado por la Gran Moderación, nombre con el que se había designado al período iniciado a mediados de los 80s en Estados Unidos y que se caracterizó por una marcada reducción en la volatilidad de las tasas de crecimiento y de la inflación (Bernanke, 2004). Sin embargo, algunos académicos ya habían alertado sobre la excesiva confianza depositada en la autorregulación de los mercados y sobre los riesgos crecientes del sistema financiero (Rajan, 2005).

La magnitud y la dinámica de la CFG hizo inevitable traer a la memoria lo ocurrido durante la Gran Depresión del '30, donde el fracaso de los gobiernos para coordinar sus respuestas de política contribuyó a su profundización y duración.

La caída de Lehman Brothers en septiembre de 2008 marcó el punto más álgido de la crisis. Tras ella, y probablemente influidos por las lecciones del pasado, en noviembre de 2008 el presidente estadounidense George W. Bush convoca por primera vez a una reunión de líderes (presidentes) que se realizó en Washington. Esta convocatoria representó un cambio fundamental en el escenario internacional ya que, a diferencia de lo ocurrido en episodios anteriores de crisis globales cuando sólo las economías avanzadas (principalmente del G7) se reunían para resolver estas cuestiones, los países emergentes pasaron a ser tenidos en cuenta en el debate y a participar de la toma de decisiones. El aumento de la relevancia en la economía mundial de las

economías en desarrollo, producto del creciente dinamismo que exhibieron particularmente a partir de los años 2000, hubiese restado efectividad a cualquier esfuerzo de coordinación que no los tuviera en cuenta. Esta convocatoria se consolidó como la primera reunión del grupo G20.

El G20 se erigió en el foro multilateral donde analizar la CFG y discutir y coordinar las políticas para enfrentarla. La razón se puede hallar probablemente en que, ante la necesidad de actuar velozmente, tenía la ventaja de ser un foro ya establecido y con una dinámica de funcionamiento en marcha. Además, el G20 tiene el atributo de la diversidad en su composición: participan del mismo economías avanzadas y emergentes, con sectores externos superavitarios y deficitarios, con tasas de ahorro altas y bajas, deudoras y acreedoras (Angeloni y Pisani-Ferry, 2012).

La Cumbre de Washington fijó el escenario para encarar la reforma del sistema financiero internacional más importante de los últimos sesenta años. Se asumieron compromisos precisos, se fijaron plazos estrictos para su cumplimiento y se acordó volver a encontrarse en abril de 2009 en Londres, donde se evaluó el grado de concreción del plan trazado.

El siguiente encuentro tuvo lugar en Pittsburgh en septiembre de 2009. Esta reunión fue de suma relevancia para el propio G20 porque los Líderes acordaron que las Cumbres se conviertan en un evento regular y que el G20 se consolide como el principal foro en materia de cooperación económica a nivel global. Los Ministros de Finanzas y Presidentes de Bancos Centrales pasaron a preparar las agendas e implementar las decisiones, apoyados por el Consejo de Estabilidad Financiera (responsable de los mercados financieros) y el FMI (responsable de la supervisión macroeconómica y la asistencia financiera). De esta manera, el G20 adoptó el esquema de funcionamiento que conocemos hoy.

¿Cómo trabaja el grupo?

El trabajo en el G20 está organizado en un canal de negociadores (denominados *sherpas*) y un canal de finanzas; en la Argentina, el primero está liderado por el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto, y en el segundo participan el Ministerio de Hacienda y el Banco Central de la República Argentina. El canal de finanzas trata una amplia variedad de temas económicos y financieros. En tanto, en el de negociadores se cubren temas más asociados a la diplomacia internacional como anticorrupción, comercio, empleo, salud, energías sustentables y agricultura, entre otros.

La primera etapa de la discusión se lleva a cabo en grupos de trabajo, luego se eleva a las reuniones de viceministros de economía o hacienda y vicepresidentes de bancos centrales

(llamada reunión de “*deputies*”) y, finalmente, a las de ministros de economía y presidentes de bancos centrales. El trabajo culmina en la cumbre de líderes que se lleva a cabo anualmente. En esas reuniones, los ministros y líderes definen lineamientos de política comunes, a ser cumplidos por todos los miembros del grupo. Los resultados de las cumbres de líderes y de algunas de las reuniones de ministros de finanzas y presidentes de bancos centrales se informan al público a través de comunicados, los cuales son acordados entre todos los miembros.

Durante la actual presidencia (Japón) en el canal de finanzas estuvieron activos grupos de coordinación macroeconómica, arquitectura financiera internacional, inclusión financiera y finanzas verdes. Además, hay temas que se tratan en las reuniones a pesar de no tener un grupo específico, como tributación internacional y regulación financiera, entre otros.

Las discusiones en el G20 se nutren del trabajo de organismos internacionales, tales como el Fondo Monetario Internacional (FMI), el Banco Mundial (BM), el Consejo de Estabilidad Financiera (FSB), el Banco de Pagos Internacionales (BIS), la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (CNUCYD), entre otros. En 2009 y 2010 se celebraron dos cumbres de Líderes cada año, pero desde 2011 se realiza una por año (Figura N° 4).

Año	Ciudad donde se realizó la Cumbre de Líderes
2008	Washington (Estados Unidos)
2009	Londres (Reino Unido)
2009	Pittsburgh (Estados Unidos)
2010	Toronto (Canadá)
2010	Seúl (Corea del Sur)
2011	Cannes (Francia)
2012	Los Cabos (México)
2013	San Petersburgo (Rusia)
2014	Brisbane (Australia)
2015	Antalya (Turquía)
2016	Hangzhou (China)
2017	Hamburgo (Alemania)
2018	Buenos Aires (Argentina)
2019	Osaka (Japón)

Figura N° 4. Cumbres realizadas por el G20

Fuente: Elaboración propia en base a publicaciones del G20

El peso del G20 en la economía mundial

La relevancia del G20 a nivel global queda en evidencia cuando se analiza el peso que sus miembros tienen en la economía mundial. Contando a la Unión Europea, el 86,4% del Producto

Interno Bruto (PIB) mundial de 2016 a precios corrientes se generó en países del G20. Esto representa más del 90% del PIB de los países avanzados y alrededor del 75% del PIB de países emergentes o en vías de desarrollo.

La cobertura del G20 es relativamente equilibrada entre economías avanzadas y emergentes, como también entre los distintos continentes (Figura N° 5):

Continente	Participación en el PIB Mundial	Representado en el G20	No Representado en el G20
África	2,6%	16,6%	83,4%
América	33,7%	93,5%	6,5%
Asia	36,3%	81,6%	18,4%
Europa	25,3%	93,2%	6,8%
Oceanía	2,1%	85,5%	14,5%

Figura N° 5. Representación del G20 en la economía mundial

Fuente: World Economic Outlook Database 2017 - FMI
(www.imf.org/external/pubs/ft/weo/2017/02/weodata/index.aspx)

Los países del G20 tienen un gran peso en el comercio internacional. Tomando el valor total exportado a nivel global en 2015, en más del 92% del comercio total intervino algún país del G20, ya sea como exportador, importador o ambos.

Adicionalmente, el G20 alberga el 64,2% de la población mundial, incluyendo a los 4 países con más habitantes del planeta: China, India, Estados Unidos e Indonesia.

I.IV Recomendaciones del GAFI y su vínculo con la IF

En todo el mundo, cada vez más países están estableciendo regímenes reglamentarios que permiten a más personas en situación de pobreza acceder y utilizar los servicios financieros formales básicos que necesitan para mejorar sus vidas. El Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI), que establece normas internacionales para la regulación y supervisión en materia de prevención del lavado de activos y el financiamiento del terrorismo (ALA/CFT) a nivel nacional, ha adoptado medidas importantes en los últimos años para que los responsables de las políticas puedan lograr objetivos de inclusión financiera y, al mismo tiempo, luchar contra el lavado de activos, el financiamiento del terrorismo y otros delitos financieros.

El GAFI opera como un grupo de trabajo colaborativo integrado por 37 países miembros y dos asociaciones regionales (Alemania, Arabia Saudita, Argentina, Australia, Austria, Bélgica, Brasil,

Canadá, China, Dinamarca, España, Estados Unidos, Finlandia, Francia, Grecia, Holanda, Hong Kong, Islandia, India, Irlanda, Israel, Italia, Japón, Luxemburgo, Malasia, México, Noruega, Nueva Zelanda, Portugal, Reino Unido, República de Corea, Rusia, Singapur, Sudáfrica, Suecia, Suiza, Turquía, La Comisión Europea y el Consejo de Cooperación del Golfo). Colabora estrechamente con 9 órganos regionales semejantes al GAFI y 23 organismos observadores. En conjunto, los miembros de estos organismos autónomos suman 180 países, destacando la participación de los siguientes organismos internacionales: el Fondo Monetario Internacional (FMI), el Banco Mundial, el Comité de Basilea de Supervisión Bancaria, la Asociación Internacional de Supervisores de Seguros y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). Todos se han comprometido a poner en práctica las Recomendaciones del GAFI. Esto abarca una amplia variedad de proveedores de servicios financieros, así como determinadas empresas y profesiones no financieras que corren riesgo de ser explotadas para cometer delitos financieros. La definición del GAFI de “institución financiera” se centra en las actividades, en lugar de las instituciones, y comprende la gama completa de productos y proveedores que tienen relevancia para la inclusión financiera.

El GAFI reconoce a **la IF y el ALA/CFT como objetivos complementarios que se respaldan mutuamente**, dado que la exclusión financiera puede comprometer la capacidad de los países para rastrear el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo al relegar a una gran cantidad de personas y operaciones al mundo del dinero en efectivo, cuyo rastro es imposible seguir. En este sentido es que ha adoptado las siguientes medidas para que las autoridades responsables adopten regímenes de ALA/CFT orientados a la inclusión:

- Revisó las 40 Recomendaciones del GAFI en materia de ALA/CFT, esto es, los pronunciamientos normativos de mayor nivel sobre el tema emitidos por este organismo para que los países los sigan al elaborar sus regímenes nacionales, se revisaron con el fin de introducir el requisito de las evaluaciones nacionales y sectoriales del riesgo, incorporar un “enfoque basado en el riesgo” (EBR) a la regulación y la supervisión en materia de ALA/CFT, y ampliar los conceptos de actividades de “riesgo menor” y de “bajo riesgo”.
- Publicó una orientación actualizada sobre medidas de ALA/CFT e inclusión financiera, elaborada en conjunto con el Banco Mundial y el Grupo de Asia y el Pacífico sobre el lavado de activos; además, se emitió una nueva orientación relativa a las tarjetas de prepago, los pagos por teléfono móvil y los servicios de pago por Internet.
- Revisó la Metodología de evaluación utilizada para evaluar el cumplimiento de un país con las Recomendaciones del GAFI (que son sumamente importantes para determinar qué

países se incorporan o se eliminan de las listas públicas que mantiene el GAFI sobre las jurisdicciones que no cumplen) e incorporó por primera vez explícitamente las políticas de exclusión financiera e inclusión financiera como factores que los evaluadores deben tener en cuenta al realizar su labor.

En las Recomendaciones del GAFI también se pide que los países adopten una serie de medidas de aplicación de la ley penal, establezcan Unidades de Inteligencia Financiera (UIF) para recibir, analizar y difundir informes sobre transacciones sospechosas, y garanticen que los órganos normativos y de supervisión pertinentes controlen la ejecución de la regulación y supervisión en materia de ALA/CFT. El GAFI, los órganos regionales semejantes al GAFI, el Banco Mundial y el FMI utilizan un mecanismo de evaluación mutua para determinar la medida en que los países han puesto en práctica estas recomendaciones.

El EBR es fundamental porque reconoce la amplia variabilidad entre la exposición potencial de los países al lavado de activos y al financiamiento del terrorismo, e insta a los responsables de las políticas a nivel nacional a identificar, evaluar y entender sus propios riesgos específicos. Este enfoque es particularmente importante para la elaboración de un régimen de ALA/CFT que favorezca la inclusión financiera, ya que ofrece la flexibilidad de adaptar las políticas de mitigación de riesgos a la naturaleza específica, los niveles y los tipos de riesgos pertinentes que son motivo de preocupación en un determinado mercado. En los escenarios en los que los países identifiquen riesgos menores, podrán tomar la decisión de permitir “medidas simplificadas” con respecto a algunas de las Recomendaciones del GAFI en determinadas condiciones.

La centralidad del EBR en las Recomendaciones del GAFI revisadas hace hincapié en la calidad de la evaluación del riesgo con respecto a un contexto nacional determinado. Asimismo, las Recomendaciones del GAFI instan a que se realice una evaluación del riesgo a nivel nacional y a nivel de los proveedores de servicios financieros que operan en ese país. Por ende, las UIF, los supervisores y demás autoridades pertinentes responsables de las políticas deben conocer no solo los riesgos generales de lavado de activos y financiamiento del terrorismo a nivel nacional, sino también aquellos que varían de acuerdo con la naturaleza y el tipo de proveedor de servicios financieros, el servicio financiero y el segmento de clientes de que se trate.

Recomendaciones GAFI

La mayoría de los temas cubiertos en las Recomendaciones y en la nueva orientación del GAFI tienen que ver con la inclusión financiera, pero cuatro de ellos son más relevantes, sobre todo para los tipos de innovación que el elevado número de hogares financieramente excluidos o

desatendidos tiene mayores probabilidades de utilizar. Estos temas son: las prácticas de debida diligencia con respecto al cliente (DDC), el mantenimiento de registros y el seguimiento, las remesas y demás servicios de transferencia de dinero, y cuestiones relativas a los agentes que desempeñan funciones de cumplimiento en materia de ALA/CFT.

- *DDC e inclusión financiera:* Los proveedores de servicios financieros deben implementar medidas para identificar y verificar la identidad de los clientes y de los “beneficiarios finales”, entender el propósito y la naturaleza de sus transacciones financieras y llevar a cabo un seguimiento permanente y adecuado de los clientes para garantizar que las transacciones guarden coherencia con el perfil del cliente. En la recomendación revisada sobre la DDC se pide a los responsables de las políticas que establezcan requisitos que no excluyan de manera inadvertida a las personas en situación de pobreza “no identificables”, y brinden la flexibilidad necesaria para ello, a través de las siguientes medidas simplificadas:
 - a. *Permitir que exista flexibilidad para definir lo que constituye “documentos, datos o información confiables que procedan de fuentes independientes” para verificar y realizar el seguimiento de las identidades de los clientes.* Por ejemplo, se podría permitir que un cliente que no puede proporcionar documentos de identificación emitidos por el Gobierno utilice una carta fidedigna de un jefe comunal o referencias de clientes existentes. Los países que no cuentan con sistemas de identificación integrales a nivel nacional o subnacional podrían permitir el uso de diversos documentos de fuentes alternativas, con miras a procurar que todos los sectores de la población estén en posición de proporcionar algún tipo de verificación de identidad.
 - b. *Verificar la identidad del cliente y del beneficiario final después de establecer la relación comercial hasta que la cuenta alcance el siguiente nivel.* Esta medida permite, por ejemplo, que un cliente abra una cuenta de depósito y que quede pendiente la verificación de la identidad. Lo que es aún más importante, desde el punto de vista de la inclusión financiera, permite un enfoque por niveles en virtud del cual los clientes pueden abrir una cuenta muy básica, como un monedero móvil sujeto a límites de transacciones bajos con una mínima verificación inicial de la identidad.
 - c. *Reducir la frecuencia de actualización de la identificación del cliente que recae sobre el proveedor.* Para los escenarios de riesgo menor que implican una relación comercial permanente, como un monedero móvil sujeto a límites de transacciones bajos, no es necesario actualizar la información del cliente con la misma frecuencia que se realiza para otras categorías de productos.

d. *Reducir el grado de seguimiento y análisis minucioso permanente de las transacciones.*

En relación con lo dicho, para tales escenarios de riesgo menor, como el del monedero móvil sujeto a límites de transacciones bajos, también se puede reducir el grado de seguimiento y análisis minucioso permanente de las transacciones.

e. *No recopilar información adicional ni tomar medidas específicas para entender el propósito y la naturaleza prevista de la relación comercial.* Por ejemplo, si el producto es una cuenta de ahorros básica, se puede inferir que el cliente abre la cuenta para ahorrar dinero.

- *El mantenimiento de registros y el seguimiento:* Tiene que ver con la flexibilidad ahora permitida explícitamente en relación con la manera en que se recopilan y se guardan los registros. Por ejemplo, el proveedor de servicios financieros puede escanear documentos y guardar copias electrónicas o mantener fotocopias físicas, o bien, el personal puede simplemente registrar los detalles en forma manual. Esta flexibilidad explícitamente permitida hace posible que los órganos reguladores acepten sistemas de mantenimiento de registros que resulten prácticos y económicos para las instituciones microfinancieras más pequeñas o para la red más extensa y diversa de agentes de monederos móviles que reciben depósitos o realizan giros en efectivo. Asimismo, el nivel y el modo de seguimiento continuo de los clientes y las transacciones deberían basarse en el riesgo.
- *Las remesas y demás servicios de transferencia de dinero:* Es sabido que las remesas el dinero que las personas que perciben ingresos en un lugar envían a un hogar o una comunidad distante son un medio de supervivencia para las familias de escasos recursos (Dilip, 2005). Las remesas transfronterizas son un componente fundamental de la economía en muchos países de ingreso más bajo. Tanto para las transferencias basadas en cuentas como para las transacciones ocasionales, los países pueden reducir significativamente los requisitos de información para las transferencias electrónicas transfronterizas cuyo importe sea inferior a los US\$1000 o €1000.
- *Cuestiones relativas a los agentes que desempeñan funciones de cumplimiento en materia de ALA/CFT:* Es cada vez más común que en el mundo, los bancos y demás instituciones financieras utilizan agentes para reducir los costos y tener más llegada a los clientes de ingresos bajos, ya que no es posible llegar a estos clientes de manera rentable con servicios financieros tradicionales a través de sucursales. Los modelos varían mucho de un país a otro y, en algunos casos, incluso dentro de ellos. La característica común que

tienen los agentes es que una parte, que no es el proveedor legal del servicio financiero (generalmente un establecimiento minorista local) interactúa con los clientes minoristas, a menudo operando como punto de depósito y retiro de dinero y, potencialmente, desempeñando otras funciones en representación del proveedor de servicios financieros. La recomendación GAFI permite explícitamente que tales proveedores satisfagan el requisito de obtención de licencia o registro para sus agentes manteniendo simplemente una lista actualizada de ellos y procurando que la lista esté disponible para las autoridades competentes pertinentes cuando estas lo soliciten. Esto es fundamental ya que se aplica no solo a los agentes de bancos y demás proveedores tradicionales de servicios de transferencia de dinero o valores, sino también a todos aquellos que reúnen las condiciones de la definición de proveedores de servicios de transferencia de dinero o valores y cuyos modelos de negocios dependen potencialmente de amplias redes de agentes, a los que sería imposible otorgar una licencia o registrar de manera individual.

En línea con la importancia de flexibilizar las exigencias de documentación y requisitos de identificación de los clientes al momento de la apertura de una cuenta, cabe destacar que las Recomendaciones del GAFI prohíben claramente las “cuentas anónimas”, ya que se debe determinar y verificar la identidad de los clientes para establecer la relación comercial. A los fines del ALA/CFT, los clientes de bajos recursos que realizan transacciones en sus comunidades utilizando únicamente dinero en efectivo están operando claramente de manera anónima, en el sentido de que las transacciones no se pueden rastrear por medio del sistema financiero formal.

Es en este sentido que cobra vital importancia el desarrollo de innovaciones en los medios de pago ya que, por ejemplo, cuando estos clientes consiguen realizar las mismas transacciones mediante un monedero móvil con límites estrictos respecto de los importes, la frecuencia y la cantidad de partes con las que pueden operar, el riesgo relativo al lavado de activos y el financiamiento del terrorismo puede permanecer en un nivel bajo, a medida que surgen “identidades financieras” muy específicas, asociadas con las tarjetas SIM utilizadas. Y poder definir claramente este entorno de menor riesgo permite desarrollar servicios financieros más inclusivos, a medida y de mejor calidad.

I.V Iniciativas del Banco Mundial para fomentar la IF

El GBM cumple una función crucial en el fomento de la inclusión financiera en el mundo, ya que puede aprovechar sus conocimientos especializados sobre el sector financiero, el diálogo y la interacción con los países, su financiamiento e instrumentos de participación en los riesgos, sus

singulares conjuntos de datos y capacidad de investigación, y su influencia en órganos normativos y el G-20.

La labor del GBM en materia de inclusión financiera también sirve de base a los esfuerzos que despliega en otros ámbitos del desarrollo, por ejemplo, dejar atrás los pagos de transferencias sociales en efectivo para reemplazarlos por las transferencias digitales, el respaldo a las pymes y la agricultura, y la iniciativa del GBM denominada Identificación para el Desarrollo (IDpD), que consiste en asistir a los países para que todas las personas puedan acceder a los servicios (como protección social, salud, educación e inclusión financiera) y ejercer sus derechos mediante la identificación digital.

El GBM cuenta con dos iniciativas específicas que abarcan a todo el Grupo para promover la inclusión y el acceso a servicios financieros:

- *Acceso Universal a Servicios Financieros para 2020 (UFA2020 por Universal Financial Access)*: en 2013 el GBM se comprometió a que 1000 millones de adultos no bancarizados tuvieran acceso a servicios financieros, en virtud de la iniciativa Acceso Universal a Servicios Financieros para 2020, que tiene el propósito de que los adultos de todo el mundo puedan tener acceso a una cuenta de transacciones que les permita guardar dinero y enviar o recibir pagos. Mientras que la mencionada iniciativa se centra en 25 países donde vive el 73 % de las personas excluidas del sistema financiero (Bangladesh, Brasil, China, Colombia, Congo, Costa de Marfil, Egipto, Etiopía, Filipinas, India, Indonesia, Kenia, México, Marruecos, Mozambique, Myanmar, Nigeria, Pakistán, Perú, Ruanda, Sudáfrica, Vietnam, Tanzania, Turquía y Zambia), el GBM trabaja con unos 80 países para promover la inclusión financiera y el acceso a servicios financieros. En una revisión realizada en diciembre de 2017, el GBM estimó que las operaciones de financiamiento, los servicios de asesoría y la asistencia técnica habrán ayudado a que 738 millones de personas se conviertan en titulares de cuentas para 2020 (con miras al logro del objetivo de 1000 millones).
- *Programas de evaluación del sector financiero (PESF)*: a medida que los Gobiernos y los órganos normativos comenzaron a dar prioridad al acceso a servicios financieros, los temas relativos a la inclusión financiera se volvieron predominantes en los PESF, que consisten en evaluaciones preparadas por el Banco Mundial y el Fondo Monetario Internacional (FMI) para ayudar a fortalecer los sistemas financieros generales de los países y abordar una variedad de cuestiones del sector financiero. Los PESF analizan los sectores financieros de cada país observando los siguientes factores: la solidez de un sistema financiero frente

a sus vulnerabilidades y riesgos que aumentan la probabilidad o la gravedad potencial de una crisis; las necesidades de desarrollo de un país en términos de infraestructura, instituciones y mercados; y el cumplimiento de un país con los estándares del sector financiero.

En el marco de su labor para **ayudar a los países a aumentar el acceso a servicios financieros y lograr una inclusión financiera responsable**, el Banco Mundial formuló un planteamiento integrado y unificado, que se centra en nueve áreas relacionadas entre sí:

1. *Estrategias nacionales de inclusión financiera*: ofrecer asistencia técnica a los Gobiernos para el diseño y la implementación de hojas de ruta y planes de acción nacionales y subnacionales con el propósito de lograr sus objetivos de inclusión financiera.
2. *Modernizar los sistemas de pago al por menor y pagos del Gobierno*: ayudar a los países a diseñar estrategias para promover el uso de pagos electrónicos, en lugar de efectivo e instrumentos escritos. En muchos países se están digitalizando los pagos del Gobierno, mediante el depósito en cuentas de esos pagos que antes se hacían de Gobierno a persona, con lo que comúnmente se reducen los costos y se incrementa el acceso a servicios financieros. La digitalización también redundará en considerables ahorros de costos de administración de los sistemas de pago, así como en la disminución de las pérdidas debidas a la corrupción y el fraude.
3. *Reformar los sistemas nacionales de pago, incluidos los mercados de remesas*: realizar un estudio de diagnóstico exhaustivo de los sistemas nacionales de pago y liquidaciones, incluidos los mercados de remesas, y formular recomendaciones para mejorar dichos sistemas nacionales de pago.
4. *Diversificar los servicios financieros para las personas físicas*: respaldar las reformas jurídicas, normativas y de políticas; el fortalecimiento de la capacidad de los supervisores, y el diseño de programas de los Gobiernos para dar acceso a una variedad de servicios financieros, como ahorros, seguros y crédito, con el propósito de que las cuentas de transacciones sean una vía hacia la plena inclusión financiera.
5. *Aprovechar la tecnología para promover la inclusión financiera*: trabajar con las autoridades nacionales para crear un entorno favorable para aprovechar las oportunidades de la tecnología financiera y las nuevas tecnologías, lograr la igualdad de oportunidades y

ampliar el acceso a servicios financieros. El GBM también respalda las áreas de trabajo del G-20 relacionadas con la tecnología financiera.

6. *Fortalecer la competencia y ampliar los puntos de acceso:* apoyar las reformas normativas y de la supervisión para aumentar el acceso y garantizar la igualdad de oportunidades para las instituciones bancarias y no bancarias (o proveedores no tradicionales de servicios), como empresas de telecomunicaciones, compañías de tecnología financiera, oficinas de correo, cooperativas y redes de agentes.
7. *Protección del usuario de servicios financieros:* trabajar para crear marcos jurídicos y normativos de protección del usuario de servicios financieros; el acceso a la información y la transparencia, por ejemplo, prestando asesoramiento sobre mecanismos institucionales y de reparación, y el fortalecimiento de la capacidad.
8. *Capacidad financiera:* trabajar con los Gobiernos para diseñar estrategias nacionales de educación financiera, recopilar datos y crear encuestas para medir el nivel de conocimientos financieros, la capacidad y concienciación en la materia, y diseñar y evaluar programas de capacidad financiera.
9. *Datos sobre inclusión financiera:* las encuestas mundiales y nacionales del GBM proporcionan datos e información sobre la inclusión financiera. Entre las encuestas mundiales, se encuentran Global Findex (base mundial de datos sobre inclusión financiera), que abarca a más de 150 000 personas en unos 140 países; la Encuesta mundial de sistemas de pago, que estudia la información de los órganos encargados de las reglamentaciones de unos 120 países sobre infraestructura financiera relacionada con los pagos y el dinero móvil; y la Encuesta Mundial sobre Inclusión Financiera y Protección del Usuario de Servicios Financieros, que estudia la información proporcionada por los órganos encargados de las reglamentaciones de unos 140 países para evaluar cuán propicio es el entorno para la inclusión financiera y la protección del usuario de servicios financieros. El GBM también hace estudios de diagnóstico y encuestas sobre la capacidad financiera y la protección del usuario de servicios financieros a nivel nacional, y el financiamiento para pequeñas y medianas empresas (pymes). Por último, la base de datos del GBM sobre precios de las remesas en el mundo proporciona información sobre el costo del envío y la recepción de remesas en 365 corredores nacionales.

El GBM trabaja asimismo a través de varios programas de fondos fiduciarios mundiales sobre inclusión financiera:

- La *Iniciativa Mundial de Inclusión Financiera*, puesta en marcha en 2017, promueve el programa mundial encaminado a fomentar la investigación del financiamiento digital y acelerar la inclusión financiera digital. Esta iniciativa se centra en tres países piloto: China, Egipto y México, y cuenta con el apoyo de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), el Comité de Pagos e Infraestructura de Mercado, y la Fundación Bill y Melinda Gates.
- La iniciativa del *Marco de Apoyo a la Inclusión Financiera (MAIF)*, puesta en marcha en 2013, apoya las reformas y otras medidas encabezadas por los países para cumplir con los objetivos y las metas nacionales relativas a la inclusión financiera, y apunta a acelerar e incrementar la efectividad de su implementación. El MAIF amplía y saca provecho del diálogo sobre políticas, los estudios analíticos y el financiamiento del GBM en lo relativo a la inclusión financiera. La iniciativa actualmente abarca ocho países y cuenta con el respaldo del Ministerio de Relaciones Exteriores de los Países Bajos y la Fundación Bill y Melinda Gates.
- Con el *Programa de Aprovechamiento de la Innovación para la Inclusión Financiera* se proporciona asistencia técnica a los proveedores de servicios financieros para ayudarlos a desarrollar modelos comerciales impulsados por la tecnología que permitan prestar servicios financieros a quienes no cuentan con ellos. También se ponen conocimientos especializados a disposición para ayudar a los países en desarrollo a modernizar los sistemas de pago del Gobierno, minoristas y de remesas. Cuenta con el respaldo del Departamento de Desarrollo Internacional del Gobierno del Reino Unido y la ejecución está a cargo del GBM.
- El *Fondo Fiduciario para la Protección del Usuario de Servicios Financieros y la Educación Financiera*: proporciona asistencia técnica a través de programas existentes de protección del usuario de servicios financieros y la educación financiera para mejorar las leyes y reglamentaciones que fortalecen el acceso de los usuarios a información financiera, prohíben prácticas comerciales abusivas y establecen mecanismos extrajudiciales eficaces para la solución de controversias con los usuarios, así como para mejorar los conocimientos y la conciencia de los usuarios, especialmente los de escasos recursos y vulnerables, acerca de los servicios financieros. La iniciativa cuenta con el apoyo de la Secretaría de Estado de Asuntos Económicos de Suiza.

A nivel mundial, el GBM interactúa con órganos normativos, ayuda a configurar iniciativas normativas y convoca foros. *La Alianza Mundial para la Inclusión Financiera del G-20*: el GBM es uno de los organismos asociados en la ejecución de la Alianza Mundial para la Inclusión Financiera, una plataforma incluyente para trabajar en la inclusión financiera a la que pueden acceder todos los países del G-20, los países interesados que no forman parte del G-20 y otras partes interesadas pertinentes. Bajo el liderazgo de la presidencia de China en el G-20, el GBM ayudó a preparar los Principios de Alto Nivel relativos a la Inclusión Financiera Digital del G-20, y realizó aportes técnicos a los nuevos Indicadores de Inclusión Financiera Digital del G-20. Los ocho principios de alto nivel alientan a los Gobiernos a promover un planteamiento digital respecto de la inclusión financiera, y muchos países los usan como instrumento de referencia. Los principios sirven como catalizadores de las medidas de todo el Gobierno para impulsar la inclusión financiera mediante las tecnologías digitales, y también ayudan a garantizar que los intereses de los usuarios de servicios financieros ocupen el primer plano en las inquietudes relativas a las políticas, haciendo hincapié en la protección del usuario y la educación financiera.

I.VI Barreras y desafíos al acceso y uso de las cuentas de transacción

Son muchos los **factores que pueden afectar negativamente el acceso a las cuentas de transacciones y su uso regular**. Los más relevantes son las altas tarifas en relación con las cuentas de transacción, así como los altos costos indirectos (por ejemplo, el costo del transporte a una sucursal u otro punto de servicio), los bajos niveles de ingresos de grandes segmentos de la población de un país, la informalidad económica y laboral, atención insuficiente a los aspectos específicos de género, necesidades y creencias religiosas y culturales, conocimiento limitado y educación financiera, diseño de cuenta de transacción o producto de pago que no satisface las necesidades de los diferentes tipos de usuarios finales, y una percepción por parte de los usuarios que las cuentas de transacciones no son seguras. Todos estos factores pueden actuar en la práctica como barreras para la adopción y el uso regular de las cuentas (BIS y BM, 2016).

En efecto, la encuesta Global Findex (BM, 2017) ha relevado que **las causas más comunes** por las que los adultos no tienen una cuenta en una institución financiera formal son: disponer de muy poco dinero como para usar una cuenta; el costo y la distancia; no tener una cuenta porque un miembro de la familia ya tiene una; falta de documentación; desconfianza en el sistema financiero; y motivos religiosos.

Costos indirectos

Los costos indirectos para individuos y empresas en relación con el uso de cuentas de transacciones y el nivel de acceso son otra barrera importante para el uso de dichas cuentas ya que, además de su impacto en las tarifas, los costos fijos también afectan negativamente la cobertura geográfica de los PSP. Por ejemplo, los bancos y otros PSP no abrirán una sucursal o colocarán un cajero automático en ciudades más pequeñas si no hay suficiente potencial de mercado (por ejemplo, suficiente demanda de cuentas de transacciones) para cubrir los costos fijos de establecer y ejecutar esa infraestructura de manera continua. La cobertura y permeabilidad limitada de los PSP, a su vez, aumenta los costos indirectos para los usuarios del servicio, como los costos de transporte o el tiempo dedicado al acceso al punto de servicio más cercano, provocando un efecto disuasivo.

Altas tarifas y bajos niveles de ingresos

Los costos fijos representan una parte importante de los costos totales de los proveedores de servicios de pago (PSP). Abrir y mantener cuentas de transacciones conlleva costos fijos, los cuales son independientes del número y tamaño de las transacciones de pago que realiza cada cliente. En consecuencia, para recuperar dichos costos fijos, los PSP a menudo cobran una tarifa que generalmente tiene poca o ninguna relación con el número y el valor de las transacciones de pago realizadas por los titulares de cuentas.

En la práctica, muchos PSP fijan el precio de sus servicios de cuenta sobre la base de una tarifa mensual fija, que puede incluir algunos servicios básicos como transferencias de fondos dentro de la misma institución o una cantidad de retiros de efectivo en cajeros automáticos (ATM) de la misma institución. En ciertos casos, la tarifa mensual no se aplica si el titular de la cuenta mantiene un cierto saldo mínimo mensual en la cuenta. El tamaño de la tarifa mensual fija (y de algunas de las tarifas variables por transacción) depende de varios factores. Por ejemplo, un pequeño sistema financiero puede no ser capaz de alcanzar las economías de escala y las externalidades de red necesarias para operar en una escala eficiente y, como resultado, quedar atrapado en un equilibrio subóptimo caracterizado por altos costos promedio por cuenta y bajo uso (es decir, pocos clientes y pocas transacciones). Otros factores relevantes que pueden resultar en tarifas altas incluyen poca competencia en el mercado de servicios de pago, incluidas barreras significativas para la entrada de nuevos PSP (por ejemplo, falta de acceso a infraestructura o altos requisitos regulatorios), infraestructura básica subdesarrollada y altos costos hundidos (por ejemplo, como resultado de la falta de interoperabilidad de las infraestructuras).

Las altas tarifas afectan a todos los usuarios finales, aunque su impacto negativo se magnifica para aquellos con bajos ingresos. Por un lado, estos usuarios finales pueden carecer de los saldos mensuales mínimos, de manera estable, que serían necesarios para evitar pagar la tarifa mensual fija o la tarifa de mantenimiento de la cuenta. Por otro lado, las altas tarifas por transacción tienen un impacto proporcionalmente mayor en los pagos de pequeño valor, que con pocas excepciones son las que hacen los usuarios finales de bajos ingresos. Por lo tanto, es posible que una parte importante de personas y microempresas y pequeñas empresas no puedan pagar los costos de abrir, mantener y operar una cuenta de transacción.

Informalidad económica y laboral

Tanto en las economías desarrolladas como en desarrollo, hay usuarios de servicios de pago que eligen no tener una cuenta de transacción, incluso si pudieran pagar los costos directos asociados con ella y no enfrentan desafíos geográficos significativos para el acceso. En otras palabras, se han excluido voluntariamente de tener y usar este servicio financiero (incluso quizás hayan tenido una cuenta en el pasado, pero ahora han decidido no tenerla). La esencia de los "autoexcluidos" es que no parecen tener incentivos o necesidad de operar a través de cuentas, o bien han tenido una experiencia negativa con PSP regulados, y, como resultado, dependen del efectivo y otros tipos de servicios de pago para satisfacer sus necesidades de pago. Otros pueden satisfacer esas necesidades utilizando la cuenta de transacción de otra persona y, por lo tanto, es posible que no necesiten una cuenta propia.

En la práctica, muchas de las personas y empresas que operan en la informalidad no querrán tener una cuenta de transacción. Muchos de los "autoexcluidos" operan bajo condiciones de informalidad económica, en particular de informalidad laboral, y hacer pagos y almacenar valor con medios distintos a las cuentas de transacciones formales es en gran medida una extensión natural de esa situación. Evitar el pago de impuestos, otros cargos gubernamentales y contribuciones a la seguridad social es una característica importante de la informalidad, y la dependencia del efectivo sirve especialmente bien para este propósito.

Los medios de pago no monetarios ven reducido su nivel general de uso e impacto en aquellas comunidades, regiones o países donde existan personas y empresas que confíen exclusiva o casi exclusivamente en el efectivo para recibir y realizar pagos, y para almacenar valor. Esto, a su vez, reduce la propuesta de valor de las cuentas de transacción para todos los agentes económicos, incluidos los que ya tienen una cuenta de transacción. La informalidad laboral, y la informalidad económica en general, por lo tanto, no solo reduce la demanda de cuentas de transacción, sino que también reduce su atractivo general para los usuarios actuales y

potenciales, al tiempo que aumenta el atractivo relativo del efectivo. Cuanto mayor es la prevalencia de la informalidad, mayores son sus efectos indeseables en las cuentas de transacciones.

Atención insuficiente a los aspectos específicos de género, necesidades y creencias culturales y religiosas, y limitada conciencia y educación financiera.

Existen otros motivos, que no necesariamente tienen que ver con la informalidad, para que existan usuarios finales que se han excluido del uso de cuentas de transacciones, como son los motivos culturales o religiosos. Estas personas pueden creer que adoptar y/o usar cuentas de la forma en que se ofrecen actualmente interferiría de alguna manera o sería inconsistente con algunas de sus tradiciones o creencias culturales o religiosas.

El género también puede desempeñar un papel importante en la prevención o disuasión de la adopción y el uso de cuentas de transacciones. La forma más explícita de sesgo de género existe en países donde las costumbres sociales limitan la independencia financiera y la autonomía de las mujeres. Sin embargo, es común encontrar que las barreras son sutiles y en algunos casos involuntarias, como la accesibilidad de los puntos de acceso, la educación financiera y el diseño de productos. Si bien estos factores suelen tratar a hombres y mujeres de la misma manera, pueden afectar a las mujeres de manera más aguda debido a las diferencias observadas en las propensiones, responsabilidades y necesidades subyacentes. En general, las mujeres y los hombres difieren en términos de aversión al riesgo, tasas de adopción de tecnología, educación financiera y responsabilidades en el hogar, como se observa en el informe del G20 de 2015 sobre la participación económica de las mujeres.

Adicionalmente, incluso en presencia de condiciones positivas para la aceptación de las cuentas de transacciones (como la amplia aceptación de instrumentos de pago distintos del efectivo, los precios bajos de los servicios de cuentas de transacciones en relación con los niveles de ingresos típicos, la proximidad de los puntos de servicio de cuentas y los bajos niveles de informalidad económica), algunas personas pueden no estar al tanto de las opciones disponibles y/o los beneficios potenciales que pueden derivar del uso de este servicio financiero, o pueden carecer de los conocimientos básicos para solicitar el servicio y/o usarlo. También algunas personas en esta situación pueden temer ser discriminadas si se acercaran a los PSP (o ciertos tipos de ellos) o temer ser defraudados por los PSP si adquirieran un servicio de cuenta de transacciones. La falta de conocimiento, capacidad y conocimientos básicos financieros por parte de algunas personas es, por lo tanto, otro obstáculo para una adopción y uso más amplios de las cuentas de transacciones que afecta en forma directa el nivel de acceso.

Diseño de cuentas de transacciones y servicios de pago relacionados que no satisfacen las necesidades de los usuarios finales.

El diseño deficiente de las cuentas de transacciones y los servicios de pago subyacentes, por lo tanto, también actúa como una barrera para la adopción de cuentas de transacciones, especialmente para el uso regular de dichas cuentas. En conjunto, la combinación de características o el diseño de la cuenta de transacción y los servicios de pago asociados determinan si esa cuenta satisface las necesidades de clientes reales o potenciales, o al menos se acerca lo suficiente como para ser de valor para dichos clientes. Las características que satisfacen las necesidades de la base de clientes bancarios más tradicionales pueden no satisfacer las necesidades de individuos y empresas que actualmente no tienen una cuenta de transacción. Esto se debe a que muchas de las personas y empresas actualmente excluidas de este servicio tienden a tener ingresos más bajos y variables, viven en comunidades financieramente aisladas y/o están incómodos con la tecnología.

Desde el punto de vista del uso, existen factores que pueden hacer más atractivas a las cuentas de transacción y ayudar a reducir las tarifas asociadas, como por ejemplo el uso de pagos electrónicos, el uso de órdenes permanentes (por ejemplo, transferencias de crédito recurrentes) u órdenes de débito directo para pago de utilidades. Reducir los costos generales de uso y mantenimiento de las cuentas podría hacer que estas cuentas sean más atractivas para los clientes y, al mismo tiempo, cambiar la ecuación de costo-beneficio para los proveedores de las mismas.

La percepción de los clientes de que las cuentas de transacciones no son seguras y/o que los servicios de pago asociados con ellas no son confiables

Por diversas cuestiones, como resultado de experiencias pasadas, algunos usuarios finales pueden ser adversos de almacenar valor y/o realizar o recibir pagos mediante cuentas de transacción, como puede ser haber sufrido pérdidas (por ejemplo, porque el PSP se declaró en bancarrota), debido a medidas tomadas por las autoridades del país (por ejemplo, bloqueo de fondos de clientes o devaluación de los fondos depositados) o por fraude. Eventos como estos, incluso si son del pasado, también pueden llevar a otros usuarios finales que no han experimentado tales pérdidas a considerar inseguras las cuentas de transacciones. En otros casos, la falta de disponibilidad confiable de los canales de acceso de pago ya sea en forma de sucursales, cajeros automáticos, terminales POS o agentes del PSP, podría llevar a los usuarios finales a dudar de la confiabilidad de las cuentas de transacciones y optar por la utilización del efectivo.

CAPITULO II: SISTEMA FINANCIERO

II.I La importancia de los Sistemas Financieros en el mundo

En un sentido general, los sistemas financieros de los países están formados por bancos, mercados de valores, fondos de pensiones y fondos comunes de inversión, compañías de seguros, infraestructuras de mercado, bancos centrales y autoridades regulatorias y supervisoras. Estas instituciones y mercados ofrecen un marco para la realización de las transacciones económicas y para la conducción de la política monetaria. Adicionalmente, ayudan a canalizar de manera eficiente el ahorro hacia la inversión, sustentando así el crecimiento económico permitiendo la inversión de capital hacia actividades productivas, como la construcción, la industria, tecnología y la expansión de los mercados, contribuyendo al progreso de una sociedad, ofreciendo soluciones para suplir necesidades de vivienda, estudio, trabajo, entre otros. Los problemas en los sistemas financieros no solo perturban la intermediación financiera, sino que también pueden socavar la eficacia de la política monetaria, exacerbar las desaceleraciones de la economía, desencadenar la fuga de capitales y presiones cambiarias, y crear un elevado costo fiscal si hiciera falta sanear las instituciones financieras que atraviesan dificultades.

Las **principales funciones que cumple el sistema financiero** son: captar el ahorro y canalizarlo hacia la inversión; fomentar el ahorro; ofertar los productos adecuados a las necesidades de los ahorristas e inversores; lograr estabilidad monetaria. Los productos y servicios que ofrece el sistema financiero afectan directamente la vida de todos los agentes que participan en él, lo que obliga a cada Estado a realizar una vigilancia a través de normas y regulaciones, otorgando confianza a la sociedad y estabilidad a la economía en general. De esta manera el sistema financiero podría separarse en tres grandes categorías:

- *Organismos reguladores y normativos*: estos son los encargados de vigilar y regular el funcionamiento de los intermediarios financieros.
- *Intermediarios financieros*: son instituciones que obtienen recursos de un prestamista y los ofrece a los prestatarios.
- *Organismos de apoyo*: son aquellas instituciones que están autorizadas para captar y colocar de manera masiva y amplia los recursos del público.

Los mercados financieros son el ámbito donde se produce un intercambio de activos financieros y se determinan sus precios. Estos mercados son los encargados de: poner en contacto a los agentes económicos que intervienen o participan en el mercado, ya sea individuos o empresas

con participación directa como por ejemplo los ahorristas o inversores, con los intermediarios financieros; ser un mecanismo apropiado para la fijación de precios de los activos; proporcionar liquidez a los activos ampliando y desarrollando el mercado; reducir los plazos y costos de intermediación, al ser el cauce adecuado para el rápido contacto entre los agentes que participan en dichos mercados.

Los activos financieros son títulos o instrumentos intangibles que generan en el comprador el derecho a recibir un ingreso en el futuro por parte del vendedor y adquieren su valor a partir de un acuerdo contractual entre las partes. A diferencia de un activo real, aunque no incrementen la riqueza general de un país, porque no se contabilizan dentro del PIB, contribuyen y facilitan la movilización de los recursos reales de la economía, contribuyendo al crecimiento real de la riqueza. A diferencia de los activos tangibles (como por ejemplo una casa), los activos financieros no suelen tener un valor físico. El comprador de un activo financiero posee un derecho (un activo) y el vendedor una obligación (un pasivo), y de ese derecho contractual surge el valor del activo financiero. A su vez, cumplen dos funciones muy importantes dentro de una economía monetaria: ser instrumentos de transferencia de fondos entre agentes económicos y constituir instrumento de transferencia de riesgo. De esta manera, las principales características de los activos financieros son tres: su liquidez (facilidad y certeza de realización en el corto plazo sin sufrir pérdidas), su riesgo (solvencia del emisor y garantías incorporadas al título) y su rentabilidad (capacidad de producir intereses, dividendos o plusvalía). De acuerdo a su nivel de liquidez, algunos ejemplos de activos financieros son:

- *Dinero en curso legal*: son las monedas y billetes, y tiene el mayor grado de liquidez ya que puede intercambiarse directamente por otros bienes.
- *Depósitos bancarios*: son los resguardados en instituciones financieras ya sean de ahorro, depósitos a la vista o de plazo.
- *Deuda pública a corto plazo*: son las letras emitidas por el tesoro.
- *Pagarés de empresas*: son los activos emitidos por empresas privadas, por ejemplo, a proveedores.
- *Deuda pública a largo plazo*: son los bonos y obligaciones del tesoro.
- *Renta fija*: es la deuda emitida por las empresas privadas.
- *Renta variable*: son los activos que incluyen desde acciones hasta los derivados financieros.

Los activos financieros son emitidos por las unidades económicas de gasto con el propósito de cubrir su déficit, y son ofrecidos directamente en el mercado financiero. Para ello, en la medida que se desarrollan los sistemas financieros, aparecen los intermediarios financieros. Los

intermediarios financieros son el conjunto de instituciones especializadas en la mediación entre los agentes con superávit y los que poseen déficit, transformando una parte de los activos primarios en activos indirectos o secundarios más adecuados a la demanda de los ahorristas, con la finalidad de abaratar los costos en la obtención de financiación y facilitar la transformación de unos activos en otros. Los intermediarios financieros reciben el dinero de las unidades de gasto con superávit, mientras que dichos intermediarios ofrecen a las empresas recursos a más largo plazo y de una cuantía superior a la recibida por una sola unidad de gasto con superávit, de modo que realiza una transformación de los recursos recibidos. Estos intermediarios pueden ser clasificados en no bancarios (proveedores no financieros de crédito) y en bancarios (entidades de crédito como bancos, cajas de ahorro o cooperativas de crédito), caracterizándose estos últimos porque alguno de sus pasivos son pasivos monetarios (billetes y depósitos a la vista), aceptados de forma genérica por el público como medio de pago. Estas instituciones pueden generar recursos financieros, no limitándose a realizar una simple función de mediación.

Una de las principales razones por la que son necesarios los intermediarios financieros es que permiten reducir el riesgo de los diferentes activos financieros mediante la diversificación de las carteras de inversión, pudiendo también obtener un rendimiento de sus carteras a largo plazo superior al obtenido por cualquier agente individual ya que pueden aprovechar las economías de escala que se derivan de la gestión de las mismas. El volumen de recursos financieros que manejan hace posible la adquisición de activos de cualquier valor nominal, que podría ser inalcanzable a ahorristas individuales. También pueden disponer de mayor información, más completa, rápida y fiable sobre la evolución de los mercados que los inversores individuales. El uso de la tecnología permite el desarrollo de diferentes medios de pago con amplia aceptación, lo cual reduce costos transaccionales.

El FMI, en su ficha técnica “La solidez del sistema financiero” publicada en 2016, establece que: *“dada la creciente conectividad entre las instituciones financieras y los vínculos financieros y comerciales cada vez más estrechos entre los países, los shocks financieros de una jurisdicción pueden extenderse rápidamente entre sectores financieros y más allá de las fronteras nacionales. Por lo tanto, los sistemas financieros resistentes bien reglamentados y supervisados son cruciales para la estabilidad económica y financiera tanto nacional como internacional. **Existen vínculos cruciales entre la estabilidad financiera, la profundidad financiera y la inclusión financiera**”.*

II.II Estructura del Sistema Financiero Argentino

Las entidades financieras pueden ser bancos, cajas de ahorros o cooperativas de crédito, es decir, intermediarios que administran y prestan dinero; o empresas financieras, un tipo distinto de intermediarios financieros que, sin ser bancos, ofrecen préstamos o facilidades de financiamiento en dinero.

El **sistema financiero argentino** está compuesto por los siguientes tipos de entidades:

- *Bancos Comerciales*: Pueden realizar todas las operaciones activas, pasivas y de servicios financieros que no les estén expresamente prohibidas.
- *Bancos de Inversión*: Están especializados en operaciones a mediano y a largo plazo para aumentar la capacidad productiva.
- *Bancos Hipotecarios*: Están especializados en operaciones a mediano y a largo plazo para aumentar la producción de propiedades inmuebles.
- *Compañías Financieras*: Están especializadas en operaciones financieras a plazos.
- *Sociedad de ahorro y préstamos para vivienda u otros inmuebles*: Cuyo objetivo es otorgar préstamos con ahorro previo para adquirir bienes específicos de acuerdo con la naturaleza de su actividad.
- *Cajas de Crédito*: Especializadas en otorgar préstamos para pequeñas y medianas empresas.

A su vez, las entidades, según las características de sus accionistas y órganos de decisión, pueden ser:

- Públicas (nacionales, provinciales, municipales).
- Privadas de capital nacional.
- Privadas de capital extranjero.

Las personas o entidades privadas o públicas —oficiales o mixtas— de la nación, de las provincias o municipalidades que realicen intermediación habitual entre la oferta y la demanda de recursos financieros quedan comprendas bajo los lineamientos de la Ley de Entidades Financieras (Ley 21.526 y sus modificatorias). Dentro de sus facultades, las entidades financieras tienen prohibido efectuar, cualquiera sea su modalidad, operaciones ajenas a la intermediación financiera, conforme a las previsiones contenidas en esta ley.

Consecuentemente, se encuentra prohibida la explotación por cuenta propia de todas las actividades industriales, agropecuarias, comerciales y de cualquier otra índole no financiera salvo las específicamente admitidas por el Banco Central de la República Argentina (BCRA), de acuerdo a lo definido en el texto ordenado “Servicios complementarios de la actividad financiera y actividades permitidas” – Comunicación “A” 3086 y complementarias.

En la *Figura N° 6* se puede observar la conformación del sistema financiero argentino, destacando que su tamaño, con relación a la cantidad de entidades operativas, se ha mantenido estable en los últimos años.

Composición del Sistema Financiero	Dic-2017	Dic-2018	Nov-2019
Bancos	62	63	62
Bancos Públicos	13	13	13
Bancos Privados *	49	50	49
<i>Bancos Locales de Capital Nacional</i>	<i>33</i>	<i>34</i>	<i>34</i>
<i>Bancos Locales de Capital extranjero</i>	<i>9</i>	<i>9</i>	<i>9</i>
<i>Bancos Sucursales de Entidades Financieras del Exterior</i>	<i>7</i>	<i>7</i>	<i>6</i>
Compañías Financieras	14	14	15
<i>Compañías Financieras de Capital Nacional</i>	<i>5</i>	<i>5</i>	<i>6</i>
<i>Compañías Financieras de Capital Extranjero</i>	<i>9</i>	<i>9</i>	<i>9</i>
Cajas de Crédito	1	1	0
Cantidad Total de Entidades	77	78	77

Figura N° 6. Cantidad de entidades operativas en el sistema financiero argentino
 *Contiene a “Bancos Digitales” actualmente operativos como Wilobank S.A. y Brubank S.A.U.
 Fuente: Elaboración propia en base a BCRA – Sistema Financiero (www.bcra.gov.ar)

Más allá de las 77 entidades financieras reguladas por el BCRA, existen además 124 emisoras de tarjetas de crédito y/o de compra y 237 proveedores no financieros de crédito registrados en la entidad, sin incluir a las entidades no registradas, entre las que se encuentran algunas entidades microfinancieras, algunas mutuales y cooperativas y entidades dedicadas al crédito con fines de lucro.

En cuanto a las compañías de tecnología financiera, comúnmente denominadas “*fintech*”, que no se encuentran registradas formalmente como entidades financieras pero que ofrecen servicios de pago minoristas a través de billeteras digitales y cuentas de pago (por ejemplo, Mercado Pago) se las denomina Proveedores de Servicios de Pago No Bancarios. Dada su relevancia dentro del sistema y a los efectos de encuadrarlas dentro de un régimen informativo, el Banco Central de la República Argentina (BCRA) ha lanzado recientemente un “Registros de proveedores de servicios de pago que ofrecen cuentas de pago”. La principal diferencia con las entidades financieras registradas como tales, es que los PSP no bancarios se limitan a ofrecer servicios de pago y que los fondos no cuentan con garantía de los depósitos que tienen las entidades financieras.

El BCRA es el organismo responsable de aplicar la Ley de Entidades Financieras y regular el funcionamiento del sistema financiero (Figura N° 7), cuyo funcionamiento se analiza a continuación.

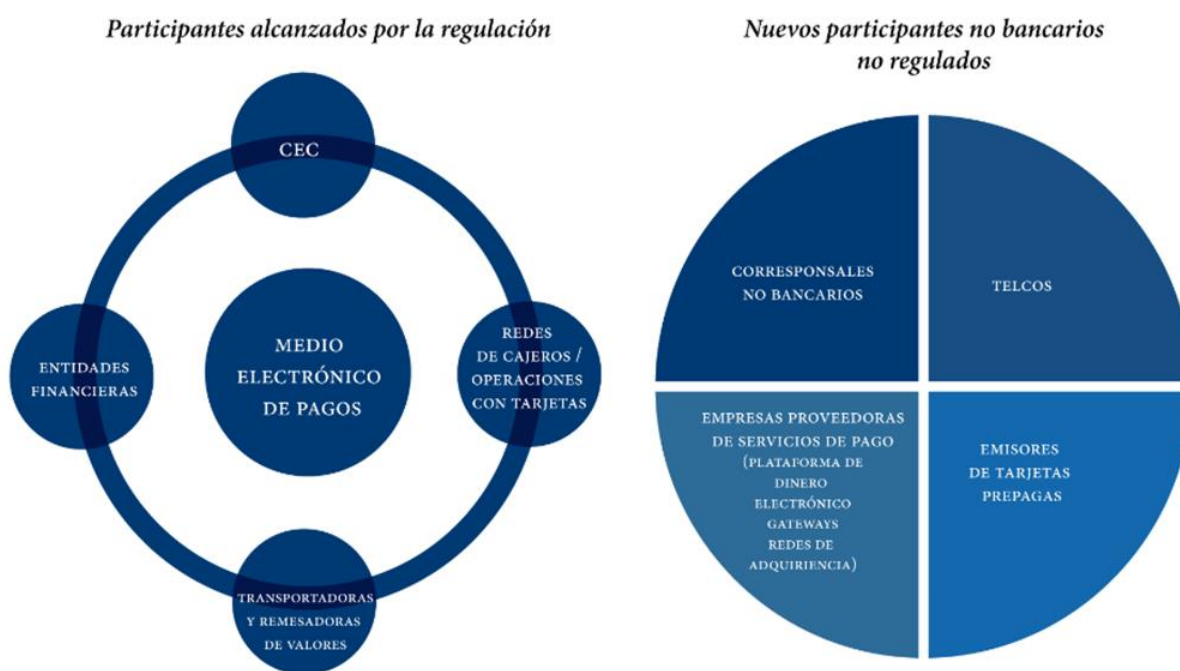


Figura N° 7. Alcance de la regulación del BCRA

Fuente: BCRA – Sistemas de Pago (www.bcra.gob.ar/MediosPago/Regulacion_de_pagos.asp)

II.III Funcionamiento del Banco Central de la República Argentina

El Banco Central de la República Argentina (BCRA) es el organismo rector del sistema financiero de la Argentina, encargado de la política monetaria del país. Es una entidad autárquica del

Estado nacional regida por las disposiciones de su Carta Orgánica (Ley 24.144) y las demás normas legales concordantes, donde se establece que el banco tiene por finalidad promover, en la medida de sus facultades y en el marco de las políticas establecidas por el gobierno nacional, la estabilidad monetaria, la estabilidad financiera, el empleo y el desarrollo económico con equidad social.

Asimismo, son funciones y facultades del BCRA:

- a. Regular el funcionamiento del sistema financiero y aplicar la Ley de Entidades Financieras y las normas que, en su consecuencia, se dicten;
- b. Regular la cantidad de dinero y las tasas de interés y regular y orientar el crédito;
- c. Actuar como agente financiero del Estado nacional y depositario y agente del país ante las instituciones monetarias, bancarias y financieras internacionales a las cuales la Nación haya adherido, así como desempeñar un papel activo en la integración y cooperación internacional;
- d. Concentrar y administrar sus reservas de oro, divisas y otros activos externos;
- e. Contribuir al buen funcionamiento del mercado de capitales;
- f. Ejecutar la política cambiaria en un todo de acuerdo con la legislación que sancione el Honorable Congreso de la Nación;
- g. Regular, en la medida de sus facultades, los sistemas de pago, las cámaras liquidadoras y compensadoras, las remesadoras de fondos y las empresas transportadoras de caudales, así como toda otra actividad que guarde relación con la actividad financiera y cambiaria;
- h. Proveer a la protección de los derechos de los usuarios de servicios financieros y a la defensa de la competencia, coordinando su actuación con las autoridades públicas competentes en estas cuestiones.

El propio BCRA define que su primer objetivo es velar por la estabilidad monetaria de la Argentina. Fomentar la estabilidad y el desarrollo del sector financiero es una prioridad, contribuyendo así al objetivo último de su tarea: el desarrollo económico con equidad social. El BCRA es el encargado de implementar acciones para desarrollar el sistema financiero y asegurar su estabilidad, y promover instrumentos de ahorro en moneda nacional.

Otro importante objetivo consiste en **fomentar la inclusión financiera y la modernización de los medios de pago**. Para ello el BCRA es el encargado de ampliar los niveles de acceso y utilización de los servicios bancarios, promover nuevas tecnologías de medios de pago, al tiempo de reducir la necesidad de dinero físico en las transacciones habituales de empresas y familias, como herramientas fundamentales de la inclusión financiera, facilitando el acceso de toda la

población al ahorro y el crédito en el sistema financiero, y en especial a través de medios electrónicos, menos costosos y más seguros. Tareas que lleva a cabo mediante la participación en los distintos organismos internacionales, tales como GPFI, AFI y BCBS, el desarrollo de indicadores de inclusión financiera para detectar necesidades y avances, y la revisión permanente de su marco normativo.

CAPITULO III: MEDIOS DE PAGO

III.I Los Sistemas de Pago como facilitadores de la IF

Los sistemas de pago y las remesas representan las bases de la estabilidad del sector financiero y la inclusión financiera. Los sistemas de pago apoyan la estabilidad financiera al reducir los riesgos sistémicos y de liquidación, actuando como cortafuegos para evitar el contagio de pérdidas, facilitando la adecuada gestión de liquidez y a través de la transmisión efectiva de la política monetaria. Además, **los sistemas de pago son un facilitador crítico de la inclusión financiera**. Las cuentas de transacciones permiten a las personas, incluidos los "no bancarizados", realizar y recibir pagos de manera rentable. Los sistemas de pago también promueven el desarrollo económico y financiero: las mejoras en los sistemas de pagos nacionales conducen a ahorros para la economía en general, mientras que los mercados financieros se benefician del procesamiento eficiente posterior a la negociación y la custodia segura de los valores.

La existencia de una amplia gama de instrumentos de pago es esencial para satisfacer las necesidades de los clientes en una economía de mercado. Si bien un uso menos que óptimo de los instrumentos de pago puede tener un impacto negativo en el desarrollo económico y el crecimiento, el uso seguro y eficiente del dinero como medio de intercambio en las transacciones minoristas en última instancia sustenta la estabilidad del sistema monetario (BM, 2018).

Cada vez más, las autoridades de los países reconocen la relevancia de los sistemas y servicios eficientes de pago minorista para la inclusión financiera. Al mismo tiempo, hay mejoras claras en la eficiencia que una mayor inclusión financiera puede aportar al sistema de pagos minoristas y al sistema nacional de pagos en su conjunto. Por ejemplo, los proveedores de servicios de pago "tradicionales" pueden lograr ahorros mejorando las infraestructuras financieras nacionales o adoptando nuevos modelos de prestación de servicios. Sin embargo, para hacerlo, deberán abordar las dificultades para traducir la tecnología moderna y otras innovaciones en un mayor acceso y uso de las cuentas de transacciones.

III.II Tipos de medios de pago tradicionales

Los medios de pago son una parte importante del paquete general de servicios financieros. Además, bajo ciertas circunstancias, no solo pueden facilitar el acceso a otros servicios

financieros, sino que, en muchos casos, pueden ser críticos para la prestación eficiente de dichos servicios (BM, 2016). Las personas en todo el mundo tienen la necesidad de hacer y recibir pagos en su vida diaria. El efectivo es uno de los instrumentos disponibles para este propósito, aunque no resulta adecuado para algunos tipos de transacciones de pago.

Si bien la gran ventaja del efectivo es su amplia aceptabilidad, **el uso generalizado del efectivo implica costos directos y sociales para la economía** asociados a la producción, manejo y almacenamiento de billetes, y conlleva ineficiencias generadas en el procesamiento de las transacciones, así como riesgos de seguridad. Si bien la mayoría de estos costos son asumidos por los bancos y establecimientos comerciales, parte de ellos son transferidos indirectamente a los individuos y las familias como los costos asociados a su almacenaje y desplazamiento, el costo de oportunidad (por ejemplo, intereses que se dejan de percibir), las dificultades que se presentan cuando los pagos son por montos elevados (Pérez y Pacheco, 2016).

Algunos estudios sugieren que una de las principales razones para el uso generalizado del efectivo es la existencia de la economía sumergida, en la medida que las transacciones en efectivo, al ser anónimas, sirven como vehículo para facilitar la evasión de impuestos y las actividades ilegales (Rogoff, 2002). Además, por la ausencia de trazabilidad, **las transacciones en efectivo les permiten a los individuos evitar el cumplimiento de leyes, regulaciones y pago de impuestos, contrario a lo que sucede con las transacciones electrónicas**, las cuales pueden ser en principio rastreadas por las autoridades. En muchos países un gran porcentaje del efectivo se usa con el fin de esconder transacciones (Rogoff, 2014).

Los pagos son esencialmente fondos que se transfieren del pagador al beneficiario siguiendo los flujos de pagos establecidos por las propias características del instrumento de pago utilizado. En general, el beneficiario ha proporcionado algún tipo de servicio o bienes al pagador, quien a cambio pagará una cantidad de dinero acordada contra una solicitud de pago, generalmente un documento de factura, como parte del proceso de facturación. Por ejemplo, este mecanismo es utilizado por las familias al momento de consumir bienes y servicios, por las empresas al pagar por materias primas o el sueldo a sus empleados, e incluso el sector público en su rol agente tenedor, cuando recibe el pago por impuestos y/o servicios, y en su rol de agente pagador, cuando realiza el pago de pensiones o subsidios (Figura N° 8). Todas estas transferencias o pagos se pueden realizar en efectivo o a través de los denominados Medios Electrónicos de Pago (MEP).

		TENEDOR		
		Gobierno	Empresas*	Personas
PAGADOR	Gobierno	G2G Asignaciones presupuestales, Financiamiento de programas	G2B Subvenciones, Pagos por bienes y servicios	G2P Subsidios, Salarios, Pensiones
	Empresas*	B2G Impuestos, Costos por licencias y permisos	B2B Pagos por bienes y servicios en la cadena de producción	B2P Salarios y beneficios
	Personas	P2G Impuestos, Servicios públicos	P2B Compras	P2P Remesas, Regalos

Figura N° 8. Pagos entre los agentes de la economía

**Sector privado no financiero*

Fuente: Elaboración propia en base a Better Than Cash Alliance - Ecosistema de Pagos
 (www.betterthancash.org/tools-research/toolkits/payments-measurement/context-awareness/payments-ecosystem)

Entre los tipos de medios de pago más tradicionales se pueden citar a los siguientes:

- **Efectivo:** como se ha mencionado, el efectivo es una de las formas más comunes de pagar las compras. Tanto el papel moneda como las monedas se incluyen en la categoría más amplia de "efectivo". Si bien el efectivo tiene la ventaja de ser inmediato, no es la forma de pago más segura ya que, si se pierde o se destruye, pierde su valor.
- **Cheque:** son básicamente formularios en papel que el comprador (emisor) completa y entrega al vendedor (beneficiario o portador). El vendedor entrega el cheque a su banco, el banco procesa la transacción y el dinero se deduce de la cuenta del comprador. Este documento permite definir si será pagadero desde el momento de su emisión o si es de pago diferido, y dependiendo del uso se pueden definir distintos tipos:
 - *Cheque al portador:* Este documento no tiene especificado un beneficiario y puede ser cobrado por cualquier persona que lo tenga en su poder. El mismo puede ser entregado a un tercero para que lo cobre; esto se llama endoso.
 - *Cheque nominativo:* El único beneficiario es la persona física o jurídica cuyo nombre figure en él. Es un documento que podrá ser "*a la orden*", permitiendo expresamente la cesión del cobro a un tercero mediante un endoso, o "*no a la orden*", lo que significa que no se podrá endosar.
 - *Cheque cruzado:* Se trata de un documento al cual se le trazan dos líneas rectas paralelas y en diagonal en el frente. Esto significa que el cheque no se puede cobrar en efectivo y solo se puede depositar en una cuenta bancaria.

- *Cheque conformado o certificado*: En este documento el banco se encarga de avalar la solvencia del emisor, respaldando su posterior cobro, a la vez que la entidad reserva el importe del cheque en la cuenta del emisor para garantizar el pago.
- *Cheque bancario o de caja*: Se trata de un documento firmado por el banco, lo cual supone una garantía mayor de cobro, el cual será el encargado de pagarlo en sus propias sucursales.
- *Cheques de viajero*: Son cheques en moneda extranjera que pueden ser emitidos por una entidad bancaria o cualquier otro intermediario financiero no bancario con presencia internacional (por ejemplo, Visa, Mastercard o American Express). No tienen fecha de caducidad, son aceptados en la mayoría de los países del mundo y se pueden canjear por efectivo o utilizarse como medio de pago en un establecimiento.
- **Tarjeta de débito**: Habitualmente al momento de abrir una cuenta de transacción la entidad financiera otorga una tarjeta de débito, la cual básicamente consiste en un plástico con una banda magnética en el reverso y, en algunos casos, un chip electrónico que guarda información sobre los datos de acceso, el nombre y número de cuenta del titular. Está vinculada a una clave o PIN (número de identificación personal) que permite autorizar dichas transacciones. La particularidad de la tarjeta de débito es que extrae el dinero directamente de la cuenta del titular, permitiendo hacer compras en diferentes comercios en el país o en el extranjero, y sirve también para acceder a dinero en efectivo a través de retiros en cajeros automáticos.
- **Tarjeta de crédito**: Por su parte, si bien físicamente son similares a las tarjetas de débito, las tarjetas de crédito difieren en la forma de pago, la posibilidad de financiación y los intereses que pueden generar. Las tarjetas de crédito son otorgadas por las entidades bancarias, y emitidas por intermediarios financieros como Visa, Mastercard o American Express, entre otros, y en la mayoría de los casos tienen un cargo por comisiones y mantenimiento. Los bancos definen un perfil del cliente y otorgan límites a los montos financiados con tarjetas de crédito en las que, a diferencia de la tarjeta de débito, los fondos a utilizarse al momento de hacer una compra no deben estar depositados previamente. Este importe puede ser cancelado total o parcialmente y la deuda pendiente acumula intereses. Para ello la entidad envía un resumen con todas las transacciones realizadas, la fecha de vencimiento y el monto adeudado. Esta “deuda financiera” generalmente será libre de gastos si se cancela en la fecha acordada, o devengará intereses sobre el saldo

financiado en el caso de postergar el pago o fraccionar determinados consumos. Las tarjetas de crédito se pueden usar tanto para compras presenciales como para operaciones a distancia como venta telefónica o a través de internet.

Los MEP consisten en una alternativa al uso del efectivo que prestan las entidades financieras con el objetivo de mejorar el acceso a los servicios financieros, proponiendo medios de pago más eficientes, seguros y, en general, con bajo costo de transacción. Las cámaras de compensación, encargadas de procesar los pagos electrónicos, ofrecen la posibilidad de realizar diversas operaciones electrónicas como por ejemplo el recaudo de tarifas por servicios públicos, pago de sueldos, pago de pensiones, pago de proveedores y en general bienes y servicios. Entre los principales MEP de uso generalizado podemos encontrar al cheque y a las tarjetas de débito y crédito, pero nuevas tecnologías han permitido desarrollar nuevos canales electrónicos como pagos por internet, tarjetas inteligentes y mediante los teléfonos móviles, todos elementos adicionales que deber ser considerados en la elección del instrumento de pago y el canal a utilizar.

III.III Uso y acceso a los medios electrónicos de pago (MEP)

Como se ha expuesto anteriormente, si bien el efectivo es, por su propia naturaleza, una reserva de valor, los bancos y otros proveedores de servicios de pago (PSP) pueden proporcionar custodia de dinero de manera más segura, más conveniente y, en general, más efectiva para sus clientes. Es por ello que han desarrollado medios electrónicos de pago (MEP) para abordar limitaciones del efectivo en ese sentido y proporcionar nuevas oportunidades para una mayor velocidad, seguridad, conveniencia y otras características relevantes en un mundo que cambia rápidamente. Los MEP se utilizan con el propósito de transmitir órdenes de traslado de fondos desde la cuenta que un pagador tiene en una entidad financiera hacia el beneficiario del pago, como pueden ser por la contraprestación de bienes y/o servicios otorgados por este último y/o la transferencia de dinero en sí misma.

La mayoría de estos servicios de pago electrónico se basan en una cuenta que actúa como fuente de financiación para el pago, y a la que se acreditan los fondos de los pagos recibidos. Estas cuentas, comúnmente denominadas "**cuentas de transacción**", también ofrecen la posibilidad de almacenar valor monetario con un banco u otro proveedor de servicios de pago. De hecho, las cuentas de transacciones generalmente requieren que haya suficientes fondos disponibles en la cuenta para que se realicen los pagos y, como resultado, requieren de manera

inherente que se almacene algún nivel de valor monetario en la cuenta durante un período de tiempo.

En cuanto a los puntos de acceso (Figura N° 9), las transacciones que se hacen vía MEP pueden ser iniciadas de dos maneras: presenciales (por ejemplo, usando terminales electrónicas) y no presenciales (pagos realizados a través de plataformas electrónicas).

	Pagos presenciales	Pagos a distancia
Puntos de acceso / canales de pago	<ul style="list-style-type: none"> • Intercambio de dinero o cheques • Terminales POS (punto de venta) • Sucursal bancaria • Oficina de correo • ATM (cajero automático) • Agentes del PSP • Oficinas de cobranza 	<ul style="list-style-type: none"> • Correo regular • Internet / líneas designadas • Redes de telefonía / telefonía móvil

Figura N° 9. Categorización de los diferentes puntos de acceso para pagos minoristas

Fuente: "Payment aspects of financial inclusion" - Banco Mundial, 2016 (documents.worldbank.org)

Los pagos presenciales son aquellos que se inician en un punto de venta o de servicio (por ejemplo, un comercio o una sucursal bancaria) o bien una máquina (por ejemplo, un cajero automático) proporcionada por el PSP, es decir, el punto de venta puede ser cualquier lugar donde el pagador y el beneficiario converjan físicamente e implican una interacción en persona entre el pagador y un representante o máquina del beneficiario o el PSP. Los terminales POS ("point of sale" o lectores de tarjetas) también son un canal de acceso importante para el uso de tarjetas de pago para tales fines. Del mismo modo, en algunos casos, los teléfonos móviles se utilizan para pagos en persona mediante tecnologías como QR ("quick response" o código de respuesta rápida) o NFC ("near-field communication" o comunicación de campo cercano), y los fondos se transfieren directamente de la cuenta de dinero móvil del pagador a la del comerciante.

También se puede iniciar un pago minorista entre pagador y beneficiario de forma remota, por ejemplo, enviar una solicitud de pago por correo electrónico, ya sea para el intercambio de bienes o para una transacción económica subyacente (por ejemplo, pago de facturas).

En este último grupo se encuentran la banca móvil, también conocida como *mobile banking*, término que abarca aquellas operaciones realizadas a través de la utilización de aplicaciones de intermediación financiera basadas en la telefonía móvil, y los pagos utilizando internet o el dinero electrónico.

La banca móvil ofrece diversos servicios en los que puede utilizarse: operaciones de pagos, transferencias electrónicas o envío de remesas, acceso remoto a información financiera de una cuenta como consulta de saldos o movimientos, e incluso permite configurar alertas de información sobre transacciones.

El dinero electrónico, también conocido como *e-money*, hace referencia al dinero que se intercambia de forma electrónica, normalmente usando redes computacionales, sistemas de depósito digitales de dinero, o internet (un ejemplo de sistema *e-money* es PayPal, el cual permite a las empresas o consumidores que posean una cuenta de correo electrónico enviar y recibir pagos). De esta manera, el dinero electrónico puede estar almacenado en instrumentos electrónicos, como teléfonos celulares mediante "*mobile money*", o en tarjetas, como pueden ser las prepagas que se pueden usar para realizar pagos a terceros diferentes de quienes las emiten o las tarjetas regalo (conocidas como "gift cards") donde el mismo o distintos portadores pueden realizar pagos al emisor hasta agotar un importe determinado.

Un mismo instrumento de pago, generalmente, se puede usar en diferentes puntos de servicio o canales de acceso. Los cheques, por ejemplo, pueden usarse para pagos en persona o pagos remotos (por ejemplo, enviando el cheque por correo). Las tarjetas de débito y crédito se pueden usar para pagos en persona (mediante una terminal POS) o remotos a través de Internet para operaciones de comercio electrónico o enviando una orden de compra con información de la tarjeta de pago.

El éxito de los medios de pago electrónicos minoristas depende fundamentalmente de la disponibilidad, calidad y fiabilidad del servicio al cliente y los puntos de acceso.

Históricamente, una de las mayores barreras para las cuentas de transacciones y otros servicios financieros ha sido la falta de proximidad física de los proveedores de servicios respectivos y/o los puntos/canales de acceso que ofrecen. El comportamiento de pago de los clientes es especialmente sensible a la densidad de los puntos de acceso cercanos a su hogar o lugar de trabajo. El acceso limitado a los puntos de acceso físico puede reducir la probabilidad de que se adopte una cuenta o un instrumento de pago e, incluso si se adoptan, puede reducir el uso efectivo de los instrumentos de pago disponibles.

Desde la perspectiva del cliente, es importante diferenciar entre los puntos de acceso que se visitarán para la apertura inicial de una cuenta de transacción y/o la adquisición de instrumentos de pago específicos, y los puntos de acceso utilizados para el uso regular de la cuenta de transacción y/o un instrumento de pago específico. El conjunto de requisitos para abrir una cuenta de transacción generalmente obliga al solicitante a ir personalmente a una sucursal del

PSP. Sin embargo, en algunos países (como Argentina) las personas pueden abrir una cuenta de transacción simplificada en una ubicación de agente de PSP o en línea. Para el uso continuo de la cuenta a través de los instrumentos de pago asociados con ella, en principio ya no es necesaria una presencia física, ya que la tecnología actual hace posible ejecutar y recibir de forma remota todos o casi todos los tipos de transacciones. Sin embargo, esto depende en parte de los puntos de acceso para que una cuenta de transacción esté lo suficientemente cerca del usuario.

De acuerdo con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2015) los pagos electrónicos aportan adicionalmente los siguientes **beneficios socioeconómicos**:

- **REDUCCION DE COSTOS**: Los costos de transacción disminuyen considerablemente cuando se realizan pagos y transferencias recurrentes. Esto deriva en menor costo para mantener y transportar efectivo y, por ende, menores riesgos.
- **TRANSPARENCIA**: La digitalización progresiva de las transacciones en todos los sectores de la economía permite incrementar la transparencia y fomenta la formalización. Esto permite tener una trazabilidad de las operaciones y minimizar las posibilidades de fraude.
- **EFICIENCIA**: Los canales electrónicos permiten una mayor eficiencia en los gobiernos, ya sea para realizar pagos (por ejemplo, a privados o sueldos) o en la aplicación de programas de ayuda a los ciudadanos. Esto permite reducir los costos de entrega de los programas, las desviaciones de fondos y la corrupción.
- **AMPLIAR EL ACCESO**: El desarrollo de los sistemas de pago electrónicos y acceso a cuentas de transacción crea las bases para montar sobre ellos no solo servicios financieros sino también servicios no financieros, como por ejemplo el agua y la electricidad. Esto permite incrementar efectivamente su acceso.

De acuerdo con el informe “Aspectos de pago de la IF” (BM, 2016), donde se analiza cómo los sistemas y servicios de pago promueven el acceso y el uso de los servicios financieros, se ha determinado qué elementos de los pagos minoristas son críticos para la inclusión financiera y cómo el trabajar en mejorar la infraestructura y los servicios de pagos podría acelerar el acceso y el uso de las cuentas de transacciones (Figura N° 10). En pos de lograr ecosistemas de pagos inclusivos, define los cimientos facilitadores indispensables para el funcionamiento del sistema de pagos en general, los cuales pueden ser interpretados como las condiciones necesarias para alcanzar el objetivo final. Asimismo, también define pilares catalíticos, los cuales son factores estratégicos que contribuyen a lograr el acceso universal a las cuentas transaccionales. Estos últimos, para su realización, dependen del cumplimiento de los cimientos.

En el mismo informe, se establecen **siete principios rectores para avanzar en el acceso a las cuentas de transacciones**, que luego pueden servir como puerta de entrada a una inclusión financiera más amplia:

- *Principio rector 1 - Compromiso del sector público y privado:* el compromiso de las organizaciones del sector público y privado para ampliar la inclusión financiera debe ser explícito, fuerte y sostenido en el tiempo.
- *Principio rector 2 - Marco legal y regulatorio:* El marco legal y regulatorio sustenta la inclusión financiera al abordar de manera efectiva todos los riesgos relevantes y al proteger a los consumidores, al tiempo que fomenta la innovación y la competencia.
- *Principio rector 3 - Infraestructuras financieras y de TIC's (Tecnología e Infraestructura de las Comunicaciones):* las infraestructuras financieras y de tecnología de comunicación robustas, seguras, eficientes y ampliamente accesibles son eficaces para la prestación de servicios de cuentas de transacciones, y también respaldan la prestación de servicios financieros más amplios.
- *Principio rector 4 - Diseño de cuenta de transacción y producto de pago:* las ofertas de cuenta de transacción y producto de pago deben satisfacer efectivamente una amplia gama de necesidades de transacción de la población objetivo, a bajo costo o sin costo alguno.
- *Principio rector 5 - Puntos de acceso fácilmente disponibles:* la utilidad de las cuentas de transacciones se incrementa con una amplia red de puntos de acceso para lograr una amplia cobertura geográfica, y al ofrecer una variedad de canales de acceso interoperables.
- *Principio rector 6 - Conocimiento y educación financiera:* a través de los esfuerzos de concienciación y educación financiera se debe acercar a las personas el conocimiento de los beneficios de adoptar cuentas de transacciones, cómo usar esas cuentas de manera efectiva para fines de pago y almacenamiento de valor, y cómo acceder a otros servicios financieros.
- *Principio rector 7 - flujos de pago recurrentes de gran volumen:* los flujos de pago recurrentes y de gran volumen, incluidas las remesas, deben ser aprovechados para avanzar en los objetivos de inclusión financiera, es decir, aumentando el número de cuentas de transacciones y estimulando el uso frecuente de estas cuentas.

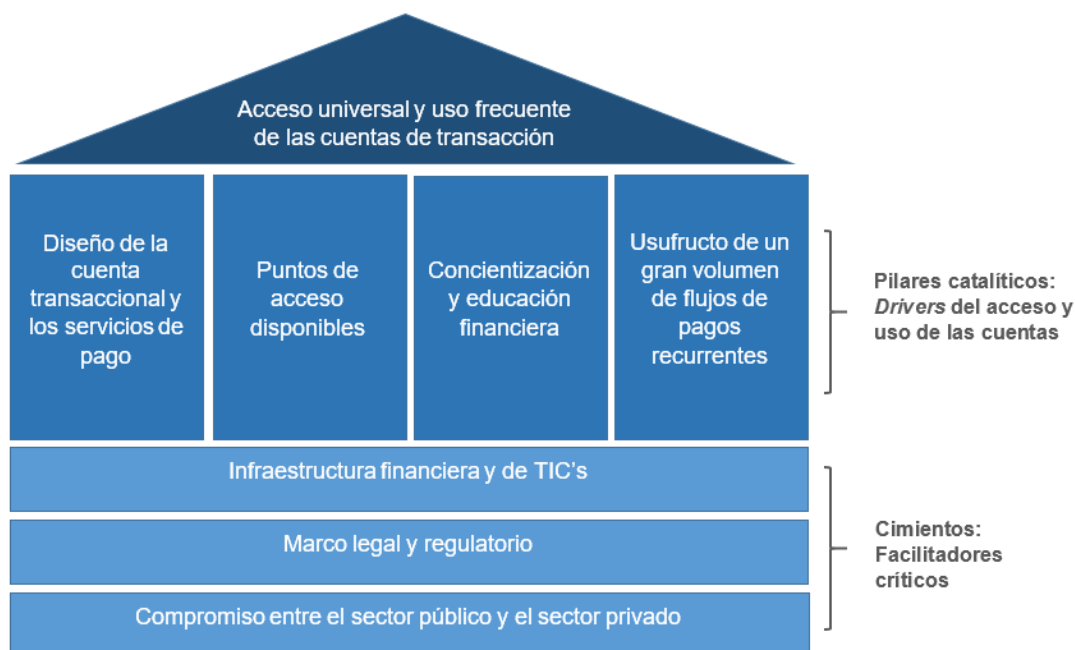


Figura N° 10. Interrelación entre cimientos, pilares catalíticos y uso efectivo de las cuentas

Fuente: "Payment aspects of financial inclusion" - Banco Mundial, 2016 (documents.worldbank.org)

De esta manera, aquellos países que aspiren a poder expandir el acceso a las cuentas de transacciones deben trabajar, en primera instancia, en fortalecer el compromiso del sector público y privado, el marco legal y regulatorio, y las infraestructuras financieras y de tecnología de las comunicaciones (TIC's). Para profundizar el uso y el acceso deberá diseñar productos de pago útiles y que estén disponibles a través de puntos de acceso generalizados, junto con esfuerzos de conocimiento y educación financiera para informar y educar a las personas sobre cómo seleccionarlos y utilizarlos, así como acelerar la adopción de cuentas de transacciones que otorguen eficiencia en el uso de gran volumen de pagos recurrentes. Ejemplo de ello son los pagos de salarios o beneficios sociales en esas cuentas, constituyéndose en un elemento clave que hará posible el acceso universal y el uso frecuente de las cuentas de transacciones.

Ahora bien, la inclusión financiera a través de medios de pago electrónicos representa un cambio en la forma de regular, implementar normas y supervisar el correcto funcionamiento del sistema, por lo que es importante destacar algunos riesgos derivados. En este sentido, el Grupo Consultivo para Ayudar a los Pobres (CGAP por sus siglas en inglés) ha divulgado un reporte donde identifica **tres generadores de riesgos principales**:

- 1) Los nuevos participantes y acuerdos relativos a la gestión y almacenamiento de datos de cuentas y al mantenimiento de los fondos de los clientes.
- 2) La tecnología digital.
- 3) El uso de agentes como los principales puntos de interacción con el cliente.

El primer riesgo hace referencia a los actores no bancarios quienes, al aparecer en la cadena de pagos, “captan” y almacenan fondos de clientes. La protección de dichos fondos son un aspecto a tener en cuenta, ya que deben establecerse mecanismos de supervisión para, entre otros aspectos, poder discriminar los fondos de los clientes de los propios o que existan garantías de los depósitos.

El segundo riesgo se relaciona con la interrupción de servicios, la protección de los datos y la seguridad de las operaciones en general. Deben establecerse estándares mínimos de calidad y fiabilidad de los servicios, para evitar extravío de datos que deriven violaciones de la privacidad o de la seguridad de las personas.

Por último, el tercer riesgo es operativo, ya que el uso de agentes o redes de agentes puede derivar en mala administración de los fondos, manipulación deficiente de los datos, el no cumplimiento de normas de lavado de activos, trato abusivo a los clientes, o delitos financieros como el fraude o robo, incluido el robo de datos (CGAP, 2015).

III.IV El BCRA y su rol como regulador del Sistema de Pagos

El marco legal y regulatorio del sistema nacional de pagos surge de lo establecido por la Carta Orgánica del BCRA y la Ley de Entidades Financieras (Ley 21.526), de la normativa específica de instrumentos de pago de la cual también emanan facultades legales del BCRA sobre el sistema nacional de pagos y de las reglamentaciones emitidas por el BCRA. Finalmente, se cuenta con los denominados “Boletines CIMPRA” que constituyen los acuerdos logrados a partir del consenso en el ámbito de la Comisión Interbancaria de Medios de Pago de la República Argentina (ver ANEXO II). Esta comisión es un foro en el que distintos actores de los sistemas de pago y liquidación de valores (BCRA, Asociaciones de Bancos, bancos, cámaras electrónicas de compensación) estudian, planifican y monitorean la evolución de los medios de pago. Los boletines CIMPRA actúan como fuerza persuasiva o recomendación.

En lo relativo a la regulación de los sistemas de pago y liquidación, la Carta Orgánica del BCRA expresa lo siguiente:

- Artículo 4, inciso g: *“Son funciones y facultades del Banco regular, en la medida de sus facultades, los sistemas de pago, las cámaras liquidadoras y compensadoras, las remesadoras de fondos y las empresas transportadoras de caudales, así como toda otra actividad que guarde relación con la actividad financiera y cambiaria.”*

- Artículo 14, inciso j: *“Corresponde al Directorio reglamentar la creación y funcionamiento de cámaras compensadoras de cheques y de otros valores que organicen las entidades financieras.”*

Por su parte, por la Ley de Entidades Financieras (Ley N° 21.526 y modificaciones) el BCRA cuenta con atribuciones respecto a las cámaras compensadoras y demás instituciones similares que realizan funciones de liquidación y pagos.

La Ley de Cheques (Ley 24.452 y modificaciones) regula las características, funcionamiento, derechos y resarcimientos de las partes con relación a las transmisiones de fondos que se realizan mediante cheques. La ley también dispone que la reglamentación del BCRA relativa a los sistemas de compensación contemple un régimen especial de conservación, exposición, transmisión por cualquier medio, compensación, pago, rechazo y registro contable y cualquier otro elemento que se requiera para hacer operativo este medio de pago.

De acuerdo con esta ley, el BCRA reglamenta las fórmulas del cheque y las condiciones y requisitos de funcionamiento de las cuentas corrientes sobre las que pueden librarse cheques comunes y de pago diferido, y al mismo tiempo, el Banco decide todo lo conducente a la prestación de un servicio eficaz. Además, en virtud de esta ley, el BCRA está facultado para reglamentar el funcionamiento de sistemas de compensación electrónica de cheques, otros medios de pago (incluyendo los pagos electrónicos) y los títulos de crédito y otros títulos valores, de acuerdo con los convenios que celebren las entidades financieras. Es importante notar que, de acuerdo con esta ley, los convenios a los que se refiere no podrán alterar los derechos que la ley otorga a los titulares de cuentas en esas entidades.

Por último, la Ley de Tarjetas de Crédito (Ley 25.065 y modificaciones) regula diversos aspectos vinculados con el sistema de Tarjetas de Crédito, Compra y Débito, tales como la posibilidad del usuario de efectuar operaciones de compra o locación de bienes, servicios u obras y obtener préstamos y anticipos de dinero del sistema, la posibilidad del titular responsable de diferir el pago o las devoluciones a fecha pactada o financiarlo conforme alguna de las modalidades establecidas en el contrato, y el pago a los proveedores de bienes o servicios de los consumos del usuario.

El conjunto de reglamentaciones que ha emitido el BCRA para regular el sistema nacional de pagos está conformado por diversas comunicaciones y textos ordenados (ver ANEXO III).

Por su parte, la Comisión Interbancaria para los Medios de Pago de la República Argentina (CIMPRA) es el foro en el que los distintos actores del Sistema Nacional de Pagos estudian, planifican y monitorean la evolución de los medios de pago.

Las funciones básicas de CIMPRA son, entre otras, las siguientes:

- Realizar estudios, proponer estándares para la operación y compensación de medios de pago y verificar el cumplimiento de los mismos.
- Recibir propuestas o proyectos de innovaciones o mejoras a los medios de pago existentes, y estudiar dichas propuestas y proyectos en las Comisiones de trabajo específicas pertinentes.
- Coordinar las iniciativas y proyectos vinculados a medios de pago.
- Organizar la difusión de las conclusiones de los estudios efectuados y las definiciones tomadas a través de los canales de comunicación apropiados.
- Decidir en las situaciones de conflicto que en cada caso concreto puedan plantearse entre dos o más entidades participantes de la compensación electrónica.
- Toda otra actividad o tarea asociada al desarrollo y/o mantenimiento de medios de pago.

De esta manera, la CIMPRA recibe proyectos, propuestas y consultas de los distintos actores interesados sobre aspectos relativos al Sistema Nacional de Pagos. En el caso de ser necesario, las propuestas recibidas son asignadas a Comisiones de Trabajo, las cuales analizan el caso y emiten un dictamen que es elevado a Directorio para su aprobación. Las decisiones tomadas pueden ser comunicadas a través de dos vías posibles:

- Comunicaciones del BCRA, que son de cumplimiento mandatorio para las entidades.
- Boletines CIMPRA, que funcionan como recomendación, definiendo lineamientos o guías de acción para las entidades.
- Las Instituciones que integran la CIMPRA son:
 - Banco Central de la República Argentina (BCRA)
 - Banco de la Nación Argentina (BNA)
 - Banco Ciudad de Buenos Aires (BCBA)
 - Asociaciones:
 - Asociación de Bancos Privados y Públicos de la República Argentina (ABAPPRA)
 - Asociación de la Banca Especializada (ABE)
 - Asociación de Bancos de la Argentina (ABA)
 - Asociación de Bancos Privados de Capital Argentino (ADEBA)

El órgano de gobierno de la CIMPRA es el Directorio, integrado por las Asociaciones de Bancos, el Banco de la Nación Argentina, el Banco de la Ciudad de Buenos Aires y el BCRA, que lo preside. Cuando existen temas técnicos que lo ameritan participan, además, representantes de las cámaras compensadoras y/o de las redes de cajeros automáticos. El Secretario Ejecutivo actúa como coordinador de todas las actividades de la CIMPRA, desempeñando la función de soporte a las actividades del Directorio, organizando las tareas de las distintas Comisiones de Trabajo específicas, documentado las conclusiones de estas y elevándolas al Directorio para su aprobación. Asimismo, entre sus funciones se encuentran la de gestionar los poderes necesarios para efectuar los actos, contratos y demás relaciones con terceros y establecer los mecanismos más adecuados para comunicar las definiciones y conclusiones aprobadas.

III.V Funcionamiento del Sistema de Pagos en Argentina y medios de pago electrónicos implementados

Los Sistemas de Pagos (SP) están conformados por instrumentos, procedimientos y métodos de transferencias de fondos cuyo propósito es garantizar la circulación de dinero entre los participantes del sistema bancario, financiero y otros organismos participantes.

Los esquemas de pago son sistemas de reglas comerciales, técnicas y/u operativas que hacen posible las transferencias de fondos o pagos en los que intervienen tres partes: un ordenante, un receptor, y uno o más PSP. Un medio de pago puede tener uno o más esquemas de pago alternativos. Todo esquema de pago debe tener un administrador que define estas reglas y es el responsable de su adecuación al marco legal y normativo vigente.

El Banco Central de la República Argentina (BCRA) es el encargado de organizar el sistema de pagos de la economía. Esto incluye tanto aquellas políticas relacionadas con el dinero en efectivo, su diseño, impresión, distribución y destrucción, como las políticas orientadas a impulsar otros medios de pago, como los electrónicos.

En Argentina se encuentra estructurado mediante el **Medio Electrónico de Pagos (MEP)** administrado por el BCRA. En él se canalizan las operaciones del mercado interbancario y de política monetaria, y tiene como objetivos; reducir los costos del sistema bancario/financiero; mejorar la seguridad, celeridad y certeza en los pagos y la liquidación de las operaciones; optimizar el flujo económico entre entidades; mejorar la supervisión de los Bancos Centrales sobre la compensación de medios de pago. Participan del MEP:

- Bancos.
- Cámaras Compensadoras Electrónicas Privadas (CEC): cámaras electrónicas de compensación de bajo valor (procesan gran volumen de transacciones de pagos diarios), cámaras electrónicas de compensación de alto valor (por ejemplo, las que transcurren entre empresas y entidades financieras).
- Casas de cambio.
- Otros organismos: como el Mercado de Valores de Buenos Aires SA (MERVAL), la Administración Nacional de Seguridad Social (ANSeS) y el Correo.

Las entidades financieras y otros organismos habilitados mantienen cuentas corrientes en el MEP para efectuar transacciones entre los participantes de este sistema y, promediando el ciclo operativo, el MEP liquida los saldos netos de compensación. Existe una “cámara de alto valor” homologada por el BCRA que se denomina *Interbanking*, una “cámara electrónica de bajo valor” autorizada por el BCRA que se denomina *COELSA*, y las redes de cajeros automáticos son operadas por *BANELCO* y *LINK*.

Mientras que el BCRA concentra principalmente las operaciones de transferencias interbancarias de fondos en tiempo real a través del MEP, las cámaras compensadoras electrónicas procesan especialmente cheques, transferencias, débitos directos y los saldos resultantes de redes de cajeros automáticos y tarjetas de crédito. Por otra parte, el esquema de funcionamiento de las redes de cajeros prevé la cancelación de saldos de operaciones entre entidades asociadas a las mismas a través de la cámara electrónica de bajo valor.

La liquidación de las cámaras se ejecuta vía el MEP a través de sus cuentas corrientes en el BCRA. Los saldos los liquidan las cámaras compensadoras y los participantes, que transfieren los fondos a través de dichas cuentas vía el MEP. Los bancos con saldos deudores transfieren fondos a las cuentas de las cámaras y éstas, a su vez, transfieren los fondos a los bancos con posiciones netas acreedoras. Los instrumentos compensables son:

- Cheques
- Cheque cancelatorio (el cheque cancelatorio no es compensable)
- Débitos directos
- Transferencias
- Factura de crédito
- Certificado de depósito a plazo fijo
- Giros y transferencias (postales y telegráficos)

- Letras de cambio a la vista libradas contra cuentas a la vista abiertas en cajas de crédito cooperativas
- Letras de cambio a un día fijo libradas contra cuentas a la vista abiertas en cajas de crédito cooperativas
- Orden de pago oficial nominativa (OPON)

Transferencias Bancarias

Es un envío de dinero entre dos cuentas que se puede realizar a través de tu billetera virtual, homebanking o mobilebanking, siendo en la mayoría de los casos las transferencias de acreditación inmediata. Para realizar o recibir una transferencia bancaria se debe contar con el CBU (Clave Bancaria Uniforme) o el ALIAS CBU de la persona a quien se quiere enviar dinero.

El CBU son 22 dígitos que identifican a una cuenta bancaria. El ALIAS cumple la misma función, pero es una combinación alfanumérica que se pueden elegir para recordarla mejor que los números del CBU. Por su parte, el CVU (Clave Virtual Uniforme) y Alias CVU cumplen la misma función que el CBU y Alias CBU, pero identifican a las cuentas virtuales de las aplicaciones de pagos móviles o billetera virtual a la que se esté adherido.

Debito Inmediato (DEBIN)

También en 2016 se incorporó un nuevo medio de pago: DEBIN, cuyo nombre alude a “débito inmediato”. Este medio de pago habilita a las entidades financieras y a nuevos actores de la industria de medios de pago a debitar fondos de las cuentas bancarias de sus clientes, previa autorización de estos, para cursar pagos. El DEBIN permite pagar con una transferencia directa y también solicitarla desde la computadora personal o el celular. A diferencia de los otros medios de pago, consiste en una transferencia online inmediata por medio de la cual el cobrador inicia el trámite y el pagador solo debe aceptarlo. Para esto, los sistemas de *homebanking* y de banca móvil en Argentina sumaron el menú "Pagos DEBIN", donde el usuario puede generar pedidos de pago y también ver la lista de solicitudes recibidas para aceptarlas o rechazarlas.

El DEBIN admite pagos en pesos o en dólares, entre cuentas de igual moneda. A diferencia de las transferencias comunes, la otra parte no debe ser incorporada previamente y basta con pedirle su nombre de cuenta (Alias o CBU), sin agregar otros datos como el Documento Nacional de Identidad (DNI) o el Código Único de Identificación Tributaria (CUIT). También permite programar, para cobros recurrentes, la aceptación automática de pedidos futuros hechos desde ciertas cuentas, con fechas y topes fijados.

Tarjeta de débito

Como se ha mencionado anteriormente, este medio de pago está vinculado a una cuenta bancaria y es una manera de pagar por productos y servicios. Una de sus principales características es que, al momento de pagar, el monto se debita automáticamente de la cuenta relacionada y no tiene un monto adicional por uso del servicio o recargo para el usuario. Además, permite realizar otras operaciones a través de cajeros automáticos como consultar saldos, hacer transferencias, extraer efectivo o realizar pago de servicios. Todos los comercios, empresas, profesionales, monotributistas deben aceptar el pago con tarjeta de débito, y solo están exentos los locales cuya actividad se realice en localidades con menos de mil habitantes o cuando las operaciones no superen el valor de los diez pesos (Ley N° 27.253).

Tarjeta de crédito

También mencionado anteriormente, es un instrumento de pago distinto a la tarjeta de débito y que es gestionado por una entidad financiera o en una empresa emisora de tarjetas de crédito. Una de las características de este medio de pago es que ofrece la posibilidad de pagar a plazos (en cuotas). Permite hacer compras en los comercios y en tiendas online que estén afiliados a la red de pagos de la tarjeta, y también puede usarse para retirar efectivo en cajeros automáticos.

Tarjetas prepagas

Son tarjetas que tienen un saldo a favor, es decir, que ya fueron pagadas con anterioridad. La diferencia con una tarjeta de débito es que para tener una tarjeta prepaga no se necesita tener una cuenta bancaria, mientras que a diferencia de una tarjeta de crédito uno no está tomando dinero prestado (crédito) al momento de utilizarla.

Pago Electrónico Inmediato (PEI)

Incrementar la red de aceptación de medios de pago electrónico es un pilar clave dentro de las políticas de inclusión financiera, ya que incentivar la utilización masiva de medios de pago electrónico ayuda a obstaculizar el crimen organizado, el narcotráfico y el lavado de dinero, así como a formalizar la economía, lo que permite cargas tributarias más parejas y moderadas.

Para promover el uso de medios de pago electrónicos, bajo la modalidad de Pago Electrónico Inmediato (PEI) el BCRA en 2016 reguló la extensión del sistema de transferencias inmediatas a las siguientes modalidades:

- Billetera electrónica: Transferencias de celular a celular a través de una aplicación para teléfonos móviles. No tiene costo y se puede pagar asociando una tarjeta a la billetera o cargando la billetera con dinero.
- POS móvil: Transferencias iniciadas por medio del deslizamiento de una tarjeta por un dispositivo lector que se conecta al celular.
- Botón de pago: Transferencias cursadas a través de un botón de pago, que sirve para realizar pagos en línea e insertar en la propia web.
- QR (código de respuesta rápida): Es un mecanismo para pagar a través del escaneo de un código de barras de respuesta rápida. A través de una aplicación de pagos móviles se asocia una cuenta bancaria, una tarjeta de crédito y/o un saldo virtual. Al momento de hacer un pago, se puede escanear el código desde alguna de estas apps, eligiendo el medio de pago desde el teléfono.

Los pagos se acreditan inmediatamente en la cuenta del receptor y permiten comprar, pagar, enviar y recibir dinero de manera más fácil, práctica y segura.

El Banco Central busca que este mecanismo represente una opción atractiva para los pequeños comercios y los pequeños proveedores de servicios, que mejore su disposición a recibir medios de pago electrónico, y de esa manera contribuya a ampliar la red de aceptación de estos pagos (Figura N° 11).

Característica	PEI	DEBIN	Tarjeta de Débito
Moneda	Moneda local	Moneda local / Moneda extranjera	Moneda local / Moneda extranjera
Medio de pago	Transferencia inmediata	Transferencia inmediata	Débito en cuenta (acreditación en 48hs)
Vehículo y modalidad de pago	Banca por internet / Banca móvil (Billetera electrónica, punto de venta móvil o botón de pago)	Banca por internet / Banca móvil	Banca móvil (Billetera electrónica, punto de venta móvil o botón de pago) / Punto de venta (POS)
Costos para el cobrador	Sí (0 a 0,6%)	Sí	Sí (1,1%)
Costos para el pagador	No	No	No
Posibilidad de preautorizaciones	No	Sí	No
Notificaciones	No	Sí. Por SMS, correo o aplicativo móvil	No
Posibilidad de reversión	No	Sí	Sí

Figura N° 11. Comparación PEI, DEBIN y Tarjeta de Débito

Fuente: BCRA - Informe de Estabilidad Financiera 2018

(www.bkra.gov.ar/PublicacionesEstadisticas/Informe_de_estabilidad_financiera.asp)

III.VI Medios de pago minoristas en Argentina

El Banco Central de la República Argentina define a los pagos minoristas como a **todas aquellas operaciones de débito y crédito entre cuentas a la vista del sistema financiero**, a excepción de las operaciones propias de las entidades financieras entre sí, que son consideradas mayoristas. Esta misma clasificación se utiliza para los pagos en efectivo. Los pagos minoristas también pueden incluir esquemas de pago que interactúen con las cuentas a la vista en el sistema financiero, pero en los que no haya necesariamente un impacto contable en estas cuentas a la vista por cada operación, tales como las tarjetas de crédito. En esta definición, se consideran pagos minoristas a las operaciones realizadas, por ejemplo, a través de los siguientes instrumentos de pago: transferencias, tarjetas, débitos directos, débitos inmediatos, cheques, o bien a través de otras operatorias tales como las extracciones en cajeros automáticos.

Los pagos minoristas incluyen las transferencias de fondos o pagos de alto y bajo valor, con la excepción de los pagos de entidades financieras entre sí y con el BCRA que son consideradas mayoristas.

De acuerdo con el Informe de Pagos Minoristas divulgado por el BCRA en 2019, se destacan 3 niveles esenciales para la realización de un pago minorista: el de los canales de iniciación, donde se selecciona el canal para realizar el pago dependiendo de las preferencias y las posibilidades de acceso de cada persona, pudiendo estos ser presenciales o remotos, bancarios o no bancarios; el de los instrumentos de pago, que pueden tener uno o más esquemas de reglas operativas y comerciales que compitan dependiendo la tecnología aplicada; y finalmente el nivel de las infraestructuras de mercado financiero involucradas en la compensación y liquidación final de esos pagos (Figura N° 12).

Todas las operaciones minoristas que involucren cuentas entre distintas entidades financieras tienen un impacto en los pagos mayoristas, ya que deben ser compensadas y liquidadas. El Sistema Nacional de Pagos es el que hace posible esta interoperabilidad de los pagos para que los instrumentos de pago funcionen de la misma manera más allá del ruteo de la transacción o de las entidades financieras involucradas.

En su definición más amplia, el Sistema Nacional de Pagos (SNP) facilita la circulación del dinero e incluye a todos los medios de pago y sus reglas operativas y comerciales, las infraestructuras de mercado financiero, y los diferentes participantes en la provisión de servicios de pago, entre los que las entidades financieras tienen el rol principal.



Figura N° 12. Pagos minoristas en Argentina

Fuente: BCRA – Informe de Pagos Minoristas 2019

(www.bkra.gov.ar/Pdfs/PublicacionesEstadisticas/Informe_Pagos_Minoristas_012019.pdf)

Proveedores de servicio de pago no bancarios

En los últimos años, tanto a nivel global como en Argentina, los servicios de pago minoristas provistos por entidades no financieras han sido una de las principales innovaciones incorporadas al Sistema de Pagos, dado que estos servicios de pago no están vinculados directamente a una cuenta bancaria nominada a nombre de los clientes, sino que funcionan a través de cuentas bancarias mayoristas a nombre del proveedor de servicios de pago (PSP). Son ejemplo de esto las tarjetas prepagas, como las provistas por Visa o MasterCard, o los monederos electrónicos como PIM, Ualá o Mercado Pago (ANEXO IV).

Dichos servicios tienen un fuerte componente de inclusión financiera y han logrado alta adopción en los segmentos no bancarizados o de baja bancarización que por definición son difíciles de alcanzar para la banca tradicional por no ser rentables para sus modelos de negocio.

Sin embargo, siendo que en la actualidad no poseen ningún tipo de regulación por parte del BCRA, no existen normas formales tendientes a reducir los riesgos asociados a la captación de fondos de los clientes, de seguridad, tecnología y protección de usuarios.

MARCO EMPIRICO

A los fines de analizar la información y arribar a las conclusiones que permitieron responder a las preguntas de investigación planteadas en este trabajo, se abordan los datos obtenidos en diversos reportes esgrimidos por reconocidos organismos internacionales como el Banco Mundial, las Naciones Unidas, el Fondo Monetario Internacional o la Unidad de Inteligencia de Negocios del grupo The Economist. Asimismo, se ha utilizado información estadística elaborada y publicada por el Banco Central de la República Argentina.

CAPITULO IV: MEDIOS DE PAGO E INCLUSION FINANCIERA

IV.I Trabajos de investigación elaborados por Organismos Internacionales sobre IF y Medios de Pago

En este apartado se hizo mención de reportes e investigaciones elaboradas por reconocidos organismos internacionales que aportan datos concretos sobre el uso de los pagos electrónicos y su impacto en la inclusión financiera, así como también se destacaron las principales bases de datos globales que han servido como valioso material de consulta para la elaboración de este trabajo.

Los reportes elegidos refuerzan lo expuesto en el marco teórico sobre los factores que aceleran el desarrollo de la inclusión financiera a partir de los medios de pago electrónicos, y contienen hallazgos relevantes que nos acercan a responder las preguntas de esta investigación, destacando los siguientes aspectos de cada uno de ellos:

- *¿Por qué los pagos digitales? (Better Than Cash Alliance)*: Este reporte detalla 5 beneficios que ofrecen los pagos digitales: ahorro de costos, transparencia y seguridad, inclusión financiera, empoderamiento económico y crecimiento inclusivo.
- *Global Findex 2017 (GBM)*: Se trata del conjunto de datos más completo del mundo sobre cómo los adultos ahorran, piden prestado, realizan pagos y gestionan el riesgo. Los datos proporcionados por este reporte serán utilizados para abordar la situación actual de la inclusión financiera a nivel global, LAC y Argentina.
- *Microscopio Global 2019 (EIU)*: Este trabajo consiste en un índice de evaluación comparativa que valora el entorno propicio para el acceso financiero en 55 países, y analiza las políticas utilizadas por los gobiernos y los organismos reguladores de todo el mundo para aumentar la inclusión financiera entre sus poblaciones. Los datos proporcionados por

este reporte serán utilizados para conocer las fortalezas y aspectos de mejora que presentan Argentina y los principales países de LAC (Brasil, Colombia, México y Perú) en materia de inclusión financiera.

- *Encuesta mundial sobre sistemas de pago (BM)*: Esta es la única encuesta global que combina medidas cuantitativas y cualitativas del desarrollo de sistemas de pago y cubre todos los aspectos de los sistemas de pago nacionales, desde la infraestructura y el entorno legal y regulatorio hasta las innovaciones tecnológicas y de modelos comerciales, las remesas internacionales y el marco de supervisión. Brinda una noción sobre la actualidad global acerca del uso de los instrumentos y sistemas de pago minoristas.

IV.I.a ¿Por qué los pagos digitales? (Better Than Cash Alliance)

Existe una asociación de gobiernos, empresas y organizaciones internacionales llamada “Better Than Cash Alliance” (“mejor que el efectivo”), con sede en las Naciones Unidas, cuyo fin es acelerar la transición del efectivo a los pagos digitales para avanzar en los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Los miembros de esta alianza, entre los que se destacan, entre otros, los países miembros de las Naciones Unidas y organizaciones privadas como la Fundación Bill y Melinda Gates, MasterCard, Visa, Coca-Cola o Unilever, tienen como meta la digitalización de los pagos para poder aumentar la eficiencia, la transparencia y la inclusión financiera, ayudando a construir economías que sean digitales e inclusivas.

Siendo que la alianza tiene sede en las Naciones Unidas, la misma ofrece una posición neutral en cuanto a qué tipos de plataformas o canales de pago digital son apropiados en cada mercado, por lo que, de acuerdo con los trabajos que divulga, su foco se encuentra en que la transición de los pagos en efectivo a pagos digitales se realice de manera responsable y con miras al crecimiento inclusivo.

En su publicación titulada “¿Por qué los pagos digitales?”, expone **5 beneficios que ofrecen los pagos digitales** ya sea mediante teléfonos móviles, tarjetas o en línea vía internet. De allí destaca que, en la actualidad y a nivel global, para muchas familias la única forma de hacer o recibir pagos es mediante el uso de papel moneda (efectivo) en el sector informal, lo cual se convierte en una barrera para el uso de servicios financieros formales. Como ya se ha mencionado en este trabajo, las transacciones en efectivo también suelen ser inseguras, caras, inconvenientes, ineficientes y carecen de transparencia tanto para los gobiernos como para las empresas y los ciudadanos.

Los beneficios que se obtendrían con la digitalización de pagos son: ahorro de costos a través de una mayor eficiencia y velocidad; transparencia y seguridad al aumentar el control y la trazabilidad, desalentando a la corrupción y el robo; profundización de la IF mediante el acceso a un abanico de servicios financieros, incluidas cuentas de ahorro y productos de seguros; la participación económica de las mujeres al darles más control sobre sus vidas financieras y mejorar las oportunidades económicas; y el crecimiento inclusivo a través de la construcción de las instituciones que forman la base de una economía y el efecto acumulativo del ahorro de costos, una mayor transparencia, inclusión financiera y una mayor participación económica de las mujeres.

Beneficio 1 - Ahorro de costos

Una de las grandes críticas al efectivo es el tiempo. Los gobiernos, las empresas y las organizaciones e individuos internacionales pierden tiempo y recursos haciendo y recibiendo pagos en efectivo ineficientes. Los pagos digitales se pueden realizar de manera rápida y eficiente, lo que disminuye los costos generales. Esto queda ilustrado con los siguientes casos:

- Cuando México digitalizó y centralizó los pagos, el costo de distribuir salarios, pensiones y bienestar social se redujo en un 3.3%, equivalente a casi USD 1.027 millones.
- El programa de subsidio de combustible de la India, que es el programa de transferencia de efectivo más grande del mundo, ya ha ahorrado USD 2.000 millones al transferir directamente a las cuentas bancarias de las personas que consumen gas para cocinar.
- En Níger, los receptores de transferencias móviles redujeron el tiempo de viaje a un punto de retiro en 40 minutos, en comparación con depender de la distribución manual de efectivo (sin incluir el tiempo adicional de espera de tres horas involucrado en una transferencia manual de efectivo típica). Basado en los salarios agrícolas promedio, el ahorro de tiempo atribuible al canal de transferencia digital para cada pago se tradujo en una cantidad lo suficientemente grande como para alimentar a una familia de cinco personas por un día.

Beneficio 2. Transparencia y seguridad

La transparencia y trazabilidad son más difíciles de lograr con los pagos en efectivo porque son anónimos y difíciles de rastrear. Los pagos digitales aumentan estos aspectos, disminuyendo el riesgo de corrupción y robo. Por ejemplo, en India, cuando los funcionarios del gobierno comenzaron a realizar pagos de pensiones de seguridad social a través de tarjetas inteligentes digitales en lugar de pagos manuales en efectivo a nivel de aldea, hubo una reducción del 47% en las demandas de sobornos, y la incidencia de receptores fantasmas disminuyó 1.1 puntos porcentuales. Del mismo modo, en Uganda, se adoptó un programa para pagar los costos de transporte a través de teléfonos móviles, lo que derivó en un aumento de la transparencia y una

reducción en los riesgos de seguridad del manejo de efectivo. En Afganistán, por citar otro ejemplo, la digitalización de los pagos salariales para la policía nacional ayudó a reducir los costos y las desviaciones de fondos, ya que se pudo detectar a los trabajadores "fantasmas" en la nómina.

Beneficio 3. Inclusión financiera

Los pagos digitales han surgido como una herramienta importante para avanzar en la IF porque reducen el costo de proporcionar servicios financieros a las personas de bajos recursos, proporcionándoles un aumento en la seguridad y mayor conveniencia en el uso de productos de ahorro, pagos y seguros. Algunos casos testigo de ello son los siguientes:

- En Malawi, los agricultores a los que se les ofreció depósitos digitales directos para cultivos comerciales invirtieron un 13% más en sus insumos agrícolas que aquellos que recibieron sus ingresos por la venta de cultivos en efectivo. Los agricultores participantes vieron un aumento del 21% en el valor de sus cosechas y un aumento del 11% en el consumo de los hogares después de la cosecha.
- En México, existe evidencia de que las cuentas digitales abiertas a través de un programa de transferencia social aumentaron la frecuencia de las remesas recibidas a través de canales de pago formales.
- En Colombia, el 91% de los hogares que reciben pagos digitales a través del programa "Familias en Acción" obtuvieron una tarjeta vinculada a una cuenta bancaria.

Beneficio 4. Empoderamiento económico de las mujeres

De acuerdo con relevamientos hechos por el BM, en el mundo hay 80 millones de mujeres no bancarizadas que reciben salarios del gobierno o transferencias en efectivo. Hay 210 millones de mujeres no bancarizadas que reciben pagos en efectivo por la venta de productos agrícolas. Hay 585 millones de mujeres que pagan los servicios públicos en efectivo. Y hay 225 millones de mujeres que pagan las cuotas escolares en efectivo. Por eso es importante mejorar el acceso a los pagos digitales empoderando a las mujeres al darles más control sobre las finanzas familiares, aumentar la seguridad personal y mejorar sus oportunidades económicas. Por ejemplo, en respuesta a una sequía en Níger, se otorgaron transferencias de efectivo incondicionales a través de transferencias móviles para mujeres en 96 aldeas. La investigación mostró que las transferencias digitales mejoraron la autonomía financiera de estas mujeres y su capacidad de toma de decisiones, dado que las transferencias digitales resultan menos notorias para otros miembros de la familia. También se observó que los hogares que recibieron transferencias móviles aumentaron la comercialización de productos agrícolas cultivados por mujeres. Del mismo modo, en Bolivia, Perú y Filipinas, las mujeres que recibieron recordatorios

vía mensaje de texto para ahorrar en “objetivos específicos”, como para las cuotas escolares y la vivienda, aumentaron los ahorros en un 16%.

Beneficio 5. Crecimiento inclusivo

La integración de los pagos digitales en las economías emergentes y en desarrollo ayuda a abordar la cuestión crítica de la movilización de recursos internos, así como también la digitalización ayuda a impulsar el crecimiento económico inclusivo y el empoderamiento financiero individual. Un estudio realizado por Moodys (titulado “The Impact of Electronic Payments on Economic Growth”, 2013) informó que entre 2008 y 2012 un mayor uso de pagos digitales agregó USD 983.000 millones en crecimiento económico global, lo que equivale a crear 1.9 millones de empleos. La inclusión financiera ha sido ampliamente reconocida como fundamental para reducir la pobreza y lograr un crecimiento económico inclusivo. Según el Banco Mundial, un mayor acceso a servicios financieros para individuos y empresas puede ayudar a reducir la desigualdad de ingresos y acelerar el crecimiento económico.

IV.I.b Global Findex 2017 (GBM): La base de datos más completa del mundo sobre la utilización de los servicios financieros

El Banco Mundial ha estado trabajando desde 2011 en la base de datos Global Findex, con publicaciones cada tres años (2011, 2014 y 2017), la cual consiste en el **conjunto de datos más completo del mundo sobre cómo los adultos ahorran, piden prestado, realizan pagos y gestionan el riesgo**. La empresa Gallup Inc. trabaja junto al BM en la recopilación de los datos a través de encuestas representativas a nivel nacional de más de 150.000 adultos en más de 140 economías. El Global Findex 2017 incluye indicadores actualizados sobre acceso y uso de servicios financieros formales e informales, incorporando nuevos datos sobre el uso de tecnología financiera (*fintech*), incluido el uso de teléfonos móviles e Internet para realizar transacciones financieras.

Como ya se ha citado en este trabajo, la base de datos Global Findex de 2017 permite observar que **la inclusión financiera está en aumento a nivel mundial**, mostrando, entre otras dimensiones, que 1.200 millones de adultos han obtenido una cuenta desde 2011, y que entre 2014 y 2017 la proporción de adultos que tienen una cuenta en una institución financiera o a través de un servicio de dinero móvil en las economías en desarrollo aumentó del 54% al 63%.

El uso de los datos de este trabajo permite **detectar oportunidades** para ampliar el acceso a los servicios financieros entre las personas que no tienen una cuenta, los no bancarizados, así como para promover mayor uso de servicios financieros digitales entre quienes tienen una cuenta, ya

que proporciona una imagen multidimensional de dónde está parado cada país y cómo ha evolucionado en cuanto a la expansión del acceso a los servicios financieros básicos de sus habitantes. En ese sentido, este trabajo refleja un **progreso impulsado por pagos digitales**, políticas gubernamentales, y una nueva generación de servicios financieros a los que se accede a través de teléfonos móviles e internet.

El poder de la tecnología financiera para expandir el acceso y el uso de las cuentas puede observarse claramente en África Subsahariana, donde el 21% de los adultos ahora tiene una cuenta de dinero móvil (casi el doble de lo que arrojaba la encuesta en 2014). Este reporte también permite observar que la tecnología digital está transformando el panorama de los pagos, siendo que globalmente el 52% por ciento de los adultos han enviado o recibido pagos digitales en el último año, en comparación con el 42% en 2014. Los gigantes de la tecnología se han mudado a la esfera financiera, aprovechando el profundo conocimiento del cliente para proporcionar una amplia gama de servicios financieros. Los pagos realizados a través de sus plataformas tecnológicas están facilitando un mayor uso de las cuentas en las principales economías emergentes como China, donde el 57% de los titulares de cuentas utilizan teléfonos móviles o internet para realizar compras o pagar facturas (casi el doble que en 2014). En el mismo sentido, los teléfonos móviles e internet también ofrecen fuertes oportunidades para el progreso dado que, a nivel mundial, 1.000 millones de adultos excluidos financieramente poseen un teléfono móvil y alrededor de 480 millones tienen acceso a internet.

Este reporte también permite inferir que la participación continua de las empresas será vital para desbloquear oportunidades para ampliar la inclusión financiera. Las empresas pagan salarios en efectivo a unos 230 millones de adultos no bancarizados en todo el mundo, por lo que cambiar a nóminas electrónicas podría ayudar a que estos trabajadores se unan al sistema financiero formal.

IV.I.c Microscopio Global 2019 (EIU): Definiendo el entorno propicio para la IF

El Microscopio Global para la Inclusión Financiera del año 2019 es elaborado por la Unidad de Inteligencia de Negocios del grupo The Economist (EIU) y analiza las **políticas utilizadas por los gobiernos y los organismos reguladores de todo el mundo para aumentar la inclusión financiera entre sus poblaciones**, haciendo foco en la regulación, estrategias políticas e infraestructura. Este trabajo consiste en un índice de evaluación comparativa que valora el

entorno propicio para el acceso financiero en 55 países, elaborando un ranking (ANEXO V). Para ello se definen 5 categorías:

1. *Gobierno y apoyo de políticas*: esta categoría evalúa el grado de coordinación y los incentivos que los gobiernos están creando para generar entornos favorables para la inclusión financiera.
2. *Estabilidad e integridad*: esta categoría evalúa la regulación, la supervisión y el monitoreo de los proveedores de servicios financieros que atienden a las poblaciones de ingresos bajos y medianos. La evaluación de esta categoría incorpora un enfoque basado en el riesgo para equilibrar los objetivos de inclusión financiera con los objetivos de estabilidad e integridad financiera.
3. *Productos y puntos de venta*: esta categoría evalúa la regulación de una selección de productos y puntos de venta que se enfocan o llegan a poblaciones de ingresos bajos y medianos.
4. *Protección del consumidor*: esta categoría evalúa la protección y la privacidad del consumidor y su cumplimiento.
5. *Infraestructura*: esta categoría evalúa la infraestructura que facilita la inclusión financiera, así como la política y las medidas normativas que los gobiernos pueden tomar para mejorar este tipo de infraestructura.

Este estudio recibe fondos de apoyo por parte de la Fundación Bill y Melinda Gates, el Centro de Inclusión Financiera en Acción, BID Invest y BID LAB (ambos pertenecientes al Banco Interamericano de Desarrollo).

De acuerdo con este estudio, si bien ha mejorado a nivel mundial el entorno general propicio para la inclusión financiera, se puede destacar que Latinoamérica es una región con fuerte crecimiento en materia de regulación e infraestructura para la inclusión financiera, siendo Colombia, Perú y Uruguay los países que han obtenido altos puntajes generales e incluso han mejorado sus puntajes para categorías específicas.

También, se puede observar que **los países continúan adoptando estrategias de inclusión financiera e incorporan enfoques digitales para la inclusión**, destacando que Argentina, Costa Rica y Rusia han trabajado en estrategias con enfoque digital, desarrollando recursos en línea vinculados con la educación financiera y sistemas de pagos basados en telefonía móvil. En este sentido, las leyes de seguridad cibernética y de privacidad están evolucionando para responder a los desafíos en la era digital.

En 2018 y 2019, varios países introdujeron leyes de protección de datos y seguridad cibernética que protegen a los usuarios de los servicios financieros. Por ejemplo, Vietnam emitió una ley de seguridad cibernética que se aplica a empresas financieras, servicios de tecnología financiera y comercio electrónico, así como a servicios de Internet, redes sociales, servicios de TI y particulares. La Ley de Protección de Datos y Privacidad de Uganda se convirtió en ley en febrero de 2019 y se aplica a los proveedores de servicios financieros, así como a otras entidades. En octubre de 2018, el gobierno de Uruguay emitió una ley de protección de datos que se aplica a los propietarios de bases de datos y procesadores de datos en todos los sectores económicos. En Ruanda, la Autoridad de la Sociedad de Información está implementando leyes de datos y seguridad cibernética y comparte las responsabilidades de protección de datos y cumplimiento de la privacidad para los proveedores de servicios financieros con el banco central.

IV.I.d Encuesta mundial sobre sistemas de pago (BM)

La Encuesta Global de Sistemas de Pago (GPSS por sus siglas en inglés) es realizada por el Banco Mundial y recopila información de más de 100 naciones a través de los bancos centrales y autoridades monetarias nacionales y regionales sobre el estado de los sistemas de pago. Esta es la **única encuesta global que combina medidas cuantitativas y cualitativas del desarrollo de sistemas de pago** y cubre todos los aspectos de los sistemas de pago nacionales, desde la infraestructura y el entorno legal y regulatorio hasta las innovaciones tecnológicas y de modelos comerciales, las remesas internacionales y el marco de supervisión.

La GPSS fue lanzada por primera vez en 2007, para recopilar información sobre el estado de los sistemas de pago en todo el mundo. Desde entonces, ha permitido a las autoridades y a los responsables políticos hacer una comparación significativa entre países y evaluar el progreso en el desarrollo de sistemas de pago, y ha facilitado la difusión de las mejores prácticas. La última encuesta publicada es del 2016, y analiza datos recolectados entre 2012 y 2015.

En la mayoría de las preguntas, se pidió a los encuestados que respondieran sí o no, o que marcaran con una "X" todas las posibilidades que pudieran aplicarse. Únicamente para el análisis comparativo, algunas respuestas se ajustaron en función del conocimiento directo de las características de los sistemas y en consulta con las autoridades. La encuesta se realizó por medios electrónicos y, como tal, no es posible garantizar una interpretación coherente de todas las preguntas de la encuesta. En muchos casos, se pidió a los encuestados que indicaran la respuesta que mejor reflejara su situación; en otros casos, se les pidió que dieran una opinión o emitieran un juicio sobre un tema determinado.

Instrumentos y sistemas de pago minoristas

Se ha argumentado en las iteraciones anteriores de la GPSS que las mayores diferencias entre los países de altos ingresos y las economías en desarrollo continúan existiendo con respecto a los sistemas de pago minoristas. Se señaló que el uso de instrumentos de pago minoristas difiere entre países debido a una variedad de factores culturales, históricos, económicos y legales. Sin embargo, los resultados de la GPSS pueden interpretarse para sugerir que los niveles de inclusión financiera y la existencia de cierta infraestructura, respaldada por un entorno legal y regulatorio propicio, tienen un fuerte poder explicativo en el suministro y uso de diferentes instrumentos de pago minoristas.

En promedio, en todos los países encuestados el número de transacciones sin efectivo per cápita creció un 73% en el período de tres años entre 2012 y 2015 (sin efectivo se refiere a la suma de las transacciones de pago realizadas con cheques, transferencias de crédito, débitos directos, pagos con tarjetas de débito y tarjetas de crédito, y dinero electrónico). Sin embargo, muchas economías de ingresos bajos y medio-bajos han visto tasas de crecimiento muy altas en las transacciones sin efectivo per cápita, por lo que, en cierta medida, estas altas tasas de crecimiento reflejan un punto de partida más bajo (Figuras N° 13.a y 13.b). Mientras que, en promedio, las economías de altos ingresos tienen 274 transacciones sin efectivo per cápita en un año, las economías en desarrollo varían de 4.2 (países de bajos ingresos) a 68.3 (ingresos medio-altos).

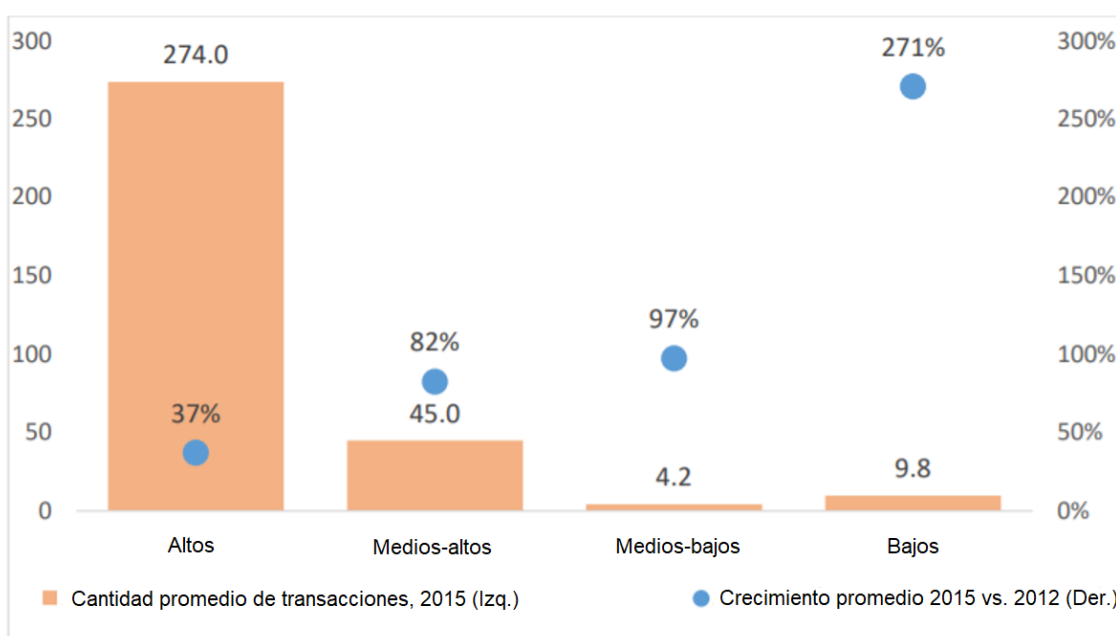


Figura N° 13.a. Transacciones sin efectivo per cápita (por nivel de ingreso)

Fuente: Encuesta Global de Sistemas de Pago – BM, 2016

(pubdocs.worldbank.org/en/591241545960780368/GPSS-4-Report-Final.pdf)

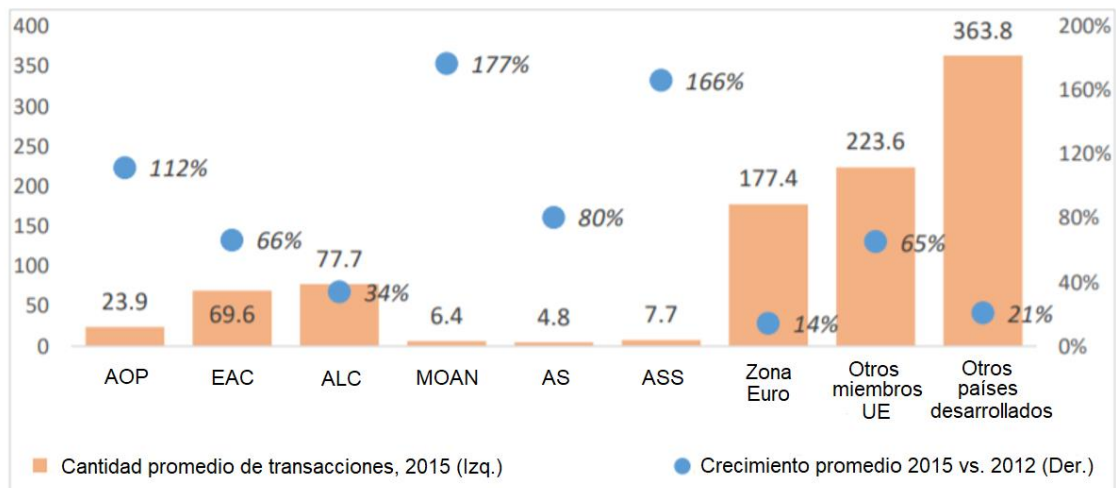


Figura N° 13.b. Transacciones sin efectivo per cápita (por región)

Fuente: Encuesta Global de Sistemas de Pago – BM, 2016

(pubdocs.worldbank.org/en/591241545960780368/GPSS-4-Report-Final.pdf)

Transferencia de créditos, débitos directos y cámara de compensación automatizada (CCA).

Los resultados de la encuesta muestran que un total de 90 sistemas de CCA sirven a 97 países para el procesamiento de transferencias electrónicas minoristas y débitos directos. Sin embargo, debe tenerse en cuenta que en algunos países donde no existe un CCA, las transferencias electrónicas de fondos de bajo valor son, sin embargo, comunes, y las transferencias de crédito pueden procesarse a través del sistema RTGS (Liquidación bruta en tiempo real, por ejemplo, México o Turquía).

Las infraestructuras de CCA en todo el mundo están experimentando cambios significativos. En algunos países que comprenden la UE, las CCA locales se han descontinuado y se han trasladado a la plataforma paneuropea. En otros países, los sistemas CCA se han implementado como componentes de los sistemas modernos de transferencia automatizada (ATS) que pueden manejar pagos tanto de gran valor como minoristas. Los ejemplos de sistemas CCA recientes implementados desde el último GPSS incluyen la Cámara de Compensación Automatizada del Caribe Oriental (ECCCA) y la Cámara de Compensación Automatizada de Tanzania (TCCA).

A nivel mundial, el banco central es el operador de la CCA en el 40% de los casos, un número significativamente menor que la cámara de compensación de cheques. De hecho, los bancos centrales se han abstenido tradicionalmente de asumir un papel directo en las operaciones de los sistemas de bajo valor.

Aproximadamente 3 de cada 4 sistemas CCA en todo el mundo pueden procesar transferencias electrónicas de crédito y débitos directos. Este es el caso más común para los países SA (100%) y ODE (86%), a diferencia de los países MNA (57%) y EAP (56%), y para los países con poblaciones más grandes, consistentemente con mayor importancia de los débitos directos.

El acceso por parte de otra institución no financiera que no sea un banco comercial no está permitido en su mayor parte (38%) o no es aplicable (34%). Desde una perspectiva de ingresos, en grupos de países de ingresos altos y medio-altos parece tener el menor número de restricciones en torno al acceso directo de los no bancos. Dado el papel de estos actores en la expansión del acceso a los servicios financieros en las economías en desarrollo, estos resultados pueden indicar una restricción operativa significativa.

Tarjetas de pago y sistemas relacionados.

Marcas internacionales, como Visa y MasterCard, dominan el mercado nacional de tarjetas en 78 de los países que respondieron (74% del total de la encuesta global), mientras que las redes nacionales son dominantes en el 28% de los casos. Las marcas internacionales dominan los mercados de países de ingresos medios, mientras que parece haber un caso relativamente más fuerte para las marcas locales en los países encuestados de bajos ingresos. Las marcas locales e internacionales están presentes en la región EAP en igual medida, mientras que las marcas internacionales prevalecen en todas las demás regiones. Curiosamente, si bien se espera que las marcas internacionales sean más frecuentes en países con poblaciones más pequeñas debido a los grandes costos de inversión asociados con la creación de una red de procesamiento, los datos de la encuesta muestran evidencia débil a este respecto.

La interoperabilidad en el contexto de las tarjetas de pago hace posible que los titulares de tarjetas utilicen sus tarjetas de pago / efectivo (emitidas localmente) sin problemas (aunque probablemente a un costo) en cualquier dispositivo que las acepte. Se pidió a los bancos centrales que evaluaran la interoperabilidad de los cajeros automáticos y terminales POS en cuatro categorías (ANEXO VI). En general, un poco menos de dos tercios de los bancos centrales que participaron en la encuesta indicaron que tanto los cajeros automáticos como los terminales POS son totalmente interoperable. El número de bancos centrales que indican la plena interoperabilidad de los cajeros automáticos (62%) es mayor que los terminales POS (59%). La interoperabilidad total de los terminales ATM y POS es significativamente mayor en las economías de altos ingresos. Desde una perspectiva regional, la interoperabilidad total es la más alta en los países pertenecientes a la zona del euro, otros miembros de la UE y regiones ODE.

Por otro lado, los grupos de países EAP, SSA y SA son los más propensos a experimentar una interoperabilidad parcial o baja de cajeros automáticos y terminales POS. Desde la perspectiva del tamaño de la población del país, la interoperabilidad total de los cajeros automáticos y terminales POS es más común en países más grandes, mientras que la interoperabilidad parcial se observa con mayor frecuencia en países más pequeños.

Además, los bancos centrales participantes proporcionaron su evaluación del uso de tarjetas de pago. Como tal, 62 países (59% del total de la encuesta mundial) indicaron que las tarjetas de pago se utilizan ampliamente como un instrumento de pago, por ejemplo, para pagos en el punto de venta. La discrepancia entre los países basada en el ingreso es clara: mientras que el 93% de todas las economías de altos ingresos indican que las tarjetas de pago se usan ampliamente para realizar compras, solo el 32% de las economías en desarrollo hacen lo mismo, y solo una quinta parte de los países en MNA y SA regiones. Del mismo modo, aunque solo un tercio del total de la encuesta mundial indica que se utilizan tarjetas de pago como un instrumento de pago de forma ocasional ('a veces'), este es el caso más frecuente en las economías en desarrollo (51%) que en las economías de altos ingresos (8%).

En cuanto a los tipos de servicios ofrecidos por los cajeros automáticos, en más del 80% de los países, los cajeros automáticos ofrecen al menos un servicio de pago que no es en efectivo, lo que contribuye a la eficiencia del sistema de pagos. En comparación con la iteración de 2012 de esta encuesta, más países han ampliado la gama de servicios ATM (no en efectivo) desde pagos de facturas (74%), hasta transferencias de crédito del mismo banco (81%), mientras que las transferencias de crédito interbancarias están habilitadas en menos países encuestados (45%). Desde una perspectiva regional, los cajeros automáticos en países pertenecientes a LAC y otros miembros de la UE ofrecen considerablemente menos servicios no monetarios.

Con el fin de evitar el fraude en los sistemas de tarjetas de pago, los bancos centrales encuestados indicaron la introducción de una serie de soluciones para garantizar la eficiencia y transparencia del sistema. En este sentido, como mínimo las tres cuartas partes de los bancos centrales encuestados han indicado que se han implementado al menos una de las siguientes medidas: (I) estándares liderados por la industria (83% del total de la encuesta global), (II) esfuerzos comunes llevado a cabo por la industria bancaria y las asociaciones de comerciantes (76%), o (III) requisitos legales aplicables a los proveedores / usuarios de servicios de pago (79%). En los tres casos, las economías en desarrollo están detrás de las economías de altos ingresos, lo que posiblemente refleje niveles más bajos de cooperación en el mercado y / o la ausencia de una regulación específica.

El papel de los no bancarios y los servicios de pago innovadores.

A nivel mundial, los instrumentos de pago sin efectivo son emitidos por instituciones financieras no bancarias, incluidas instituciones de microfinanzas y cooperativas financieras, así como instituciones no financieras como redes postales y operadores de redes móviles (ANEXO VII). Las entidades supervisadas autorizadas como institución financiera no bancaria se encuentran entre las que se les permite más comúnmente realizar servicios de pago y emitir dinero electrónico. Entre los tipos de instituciones financieras que emiten instrumentos no monetarios, la relevancia de las FMI es generalmente mayor en los grupos de países en desarrollo, aunque en todos los grupos de ingresos, como máximo, el 50% de los países informa que los no bancos participan activamente en estas actividades. Desde una perspectiva regional, el 50% y el 69% de los países de la zona del euro informan que las cooperativas financieras / cooperativas de crédito y otras instituciones financieras emiten instrumentos no monetarios, mientras que la red postal se dedica con mayor frecuencia a estas actividades en toda la zona del euro y los países de la MNA. Además, los operadores de redes móviles son relevantes en el 60% de las ODE.

En la mayoría de los países cubiertos por la GPSS, han surgido productos innovadores de pago minorista (ya sea con tarjeta, computadora o móvil), en combinación con marcos legales y regulatorios que se adaptan a tales (ANEXO VIII) De hecho, 63 de los bancos centrales encuestados (60% del total de la encuesta mundial) indicaron que se han introducido productos innovadores basados en tarjetas, como tarjetas con un monedero electrónico o tarjetas (tarjetas con chip o de banda magnética) utilizadas para acceder a una cuenta no tradicional mantenida en una infraestructura central / procesador de pagos. El mismo número de bancos centrales apuntó a la introducción de productos de pago basados en computadora / servidor, tales como monederos electrónicos basados en software o en red, o cuentas de red prefinanciadas, además de un servicio de Internet utilizado para acceder a una cuenta no tradicional mantenida en una infraestructura central / procesador de pagos. Además, un número significativo de economías ha aprovechado la tecnología de los teléfonos móviles: más de la mitad de los bancos centrales encuestados indican que los teléfonos móviles se están utilizando para almacenar cantidades prepagas para realizar pagos y transferencias de dinero, mientras que tres cuartos informan que ese teléfono móvil proporciona un medio de acceso a una cuenta mantenida en una infraestructura central. En la mitad de los países encuestados, los teléfonos móviles también se utilizan para almacenar la información de la cuenta requerida para iniciar una transacción, lo que permite el inicio del pago.

Cuando se les preguntó acerca de los canales de acceso innovadores, más del 90% de los bancos centrales indicaron que la banca móvil e internet son los dos más importantes que brindan acceso a una cuenta bancaria "tradicional" para fines de pago (ANEXO IX). Además de estos, cerca de las tres cuartas partes de los bancos centrales encuestados señalaron las funcionalidades de los cajeros automáticos para el acceso remoto para operar una cuenta bancaria (además de retiros de efectivo y consultas de saldo), así como terminales POS que son de banda magnética, biométrica y chip (habilitados como características innovadoras de los canales de acceso). Finalmente, cerca de la mitad de los bancos centrales encuestados también identificaron otros mecanismos de pago de acceso remoto no bancarios, como quioscos de autoservicio, mecanismos telefónicos o basados en televisión, servicios de inicio de pagos y respuestas de voz interactivas (IVR). Los datos muestran que las economías en desarrollo todavía se están poniendo al día con las economías de altos ingresos en términos de servicios de banca móvil e internet. De hecho, mientras que, en promedio, el 80% de las economías en desarrollo utilizan la banca móvil e internet como un canal de acceso a una cuenta alternativa, todas las economías de altos ingresos encuestadas usan estas plataformas para sus necesidades bancarias. Dadas las brechas en la infraestructura de las TIC, los países que comprenden las regiones SSA (71%) y SA (80%) han reportado los porcentajes más bajos en términos de uso de banca móvil e internet. En contraste, todos los países encuestados de la zona del euro y otros países miembros de la UE informaron haber utilizado estos medios para acceder a las cuentas bancarias.

Pagos del gobierno.

En términos generales, los pagos gubernamentales incluyen cuatro categorías clave de pagos: (I) transferencias de efectivo, salarios y pagos de beneficios sociales realizados por una entidad gubernamental a una persona o pagos G2P; (II) pagos cobrados por una entidad gubernamental a personas o empresas, incluidos impuestos y pagos por servicios gubernamentales, como servicios públicos, etc., también conocidos como pagos P2G y B2G; (III) pagos realizados por una entidad gubernamental a empresas con fines operativos o de adquisiciones o pagos G2B; y (IV) pagos intragubernamentales que involucren pagos de una agencia gubernamental a otra con fines presupuestarios u operativos o pagos G2G.

Dado su tamaño relativo y su papel fundamental en el apoyo a los objetivos de inclusión financiera, y en el fomento del desarrollo de nuevos productos de pago, los pagos del gobierno se abordan en la GPSS dentro del contexto de los sistemas e instrumentos de pago minorista. El objetivo es determinar en qué medida los pagos del gobierno aprovechan los instrumentos de

pago electrónico en los países encuestados. Dado que solo 53 países han proporcionado respuestas a estas preguntas de la encuesta, se justifica una interpretación cuidadosa de los resultados del análisis.

La GPSS reúne información sobre los instrumentos de pago "más utilizados" (electrónicos, en papel, en efectivo) para pagos gubernamentales (tanto en términos de desembolsos como de cobros). Los últimos datos muestran que, en el caso de los pagos de gobierno a persona (G2P) (salarios del sector público, pagos de pensiones y transferencias, y transferencias de efectivo y beneficios sociales), los instrumentos electrónicos son, con mucho, los instrumentos más utilizados. El 81% de los bancos centrales que respondieron indicaron que los instrumentos electrónicos son los que más se utilizan para los salarios del sector público, en comparación con el 70% para pensiones y beneficios de transferencias, y el 55% para transferencias de efectivo y beneficios sociales. Sin embargo, a diferencia del caso de los salarios del sector público, las economías en desarrollo han reportado una preferencia significativamente más fuerte por el efectivo como un medio para desembolsar pensiones y pagos de transferencias, y transferencias de efectivo y beneficios sociales, en comparación con las economías de altos ingresos. De hecho, aunque ningún país de altos ingresos indicó que usaba efectivo para transferencias y pagos de beneficios sociales, más de una quinta parte (21%) de las economías en desarrollo lo hizo.

En términos de pagos de persona a gobierno (P2G), el uso de instrumentos electrónicos también parece dominar. Sin embargo, a diferencia del caso de los pagos G2P, los instrumentos en papel y el efectivo ocupan una segunda posición mucho más cercana. Por ejemplo, en el caso de los pagos de impuestos, el 36% de los bancos centrales que respondieron informaron que dominan los instrumentos electrónicos, mientras que el 26% y el 11% de la muestra indicaron que los instrumentos en papel y el efectivo son los más utilizados, respectivamente. En términos de pagos de servicios públicos, la muestra se divide casi por igual entre efectivo (25%) y pagos electrónicos (28%). Se puede hacer una observación muy similar para el pago de servicios gubernamentales. Mientras que el 32% de los bancos centrales que respondieron indicaron que los instrumentos electrónicos son los más utilizados, el 25% informó que prefería el efectivo. Llamativamente, en los tres tipos de pagos de persona a gobierno, el efectivo y los instrumentos en papel tienden a ser significativamente más utilizados en las economías en desarrollo, que las economías de altos ingresos. Por ejemplo, mientras que en el 41% de las economías en desarrollo las personas utilizan principalmente efectivo para pagar impuestos gubernamentales, ningún país de altos ingresos ha informado que esto sea un caso.

Para los pagos del gobierno a las empresas (G2B), el 62% de los bancos centrales que respondieron informaron que los instrumentos electrónicos dominan con el propósito de adquirir

bienes y servicios, con una quinta parte adicional de la muestra que usa la mayoría de los instrumentos en papel. Ningún país indicó que el efectivo domina para este tipo de propósitos de pago G2B. Una distribución casi idéntica se mantiene para los reembolsos de impuestos, donde el 55% de los bancos centrales que respondieron indicaron que los instrumentos electrónicos son los que más se usan, seguido por el 23% de la muestra que informó que los instrumentos en papel son los que más se usan.

En términos de instrumentos utilizados para pagos de empresa a gobierno (B2G), los instrumentos electrónicos y en papel son los más utilizados en 40% y 30% de los países encuestados, respectivamente, para pagar impuestos, en 36% y 17% de los países, respectivamente, para realizar pagos de servicios públicos, y en 43% y 17% de los países, respectivamente, para realizar pagos por servicios gubernamentales.

El 30% de los países que respondieron preveían planes para migrar los salarios del sector público a pagos electrónicos en el futuro inmediato. Una dinámica similar se aplica a la migración a pagos electrónicos de pensiones y otros pagos de transferencia (30%), así como a transferencias de efectivo y beneficios sociales a pagos electrónicos (34%). En estos tipos de pago, las cuentas de depósito a menudo se prefieren a las tarjetas prepagas como mecanismo de entrega. No es sorprendente que la mayoría de los países que han descrito planes de migración de pagos gubernamentales a medios electrónicos sean economías en desarrollo. Se informa que este proceso está impulsado principalmente por objetivos de inclusión financiera. De hecho, para el 22% de los países que respondieron, la inclusión financiera es el objetivo principal que subyace a la migración de pagos de gobierno a persona a pagos electrónicos. El 28% adicional de los países que respondieron indicaron que el objetivo principal subyacente a la migración de los pagos G2P a los pagos electrónicos es aumentar la eficiencia del tesoro nacional y/o reducir los costos operativos. Además, el 19% de los países participantes indicó que los pagos G2B se migrarán dentro de un año para depositarlos directamente en la cuenta del beneficiario. Un número comparable de economías (22%) indicó que los pagos al gobierno deberán realizarse principalmente o únicamente a través de bancos (y/u otras instituciones de depósito).

IV.II Evidencia empírica global sobre el uso de las cuentas de transacción y los medios de pago electrónicos

Se exponen a continuación algunos casos que evidencian a nivel empírico el impacto producido por la aplicación de diversas herramientas de inclusión financiera sobre el uso de las cuentas de transacción y/o relacionadas con los medios de pago electrónicos, donde se pueden apreciar

beneficios y oportunidades de mejora. Estos estudios, si bien en muchos casos presentan evidencia de otras regiones, aportan luz sobre la importancia de profundizar la IF en Argentina.

IV.II.a Caso 1: Los no bancarizados en los Estados Unidos: Razones para no tener una cuenta bancaria

Si bien, en general, se sabe que el acceso a las cuentas de transacciones es un desafío en los países de ingresos bajos y medianos, no siempre se reconoce que, incluso en los países de ingresos altos, una parte sustancial de la población adulta no está bancarizada, ya sea por falta de dinero o porque el sistema no satisface sus necesidades. En los Estados Unidos, 16,7 millones de adultos (6,7% de la población de 16 años o más) no tenían acceso a servicios bancarios en 2013 y 50 millones de adultos adicionales (20% de esa la población) no tenían acceso a servicios bancarios.

Los factores que hicieron que estas personas permanezcan no bancarizadas fueron principalmente razones económicas y de actitud hacia el sistema bancario. La mayoría (57.5% de los hogares no bancarizados) manifestaron que la razón principal por la que no tenían una cuenta es debido a que no contaban con suficiente dinero para mantenerla o para alcanzar un saldo mínimo. Mientras que un tercio de los no bancarizados (34.2%) manifestó su disgusto o desconfianza hacia los bancos como una de las razones por las que no tenían vínculo con ellos.

Otra razón surge de otro tercio de estas personas no bancarizadas (30.8%) quienes reportaron que una de las razones por la que no tenían cuenta es que las tarifas para el mantenimiento eran altas o impredecibles. Aquellas personas que han experimentado el uso de cuentas y estuvieron previamente bancarizadas (casi uno de cada cinco o el 17.7%) tenían más probabilidades de decir que las tarifas altas o impredecibles eran la razón principal por la que no tenían acceso bancario en comparación con los hogares que nunca tenían una cuenta (casi uno de cada 10, o 9.8%).

De esta manera, se puede observar que, a pesar de que una economía sea de altos ingresos y posea un entorno propicio para que las personas accedan al sistema financiero, hay determinados sectores de la población que permanecerán al margen ya sea porque se encuentren por debajo de líneas mínimas de pobreza o bien porque el sistema no satisface sus necesidades, lo que representa un desafío y una oportunidad para los actores que forman parte de la oferta de medios de pago electrónico y para los reguladores.

IV.II.b Caso 2. Funcionamiento del Área Única de Pagos en Euros (SEPA) y las Directivas de Servicios de Pago (PSD) en Europa

El Sistema Europeo de Bancos Centrales y la Comisión Europea tienen como objetivos a la eficiencia, la innovación y la estandarización del mercado europeo de pagos minoristas, considerando a estas características como claves para obtener un impacto positivo en la inclusión financiera. El objetivo del Área Única de Pagos en Euros (SEPA o Single Euro Payments Area) es superar las barreras técnicas y de mercado entre países para crear un mercado único para pagos minoristas en euros en el que los pagos sean tan rápidos, seguros y eficientes como los pagos nacionales. Este proyecto ha sido lanzado por la industria bancaria y de pagos europea, y cuenta con el apoyo de los gobiernos de la UE, la Comisión Europea, el Eurosistema y otras autoridades públicas. Las normas acordadas y los requisitos técnicos, así como una base legal común especialmente el PSD (Directivas de Servicios de Pago), sirven como base para los pagos dentro de SEPA.

SEPA se hizo realidad en agosto de 2014. Desde entonces, los esquemas nacionales de transferencia de crédito y débito directo en euros se han reemplazado por instrumentos SEPA, proporcionando así la base para un mercado integrado de pagos minoristas en euros caracterizado por un conjunto armonizado de instrumentos básicos de pago, reglas transparentes y normas. En general, SEPA ha ampliado el mercado de servicios de pago en comparación con el que se ve en los mercados segregados a nivel nacional, permitiendo a las entidades involucradas en pagos minoristas realizar economías de escala y competir en términos de la calidad de sus servicios, fomentando la inclusión financiera. Finalmente, la estandarización técnica y un marco legal sólido son fundamentales para que los instrumentos de pago electrónico estén más disponibles no solo para los usuarios finales actualmente excluidos, sino también para aquellos que ya tienen acceso a servicios financieros.

Las PSD, adoptadas en 2007, tenían como objetivo aumentar la competencia al facilitar la entrada al mercado de nuevos actores (instituciones de pago) y mejorar la transparencia para los consumidores al introducir requisitos de información para los PSP (por ejemplo, tiempo de ejecución y tarifas) y al reforzar los derechos y obligaciones vinculados a servicios de pago (por ejemplo, tiempo de ejecución más corto, derechos de reembolso, responsabilidad de los consumidores e instituciones de pago). En julio de 2013, la Comisión Europea propuso un PSD revisado (conocido como PSD2 entrando en vigor en enero de 2016) con el objetivo de armonizar aún más el marco legal en toda la UE y fomentar desarrollos tecnológicos que estimulen los servicios de pago más innovadores y al mismo tiempo preservar la protección adecuada del consumidor.

Con el fin de mantener la inclusión financiera, el PSD2 consolida las opciones que permiten a los estados miembros extender las disposiciones sobre transparencia en términos de tarifas y certeza de las condiciones aplicadas, incluso para las operaciones donde solo un PSP se encuentra en el Espacio Económico Europeo (EEE), como en el caso de las remesas. El PSD2 tiene como objetivo proteger mejor a los consumidores contra el fraude y otros abusos e incidentes de pago. Además, racionaliza y armoniza las normas de responsabilidad en caso de transacciones no autorizadas, garantizando una mayor protección de los intereses legítimos de los usuarios de pagos. Tal es así que, excepto en casos de fraude o negligencia grave por parte del pagador, el monto máximo que un pagador podría estar obligado a pagar en el caso de una transacción de pago no autorizada se ha reducido de 150 a 50 euros.

El PSD2 también permite "cajeros automáticos independientes", es decir, cajeros automáticos que son independientes de los bancos u otros PSP, a los fines de evitar sobrecargar a dichos proveedores para continuar garantizando la provisión de estos servicios (de particular relevancia en áreas menos pobladas) sin dejar de velar por que los operadores de cajeros automáticos cumplan con las disposiciones específicas de transparencia para garantizar la claridad sobre los cargos por retiro. El PSD2 abre el mercado de pagos de la UE a los intermediarios, llamados "proveedores de servicios de inicio de pagos" y "proveedores de servicios de información de cuentas", que ofrecen servicios de pago orientados al consumidor o al negocio basados en el acceso a cuentas de pago emitidas por otros PSP.

IV.II.c Caso 3. Aplicaciones del modelo de agentes bancarios en el mundo

Brasil ha aumentado significativamente la disponibilidad de puntos de servicio de cuentas de transacciones en todo el país mediante el uso de agentes bancarios corresponsales. El desarrollo del modelo actual comenzó a fines de la década de 1990, y su estabilidad y mejora continua son una parte permanente de la agenda del Banco Central de Brasil. Hoy en día, hay puntos de venta corresponsales en todos los municipios de Brasil, y esos puntos de venta ahora representan más de la mitad de todos los puntos de acceso a servicios financieros en el país. La proporción de municipios con más de cinco puntos de servicio por cada 10,000 adultos aumentó de 18% en 2000 a 94% en 2010. A fines de febrero de 2015, el número total de agentes de PSP era de 343,741.

Otros países de América Latina y el Caribe también han extendido puntos de servicio de cuenta de transacciones a áreas desatendidas mediante el uso de agentes de PSP (como pueden ser tiendas minoristas, farmacias, correos postales o supermercados, por citar algunos ejemplos). Estos agentes brindan a los clientes un acceso más fácil a los servicios de pagos y otras transacciones, incluidos depósitos y retiros de efectivo, lo que les ahorra a los clientes el tiempo y el costo de viajar a una sucursal bancaria para completar estas transacciones. Algunos bancos también han creado cuentas simplificadas con requisitos de apertura reducidos que se pueden abrir y acceder a través de agentes.

En India, el RBI ha optado por un modelo liderado por los bancos. Dada la gran población y el tamaño del país, toda formulación de políticas debe tener en cuenta la escalabilidad y la divulgación. En este contexto, el RBI diseñó un modelo de correspondencia comercial en 2006 que permite a los bancos proporcionar servicios bancarios a través de agentes tercerizados. Para promover los esfuerzos de inclusión financiera, el RBI simplificó las pautas de debida diligencia para las cuentas bancarias básicas de ahorro, las cuales se pueden abrir de forma remota a través de corresponsales comerciales. Teniendo en cuenta los costos de proporcionar servicios bancarios en áreas remotas a través del modelo tradicional, el RBI ha alentado a los bancos y otros intermediarios financieros a explotar la tecnología y ver la inclusión financiera como una oportunidad de negocio. Por lo tanto, ha alentado a los bancos a adoptar un enfoque estructurado y planificado para la inclusión financiera con compromiso al más alto nivel mediante la preparación de planes de inclusión financiera aprobados por el consejo de administración de los bancos, que también deben supervisar la implementación de estos planes.

En Rusia, la ley SNP permite que los agentes de pagos bancarios participen en la provisión de una amplia gama de operaciones bancarias (bajo contrato con la institución de crédito), incluidas las operaciones relacionadas con el efectivo, tales como recargar una billetera electrónica o retiros de efectivo de la cuenta bancaria y la transmisión de las instrucciones de los titulares de cuentas a las entidades de crédito. Los agentes de pago bancario no necesitan obtener una licencia bancaria porque no realizan operaciones bancarias por sí mismos. Las actividades de los agentes de pago bancarios están controladas por la entidad de crédito (incluido el cumplimiento ALA/CFT). Además, la ley NPS en Rusia estipula la posibilidad de que los agentes de pago bancarios organicen esquemas de subagentes y proporcionen servicios a través de dispositivos automatizados (es decir, cajeros automáticos y terminales de pago). Todos estos factores han llevado a la difusión de la infraestructura de pagos en Rusia y han tenido un efecto positivo en términos de inclusión financiera.

IV.II.d Caso 4: Países regulando el dinero electrónico

En India, la Ley de Sistemas de Pago y Liquidación de 2007, que entró en vigor en agosto de 2008, faculta al Banco de la Reserva de la India (RBI) para regular y supervisar los sistemas de pago en el país. Según esta legislación, ninguna persona puede operar un sistema de pago en el país a menos que lo autorice el RBI. En abril de 2009, el RBI, en virtud de la Sección 18 de la Ley, emitió directrices de política para la emisión y operación de instrumentos de pago “prepagados” en la India. Según estas pautas, a principios de 2015 se les permitió a 63 entidades no bancarias operar varios sistemas de pago y, entre estas entidades, 33 quedaron autorizadas para operar instrumentos de pago “prepagados”. Las entidades no bancarias que emiten instrumentos de pago deben mantener su saldo pendiente en una cuenta fiduciaria con un banco comercial, y el saldo solo debe utilizarse para canjearlo por dinero electrónico.

En Rusia, los servicios de dinero electrónico están regulados por las disposiciones de la ley federal "Sobre el Sistema Nacional de Pagos" (ley SNP), según la cual esos servicios son proporcionados únicamente por las instituciones de crédito. A principios de 2015, más de 90 instituciones de crédito prestaban servicios de dinero electrónico, habiéndose registrado ese año más de 350 millones de cuentas activas de dinero electrónico (tarjetas prepagas, billeteras electrónicas, etc.) y más de 1.100 millones de operaciones con este instrumento. La ley SNP dispuso menores requisitos de capital para las instituciones de crédito especializadas en la emisión de dinero electrónico, y a la vez que permite a las instituciones de crédito utilizar agentes para la prestación de servicios de dinero electrónico (incluidos servicios como la distribución de instrumentos de pago o la financiación de cuentas de dinero electrónico).

En Turquía, la Ley de Pagos y Sistemas de Liquidación de Valores, Servicios de Pago e Instituciones de Dinero Electrónico de 2013 (ley de SNP) abre el camino para que las instituciones no bancarias sirvan como PSP al crear dos nuevas categorías de proveedores de servicios financieros: Instituciones de Pago e Instituciones de Dinero Electrónico. Las Instituciones de Pago pueden proporcionar servicios de transacción, pero no pueden emitir dinero electrónico, mientras que las Instituciones de Dinero Electrónico, si bien están sujetas a requisitos de capital más altos (5 millones de liras turcas en comparación con 1–2 millones de liras turcas para instituciones de pago), pueden proporcionar cuentas de dinero electrónico a sus clientes. La Agencia de Regulación y Supervisión Bancaria está facultada por la ley de PS para otorgar licencias y supervisar a ambas instituciones. Las Instituciones de Dinero Electrónico están obligados a mantener los fondos recibidos de sus clientes en una cuenta fiduciaria con un banco, y los bancos que tienen esas cuentas deben a su vez bloquear los fondos depositados por estas instituciones en sus cuentas mantenidas en el Banco Central de la República de Turquía.

En Uruguay, la Ley de Inclusión Financiera se promulgó en abril de 2014. Entre otros objetivos, esta ley regula el dinero electrónico a través de la licencia de un nuevo tipo de proveedor de servicios denominado Emisor de Dinero Electrónico. El Banco Central de Uruguay es el encargado de regular diferentes modelos de prestación de servicios y negocios financieros, incluyendo al modelo de emisor de dinero electrónico. Para finales de 2015 contaba con tres solicitudes de emisor de dinero electrónico aprobadas y otras ocho propuestas en revisión. Además, con la plena implementación de la ley, se ha registrado un impacto positivo en los pagos electrónicos y el desarrollo de la infraestructura de negocios electrónicos.

CAPITULO V: INCLUSION FINANCIERA A NIVEL GLOBAL, EN AMERICA LATINA Y EL CARIBE

V.I Contexto Global: La IF en el Mundo

El Banco Mundial es una de las instituciones que más ha profundizado la investigación sobre los efectos de la IF y, si bien concluye que se ha progresado en la materia ya que a nivel mundial se estima que unas 3.800 personas adultas poseen una cuenta de transacción (bancaria o móvil), el 31% de las personas adultas (unos 1.700 millones de habitantes) no poseen una cuenta básica. Como la titularidad de cuentas es casi universal en las economías de altos ingresos, prácticamente todos estos adultos no bancarizados viven en el mundo en desarrollo (Figura N° 14).

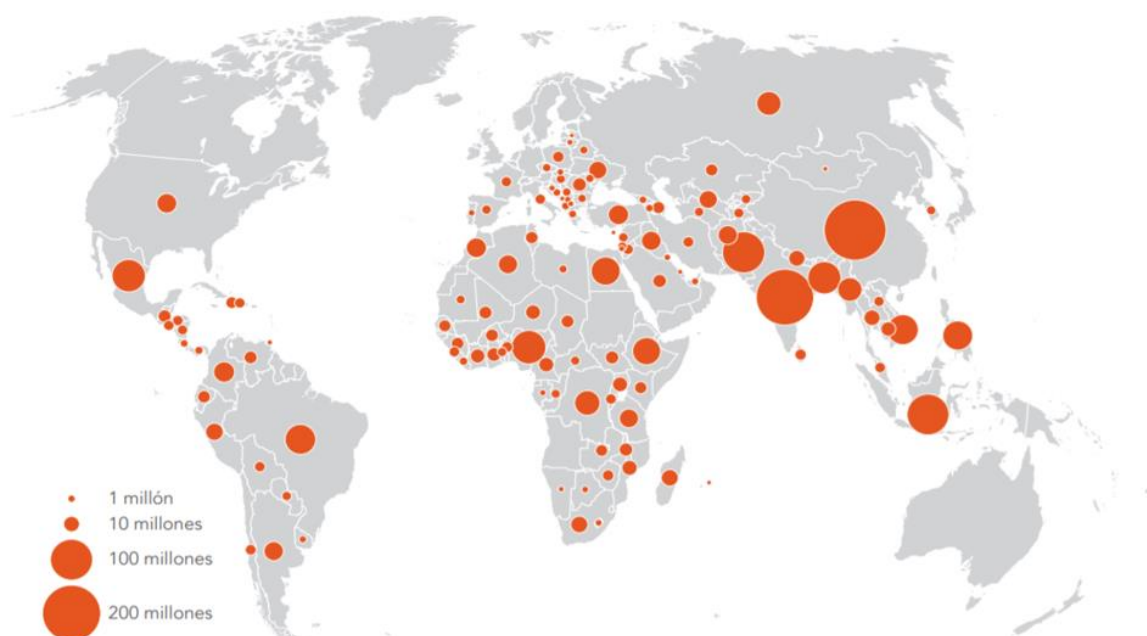


Figura N° 14. Adultos en el mundo sin una cuenta básica

Fuente: Base de datos del Global Findex – BM, 2017 (globalfindex.worldbank.org)

De esas personas que no poseen cuenta, casi dos tercios (el 59%) manifiesta que la principal razón es que no cuentan con dinero suficiente, lo que implica que **los servicios financieros no son lo suficientemente accesibles o no están diseñados para los usuarios de bajos ingresos**. El 25% de las personas manifiestan que los costos y las distancias son una barrera para la apertura de una cuenta bancaria, o bien no efectúan la apertura porque un miembro de la familia ya tenía una. La falta de documentación y la desconfianza en el sistema financiero fueron mencionadas por alrededor de un quinto de los adultos sin cuenta en una institución financiera, y un 6 % adujo motivos religiosos.

Hay más probabilidades de que los adultos no bancarizados tengan un nivel educativo más bajo. En el mundo en desarrollo, cerca de la mitad de todos los adultos tienen educación primaria o inferior. Entre los adultos no bancarizados, esta proporción llega a dos tercios. Un poco más de un tercio de los no bancarizados completaron estudios secundarios o superiores.

En las economías desarrolladas la tasa de penetración de una cuenta básica es casi universal (94%), mientras que en los países en desarrollo un poco más de la mitad de la población adulta posee este instrumento (63%). La base de datos Global Findex muestra que 515 millones de adultos alrededor del mundo abrieron una cuenta en una institución financiera o a través de un proveedor de dinero móvil entre 2014 y 2017. Esto significa que el 69% de los adultos del mundo ahora tienen una cuenta, en comparación con el 62 % del 2014 y el 51 % del 2011 (Figura N° 15). Sin embargo, debe tenerse en cuenta el 20% de las cuentas abiertas en una institución financiera han permanecido inactivas.

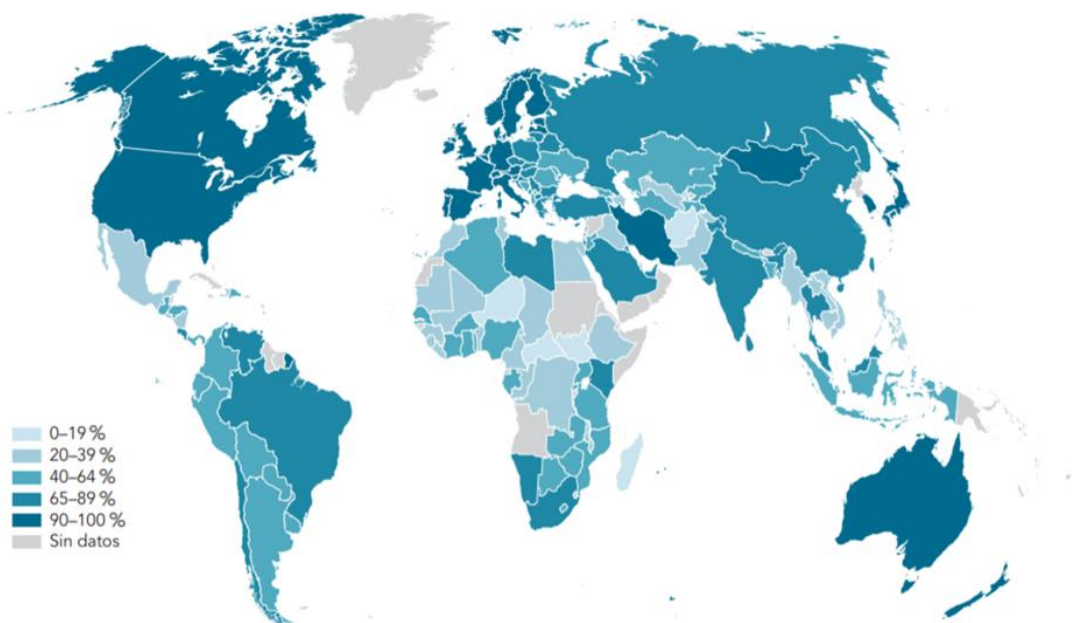


Figura N° 15. Adultos en el mundo con una cuenta básica

Fuente: Base de datos del Global Findex – BM, 2017 (globalfindex.worldbank.org)

Las personas en situación de pobreza también representan un porcentaje desproporcionado entre los no bancarizados. Entre los adultos que se encuentran en el 60% de hogares más ricos dentro de las economías, el 74% tiene una cuenta. Pero entre aquellos ubicados en el 40% de hogares más pobres, solo el 61% por ciento accede a una cuenta, dejando una brecha global de 13 puntos porcentuales. La diferencia es similar en las economías en desarrollo, y ninguna brecha ha cambiado significativamente desde 2014. La titularidad de la cuenta también es menor entre adultos jóvenes (entre 15 y 24 años), los menos educados y aquellos que están fuera del mercado laboral, siendo que ninguno llega al 60% (Figura N° 16).

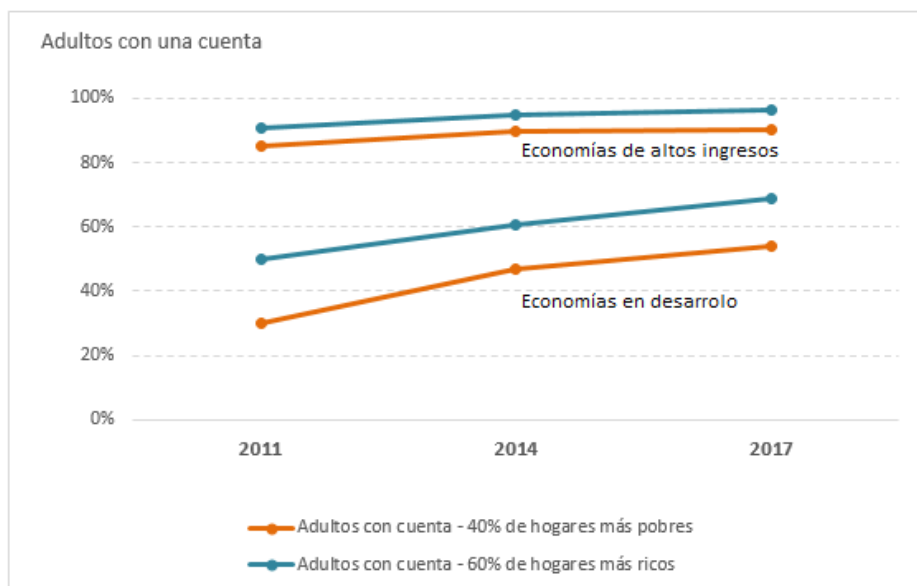


Figura N° 16. Brecha entre economías de altos ingresos y economías en desarrollo
Fuente: Elaboración propia en base a datos del Banco Mundial (Global Findex 2017)

A nivel global se puede analizar la manera en que se realizan estas transacciones en función de si son a través de una cuenta o en efectivo, destacando entre las prácticas más habituales abonar servicios públicos, enviar dinero a parientes, recibir salarios o transferencias del gobierno⁴. Mil millones de adultos que tienen cuenta aún pagan las facturas de servicios públicos en efectivo. (Figura N° 17).

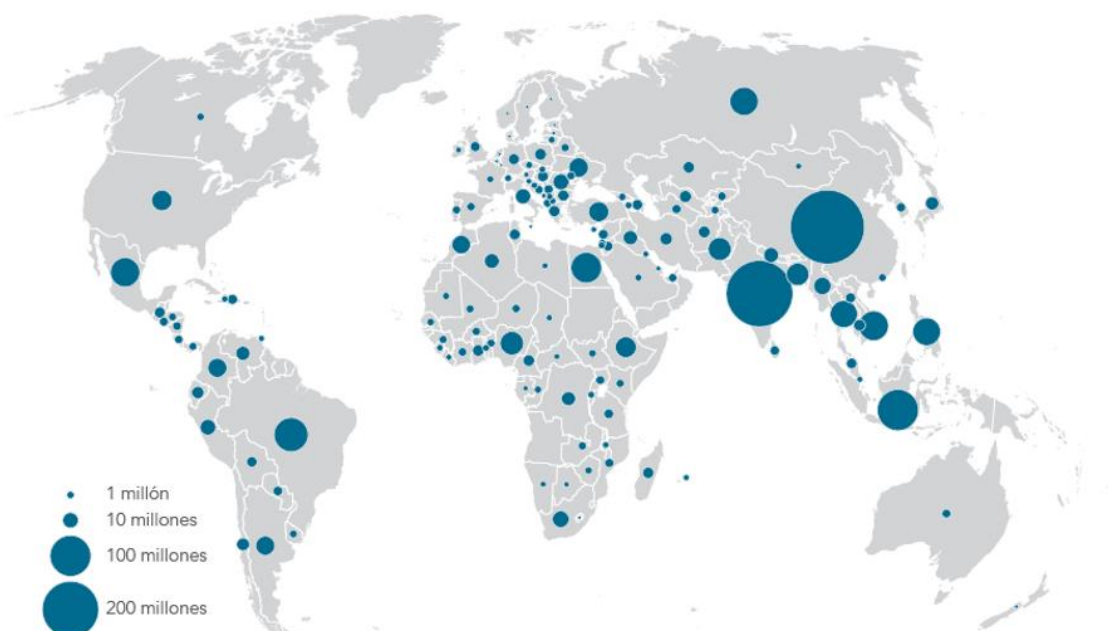


Figura N° 17. Adultos con una cuenta que pagan servicios públicos en efectivo
Fuente: Base de datos del Global Findex – BM, 2017 (globalfindex.worldbank.org)

⁴ Los datos de Global Findex también abarcan pagos por salarios en el sector privado y otros pagos por trabajos (como los de la venta de productos agrícolas).

- *Pagos del gobierno:* Mundialmente, cerca de un quinto de los adultos reciben pagos del gobierno como salarios del sector público, pensiones del sector público o transferencias (beneficios sociales como subsidios, seguros de desempleo o pagos por gastos educativos o de salud). En economías de altos ingresos, el 43 % de los adultos recibe estos pagos; el porcentaje es la mitad en las economías en desarrollo. Excepto en las economías más pobres, la mayoría de las personas que reciben pagos del gobierno lo hacen en una cuenta.
- *Pagos por trabajo:* Globalmente, el 28 % de los adultos recibe salarios del sector privado: el 46% de los adultos en economías de altos ingresos y el 24 % en las que están en desarrollo. En economías de altos ingresos, la mayoría recibe estos pagos a través de cuentas; en economías en desarrollo solo la mitad los recibe por ese medio. Alrededor del 15 % de los adultos en economías en desarrollo recibe pagos por la venta de productos agrícolas, y casi todos los reciben en efectivo. Pero en algunas economías de África Subsahariana (como Ghana, Kenia y Zambia), alrededor del 40 % de quienes reciben pagos relacionados con la actividad agrícola lo hacen a través de una cuenta, en la mayoría de los casos a través de dinero móvil.
- *Pagos de remesas nacionales:* Las remesas nacionales (dinero que se envía o se recibe de parientes o amistades en otro lugar del país) son una parte importante de la economía en muchas regiones. Esto es especialmente cierto en África Subsahariana, donde casi la mitad de los adultos envía o recibe este tipo de pagos. En las economías en desarrollo, quienes envían o reciben remesas nacionales tienen más probabilidades de usar una cuenta para hacerlo: el 46 % usan una cuenta, mientras que el 27 % prefiere el efectivo, el 19 % usa operadores de transferencias de dinero persona a persona y el 8 % utiliza otro método. Este patrón se mantiene generalmente en muchas economías en desarrollo, incluidas las de África Subsahariana.
- *Modalidades de acceso y uso de las cuentas:* Tener una cuenta es un importante primer paso hacia la inclusión financiera. Pero para beneficiarse completamente del hecho de tener una cuenta, es necesario que puedan usarla en forma segura y conveniente.
- *Para pagos digitales:* Globalmente, el 52 % de los adultos (o el 76 % de los cuentahabientes) dijeron haber hecho o recibido al menos un pago digital usando su cuenta durante 2016. En economías de altos ingresos, lo hizo el 91 % de los adultos (97 % de los cuentahabientes); en las economías en desarrollo, el 44 % de los adultos (el 70 % de los cuentahabientes). El uso de pagos digitales está creciendo. La cantidad de adultos en el mundo que hacen o reciben pagos digitales aumentó 11 puntos porcentuales entre 2014 y

2017. En economías en desarrollo, la cantidad de adultos que usan pagos digitales aumentó en 12 puntos porcentuales, y llegó al 44 % (Figura N° 18).



Figura N° 18. Personas en el mundo utilizando sus cuentas para pagos digitales
Fuente: Base de datos del Global Findex – BM, 2017 (globalfindex.worldbank.org)

- A través del teléfono celular o internet:* Los teléfonos celulares e internet cada vez más ofrecen una alternativa a las tarjetas de débito y crédito para hacer pagos directos desde una cuenta. En economías de altos ingresos, el 51 % de los adultos (55 % de los cuentahabientes) informaron haber hecho al menos una transacción financiera usando el celular o internet el año anterior. En economías en desarrollo, el 19 % de los adultos (30 % de los cuentahabientes) informaron haber hecho al menos un pago directo usando una cuenta de dinero móvil, un teléfono celular o internet.

a) *Modalidades de uso del teléfono celular:* Con respecto al uso del teléfono celular para servicios financieros, China y Kenia representan dos modelos diferentes. En China, los servicios financieros móviles dependen principalmente de proveedores de servicios de pagos como Alipay y WeChat que usan aplicaciones de teléfonos móviles vinculadas a una cuenta en un banco u otro tipo de institución financiera. En contraste, en Kenia, los servicios financieros dependen principalmente de los operadores de redes móviles, y las cuentas de dinero móvil no tienen que estar vinculadas a una cuenta en una institución financiera. En Kenia, la mayoría de los cuentahabientes tienen una cuenta en una institución financiera y una de dinero móvil. Esto se refleja en la manera en que hacen pagos móviles. El 40 % de los adultos usan solo una cuenta de dinero móvil para hacer esos pagos. Un 29 % usa dos métodos: utilizan una cuenta de dinero móvil y un teléfono celular o internet para acceder a su cuenta en una institución financiera. Y un 2

% hace pagos móviles usando solamente un celular o internet para acceder a su cuenta en una institución financiera. En China, el 40 % de los adultos hacen pagos móviles.

b) *Modalidades de uso de internet*: Otra manera de hacer pagos digitales es usando internet, para pagar facturas o comprar algo en línea. Globalmente, el 29 % de los adultos usó internet para uno de estos dos propósitos durante el 2016. Pero el porcentaje variaba desde el 68 % de los adultos en economías de altos ingresos pasando por el 49 % en China, hasta un promedio de solo el 11 % en economías en desarrollo (excluyendo China). Comprar en línea no necesariamente significa pagar en línea. En muchas economías en desarrollo, por lo general, al comprar por internet, la gente paga en efectivo contra entrega. Para medir cuán común es esa práctica, la encuesta 2017 de Global Findex preguntó a las personas en economías en desarrollo cómo pagan sus compras por internet. En promedio, en todas las economías en desarrollo, excepto China, el 53 % de los adultos que hicieron una compra por internet en los últimos doce meses pagaron en efectivo al momento de la entrega. En China, en cambio, el 85 % de los adultos que compraron en línea también pagaron en línea.

V.II La IF en América Latina y el Caribe

La inclusión financiera ha mostrado grandes avances en los últimos años y es un tema clave en la agenda política de muchos países de América Latina y el Caribe (LAC), en referencia a los siguientes 23 países que representan a casi 500 millones de personas: Argentina, Belice, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, Haití, Jamaica, México, Nicaragua, Panamá, Perú, Puerto Rico, Paraguay, República Dominicana, Trinidad y Tobago, Uruguay y Venezuela. Si bien los gobiernos y el sector privado vienen desarrollando estrategias para estimular la inclusión financiera de la región, casi la mitad de la población (45%) aún no accede al sistema financiero (Figura N° 19), sobre todo los segmentos con menores recursos y en zonas rurales, observándose que el uso de los servicios que se ofrecen es muy limitado. De acuerdo al reporte Global Findex (BM, 2017) el 55% de los adultos de la región LAC poseen acceso a una cuenta en una institución financiera, cifra muy por debajo del 69% del total de las economías a nivel mundial.

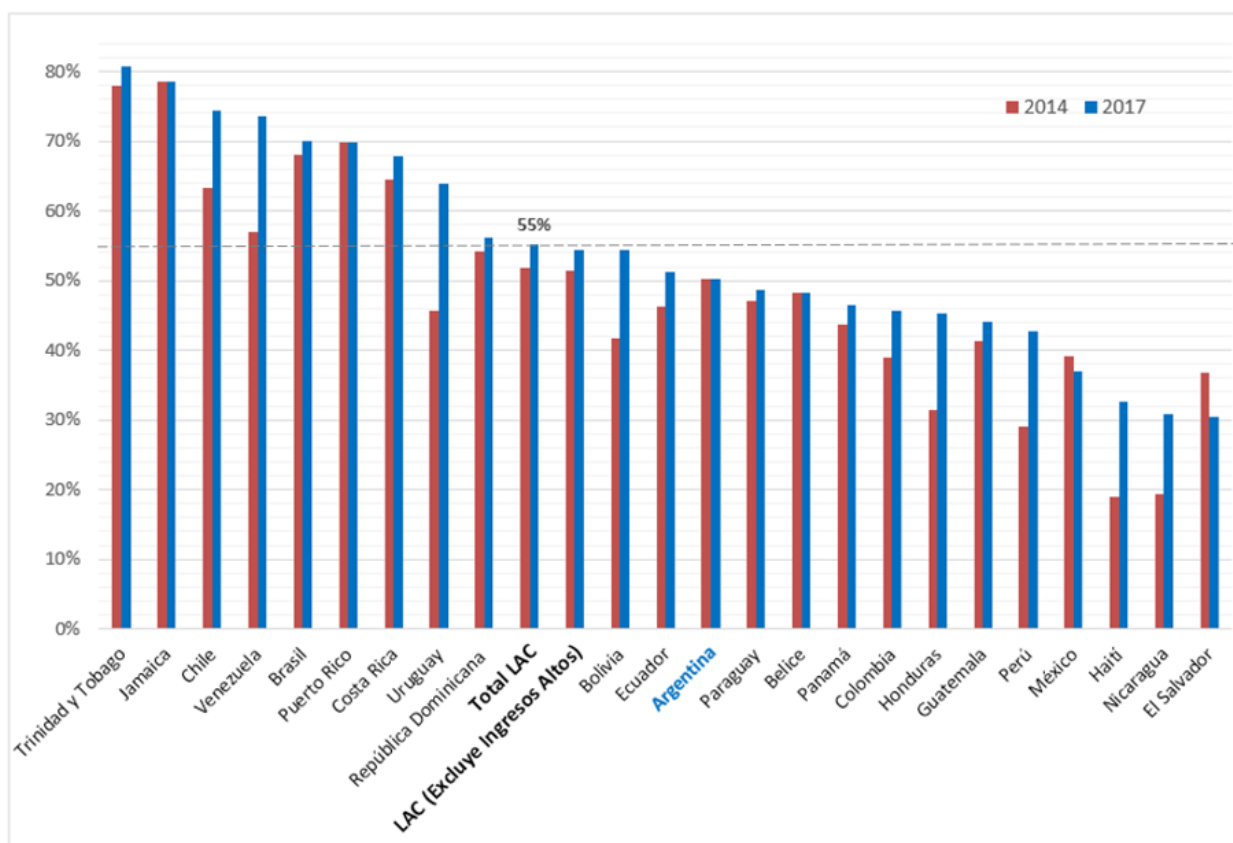


Figura N° 19. Adultos con cuenta en LAC (más de 15 años de edad)

Fuente: Elaboración propia en base a datos del Banco Mundial (Global Findex 2017)

Alrededor de 225 millones de personas en LAC permanecen sin acceso a los servicios financieros formales. El acceso de los hogares más pobres en LAC es del 42%, lo que representa 18 puntos porcentuales por debajo del promedio mundial de las economías más pobres (60%). En ese sentido, es notoria la desigualdad en cuanto al acceso que existe dentro de cada país, donde los municipios más pobres y rurales siguen estando mayormente desatendidos. En Colombia, El Salvador, Guatemala, Haití, Honduras, México, Nicaragua, Panamá y Perú, el nivel de acceso en áreas rurales está por debajo del 45% (Figura N° 20).

Si bien en los datos de 2017 se visualiza un incremento en la cantidad de adultos con acceso a una cuenta respecto de 2014 (52% vs. 55%), este incremento no necesariamente se traduce a un mayor uso de los servicios financieros disponibles, es decir, la forma en la que se realizan los pagos y transferencias. En los datos del Global Findex (BM, 2017) se puede observar que sólo el 10% de la población obtuvo un préstamo de una institución financiera en el año anterior, teniendo en cuenta que el 38% obtuvo algún tipo de préstamo (incluyendo préstamos de la familia o de manera informal). Esto refleja a las claras que la IF es mucho más compleja que simplemente proveer acceso a los servicios, ya que otorgar una cuenta no garantiza que la misma sea utilizada.

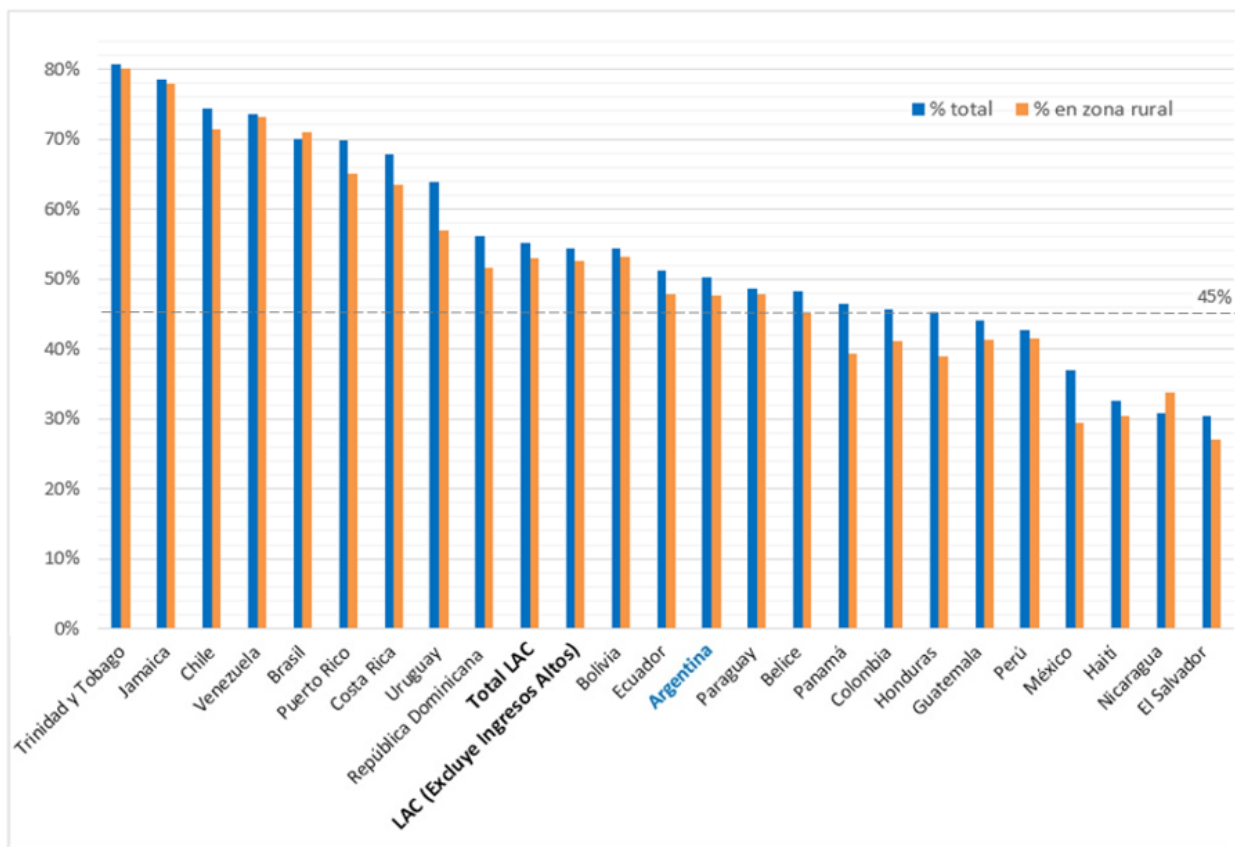


Figura N° 20. Comparación total de adultos con cuenta vs. Adultos con cuenta en zona rural
 Fuente: Elaboración propia en base a datos del Banco Mundial (Global Findex 2017)

En el mismo sentido, se observa que el 37% de las personas adultas ha ahorrado de alguna manera, pero sólo el 13% lo ha hecho utilizando alguna institución financiera, lo cual nos permite observar que el hábito de ahorro en LAC (de forma informal o formal) es notoriamente inferior a regiones como Norte América donde el 79% ahorra de alguna forma pero el 62% lo hace mediante instituciones financieras, Europa (67% y 49% respectivamente), Asia del Este (56% y 34% respectivamente), e incluso el promedio de países de ingresos medios (43% y 21% respectivamente). En efecto, se observa que el 17% de las cuentas abiertas en una institución financiera han permanecido inactivas.

Tal como sucede a nivel mundial, también en LAC se refleja la brecha entre los más ricos y los más pobres. Entre los adultos en el 60 % de los hogares más ricos, el 63% tiene acceso a una cuenta. Pero entre aquellos que se encuentran en el 40 % de los hogares con menos recursos, solo el 42% tiene una cuenta, dejando una brecha de 21 puntos porcentuales. La titularidad de cuentas en el segmento de adultos jóvenes, los menos educados y los que están fuera del mercado laboral alcanza un 44%.

Para poder clasificar a las economías de los países que integran la región LAC de acuerdo a su ingreso, se ha tomado como referencia el método Atlas del BM para definir el GNI per cápita (*Gross National Income* o Ingreso Nacional Bruto por habitante) difundido por el BM con datos para el año 2018, siguiendo el siguiente criterio (expresado en dólares estadounidenses): las economías de bajos ingresos se definen como aquellas con un GNI per cápita de USD 1,025 o menos, las economías de ingresos medios bajos son aquellas con un GNI per cápita entre USD 1,026 y USD 4,035, las economías de ingresos medios altos son aquellas con un GNI per cápita entre USD 4,036 y USD 12,475, y las economías de altos ingresos son aquellas con un GNI per cápita de USD 12,476 o más (Figura N° 21). Se destaca que para Venezuela el último dato disponible es para el año 2014, por lo que se ha respetado la clasificación difundida por el BM como país de ingresos medios altos.

País / Región	Clasificación por Ingreso	GNI per capita (2018)
Haití	Ingreso Bajo	800
Nicaragua	Ingreso Medio-Bajo	2030
Honduras	Ingreso Medio-Bajo	2350
Bolivia	Ingreso Medio-Bajo	3370
El Salvador	Ingreso Medio-Bajo	3820
Guatemala	Ingreso Medio-Bajo	4400
Belice	Ingreso Medio-Alto	4470
Jamaica	Ingreso Medio-Alto	4970
Paraguay	Ingreso Medio-Alto	5670
Ecuador	Ingreso Medio-Alto	6110
Colombia	Ingreso Medio-Alto	6180
Perú	Ingreso Medio-Alto	6470
República Dominicana	Ingreso Medio-Alto	7760
Brasil	Ingreso Medio-Alto	9140
México	Ingreso Medio-Alto	9180
Costa Rica	Ingreso Medio-Alto	11520
Argentina	Ingreso Medio-Alto	12390
Venezuela	Ingreso Medio-Alto	13080*
Panamá	Ingreso Alto	14370
Chile	Ingreso Alto	14670
Uruguay	Ingreso Alto	15650
Trinidad y Tobago	Ingreso Alto	15950
Puerto Rico	Ingreso Alto	21100
Total LAC	Ingreso Medio-Alto	8719
LAC (Excluye Ingresos Altos)	Ingreso Medio-Alto	8325

Figura N° 21. Clasificación de las economías de LAC en base al GNI per cápita (2018) – en USD

**Último dato disponible para Venezuela corresponde al año 2014*

Fuente: Elaboración propia en base a datos del Banco Mundial (Global Findex 2017)

El método de Atlas utilizado por el BM consiste en utilizar un factor de conversión en lugar de los tipos de cambio simples. El factor de conversión Atlas para cualquier año es el promedio del tipo de cambio de un país para ese año y sus tipos de cambio para los dos años anteriores, ajustados

por la diferencia entre la tasa de inflación en el país y la inflación internacional. El objetivo del factor de conversión Atlas es reducir el impacto de las fluctuaciones del tipo de cambio en la comparación entre países de los ingresos nacionales.

Si bien existen disparidades importantes entre los países (incluso dentro de ellos) en cuanto a la infraestructura y desarrollo de la economía, en el informe realizado por el BID sobre Inclusión Financiera en América Latina y el Caribe (Ollóqui, Andrade y Herrera, 2015) se ha determinado que los **principales obstáculos en la región** que dificultan un avance más profundo son:

- **Los altos costos operacionales** frente a los bajos márgenes esperados que representa atender a los segmentos excluidos (de bajos ingresos o en lugares remotos), particularmente mediante modelos de negocio tradicionales. No se observa un aprovechamiento pleno de las infraestructuras y tecnologías disponibles que garantice la rentabilidad de nuevos modelos de negocio que busquen atender los segmentos de bajos ingresos (por ejemplo, la telefonía móvil). En primera instancia, una readecuación de las barreras de entrada regulatorias para los nuevos proveedores especializados podría ayudar eventualmente, pero tardará tiempo en surtir efectos. Conforme evolucione el mercado la interconexión entre plataformas que permitan transferir recursos de una cuenta digital entre distintos proveedores o entre distintas plataformas bancarias tradicionales será un factor clave para lograr una mayor escala. La forma en que se logre la interconexión de plataformas y la interoperabilidad de los medios de pago impactará en la eficiencia del sistema de pago, su precio y el valor final para los clientes. Y en segunda instancia, la promoción masiva de medios de pagos electrónicos ya sea del gobierno o de privados sería un elemento que ayudaría a disminuir el costo operativo y que alimenta la sostenibilidad de los agentes y plataformas digitales. Dada la característica de red que poseen estas plataformas, se cree que al ir creciendo los modelos se sustentarán cada vez menos con transacciones en efectivo y cada vez más con transacciones digitales, lo que redundará en estructuras de costos más eficientes.
- **Las limitaciones respecto de la demanda**, por ejemplo, las bajas capacidades financieras de los usuarios y la ausencia de productos que se adecúen a las necesidades y aporten valor. Esto se refiere a que las personas de bajos ingresos ahorran y piden prestado, pero lo hacen acudiendo al sector informal. Los potenciales usuarios que actualmente realizan operaciones en efectivo o mediante servicios financieros informales, sólo migrarán al sector formal en la medida que los productos sean extremadamente fáciles de entender, utilizar y acceder, y contengan una propuesta de valor relevante. Una ventaja de contar con plataformas de pago electrónico reside en que la información digital generada

en las transacciones ayuda a crear un historial crediticio y, de esta manera, los proveedores pueden recurrir a ciertos datos que les permiten conocer a sus clientes digitalmente y ofrecer los productos más acordes con sus necesidades.

- **Los marcos regulatorios e institucionales** poco efectivos para lograr los objetivos de política pública propuestos, siendo incompletos y no fomentando plenamente la competencia y la innovación. Si bien hay un marco favorable a la IF mediante determinadas medidas como la expansión de puntos de acceso mediante corresponsales no bancarios, la creación de cuentas simplificadas y básicas, o la regulación que permite la entrada de nuevos servicios financieros electrónicos, las iniciativas son generalmente de alcance limitado y las soluciones parciales. En el caso de los corresponsales no bancarios existen regulaciones secundarias sobre seguridad mínima o la forma en que se cobra el servicio que elevan el costo operativo y de supervisión. Sobre las cuentas simplificadas en algunos países muchas personas no cuentan con la documentación mínima necesaria (documentos de identidad) o no se pueden realizar las aperturas de forma remota (vía celular o internet). Y respecto de los nuevos servicios financieros electrónicos, en aquellos países donde se han promovido (por ejemplo, Bolivia, Colombia, Paraguay y Perú) aún queda sin resolver parcial o totalmente la normatividad secundaria que brinde seguridad jurídica a los nuevos proveedores y la estabilidad financiera deseada al sistema, así como también definir la forma en que se garantizan los depósitos de los clientes y minimizar los riesgos operacionales relacionados con la conciliación de transacciones o la calidad y confiabilidad de la tecnología digital.
- **Poco desarrollo en la articulación interinstitucional** en el sector público y con el sector privado. La IF involucra a varias instituciones públicas, desde bancos centrales, superintendencias e instituciones financieras públicas hasta Ministerios de Economía (para el apoyo técnico a microempresas), de Protección Social (para la coordinación con la política social y también para el pago electrónico de transferencias sociales) y de Educación (para integrar las capacidades de los beneficiarios de los servicios financieros dentro de la política pública de educación). Asimismo, es necesario articular los intereses de los intermediarios financieros tradicionales y de los nuevos actores privados, incluidas empresas de dinero electrónico, redes de agentes no bancarios y bancos nichos. Lo anterior resalta la importancia de crear mecanismos de consulta y coordinación a nivel público-interinstitucional y a nivel público-privado.

De acuerdo con la base de datos del Global Findex (BM, 2017), en **América Latina y el Caribe** el acceso amplio a la tecnología digital podría permitir el crecimiento acelerado del uso de tecnología financiera: el 55 % de los adultos tiene teléfono celular y acceso a Internet, es decir,

15 puntos porcentuales más que el promedio de las economías en desarrollo (Gallup World Poll, 2017). Desde 2014, la proporción de adultos que realiza o recibe pagos digitales ha aumentado unos 8 puntos porcentuales o más en economías como las de Bolivia, Brasil, Colombia, Haití y Perú. En Argentina, Brasil y Costa Rica, alrededor del 20 % de los adultos que tienen cuenta usa el celular o Internet para operar a través de una cuenta. Digitalizando los pagos de sueldos en efectivo, por ejemplo, las empresas podrían contribuir a que hasta 30 millones de adultos no bancarizados (de los cuales casi el 90 % tiene teléfono celular) sean titulares de una cuenta.

En el mismo sentido, para 2018 la penetración de los celulares y el acceso a Internet a través de estos en los principales seis mercados de América Latina arroja un promedio de 71,5%, siendo Argentina el mercado de mayor penetración (77,3%), de acuerdo con datos relevados por TGI, correspondiente a la base de encuestas de Kantar/Ibope (Figura N° 22).

País	Acceso a Internet por celular
Argentina	77,3%
Brasil	75,3%
Chile	68,4%
Colombia	76,5%
México	60,3%
Perú	77,3%
Promedio LATAM	71,5%

Figura N° 22. Uso del celular en LATAM para acceder a Internet

Fuente: Elaboración propia en base a datos de la encuesta TGI (Kantar/Ibope, 2018)

A los fines de esta investigación, se han seleccionado a **Brasil, Colombia, México y Perú** para trazar una línea de comparación con Argentina respecto a diversos aspectos de inclusión financiera. A continuación, se acerca una breve reseña sobre el trabajo que está realizando cada uno de estos países en la materia.

- *Aspectos para destacar de Brasil*



Región	América Latina y Caribe
Grupo de Ingresos	Ingresos Medio-alto
Población	206.077.898

Fuente: Universal Financial Access 2020, BM (ufa.worldbank.org)

Tal como se ha mencionado anteriormente, uno de los puntos fuertes de Brasil es la disponibilidad de puntos de servicio de cuentas de transacción a lo largo de todo el país mediante el uso de agentes bancarios / corresponsales. Todos los municipios del país poseen puntos de venta corresponsales, los cuales representan más de la mitad de los puntos de acceso a servicios financieros disponibles. Esta extensa red de agentes financieros provee un entorno propicio para la inclusión financiera.

En 2012, se instauró la Asociación Nacional para la Inclusión Financiera, la cual anualmente se encarga de publicar informes sobre sus objetivos y avances. Su trabajo ha sido fundamental para orientar las regulaciones, profundizar el uso y avance de la tecnología financiera y las transacciones digitales, y ampliar el alcance de la educación financiera. Brasil ha manifestado un fuerte compromiso en facilitar que todos los actores de su sistema accedan al mercado financiero, desde Pymes e inversores hasta ciudadanos brasileños y extranjeros. En este sentido, con el objetivo de resolver problemas estructurales en el sistema financiero, el Banco Central de Brasil lanzó en 2019 una agenda de trabajo centrada en la evolución tecnológica, llamada Agenda BC#. Este programa posee cuatro dimensiones: la competitividad, la transparencia, la educación y la inclusión.

Conforme a los datos divulgados por el programa de Acceso Financiero Universal para el 2020 y el Global Findex 2017 (ambos elaborados por el BM), se puede observar que Brasil cuenta con una población de 160 millones de personas adultas, de las cuales 47 millones (30%) no estaba bancarizada para el 2017 (Figura N° 23). Entre las principales razones relevadas por las que los adultos no bancarizados no acceden al sistema financiero, las más significativas resultan ser los costos asociados al uso y mantenimiento de una cuenta (20%) y, a pesar de la extensa red de agentes que posee el país, la distancia hasta un punto de servicio financiero (11%).

Asimismo, se puede observar que de 2014 a 2017 ha disminuido el uso de efectivo para pagar servicios públicos o gastos relacionados con la educación (de 69% a 41%), viéndose este efecto profundizado en el segmento de adultos bancarizados, quienes de un 51% en 2014 han bajado a un 28% en 2017 respecto del uso de efectivo para estos gastos.

En cuanto al uso de instrumentos de pago electrónicos para realizar transacciones, se observa que no hay grandes avances entre 2014 y 2017 (62% y 58% respectivamente), a pesar de que estas cifras son elevadas en comparación con otros pares de la región. Si bien el 62% de los adultos en Brasil tiene tarjeta de débito o crédito, esto no necesariamente se traslada a un mayor uso del instrumento.

	2011	2014	2017
% de adultos bancarizados	56	68	70
% de adultos no bancarizados	44	32	30
% de adultos que reportan que la principal barrera para tener una cuenta es la distancia	6	3	11
% de adultos que reportan que la principal barrera para tener una cuenta es el costo	18	9	20
% de adultos que reportan que la principal barrera para tener una cuenta es la documentación	11	4	7
% de adultos que reportan que la principal barrera para tener una cuenta es la confianza	8	3	9
% de adultos que reportan que la principal barrera para tener una cuenta es la religión	n/d	n/d	2
% de adultos que utiliza efectivo para pagar servicios públicos o cuotas escolares	n/d	69	41
% de adultos bancarizado que utiliza efectivo para pagar servicios públicos o cuotas escolares	n/d	51	28
% de adultos que usaron un instrumento de pago electrónico para realizar transacciones	47	62	58
% de adultos que tienen una tarjeta de débito o crédito	46	61	62

Figura N° 23. Evolución de indicadores de acceso financiero en Brasil

Fuente: Elaboración propia en base al Universal Financial Access 2020 – BM, 2019 (ufa.worldbank.org)

Por otra parte, de acuerdo con los datos relevados por el reporte el Microscopio Global (EIU, 2019), se resaltan diversas medidas adoptadas por Brasil, como un nuevo sistema nacional de identificación digital, el programa de educación financiera para adultos donde los beneficiarios reciben educación y asesoramiento financiero personalizados con tecnologías educativas, y que desde 2018 Brasil ha reducido los requisitos de apertura de cuentas para las cuentas de dinero electrónico que usan tarjetas prepagas, que requieren solo el nombre completo del usuario, el número de identificación y un inicio de sesión en línea para administrar la cuenta. Este reporte permite destacar las siguientes fortalezas y áreas de mejora para Brasil:

Fortalezas:

- Cuentas en instituciones financieras y dinero electrónico, en cuanto a requisitos de apertura simplificados y salvaguarda de los fondos de los clientes.
- Carteras de crédito para clientes de medianos y bajos ingresos, siendo que existe un marco de gestión de riesgos diferenciado para el crédito y el ente regulador supervisa su estado.
- Existe una regulación específica para los seguros inclusivos y los requisitos son proporcionales (se adecúan dependiendo del perfil de cada cliente).

Áreas de mejora:

- Capacidad de supervisión, en cuanto a la independencia política en la regulación financiera, la capacidad técnica de supervisión para servicios que facilitan la inclusión financiera, y el monitoreo y recolección de datos.
- Servicios emergentes, respecto a la existencia de requisitos específicos que contemplen la regulación o la supervisión de servicios emergentes, como los préstamos P2P y el financiamiento colectivo.
- Protección a los usuarios de servicios financieros, en cuanto a la aplicación de un marco dedicado de protección y privacidad financiera del consumidor, transparencia y trato justo.

- *Aspectos para destacar de Colombia*



Región	América Latina y Caribe
Grupo de Ingresos	Ingresos Medio-alto
Población	47.791.393

Fuente: Universal Financial Access 2020, BM (ufa.worldbank.org)

Desde hace algunos años, Colombia ha definido centrar su estrategia en incrementar principalmente la cantidad de personas que acceden al sistema bancario, mejorar la educación financiera y profundizar la utilización de los productos y servicios financieros disponibles, considerando que la transformación digital es un aspecto clave para alinear los esfuerzos. Tal es así que, desde julio de 2014, el gobierno colombiano creó un comité interinstitucional, en el cual participan tanto agentes públicos como privados, con el objetivo de acelerar la implementación de su Estrategia Nacional de Inclusión Financiera.

Desde el punto de vista del marco legal, durante 2018 y 2019 ha aprobado diversas leyes que adapta las regulaciones para facilitar las inversiones de los bancos en herramientas de tecnología financiera y la financiación colectiva.

En lo que respecta a los datos divulgados por el programa de Acceso Financiero Universal para el 2020 y el Global Findex 2017 (ambos elaborados por el BM), se puede observar que Colombia cuenta con una población de 37 millones de personas adultas, de las cuales 20 millones (54%) no estaba bancarizada para el 2017 (Figura N° 24). Entre las principales razones relevadas por las que los adultos no bancarizados no acceden al sistema financiero, las más significativas resultan ser los costos asociados al uso y mantenimiento de una cuenta (38%), la confianza en

el sistema financiero (18%) y la falta de documentación necesaria o requisitos excesivos para la apertura de una cuenta (18%).

	2011	2014	2017
% de adultos bancarizados	30	39	46
% de adultos no bancarizados	70	61	54
% de adultos que reportan que la principal barrera para tener una cuenta es la distancia	7	4	13
% de adultos que reportan que la principal barrera para tener una cuenta es el costo	32	22	38
% de adultos que reportan que la principal barrera para tener una cuenta es la documentación	12	9	18
% de adultos que reportan que la principal barrera para tener una cuenta es la confianza	21	11	18
% de adultos que reportan que la principal barrera para tener una cuenta es la religión	1	1	4
% de adultos que utiliza efectivo para pagar servicios públicos o cuotas escolares	n/d	70	49
% de adultos bancarizado que utiliza efectivo para pagar servicios públicos o cuotas escolares	n/d	31	21
% de adultos que usaron un instrumento de pago electrónico para realizar transacciones	27	36	37
% de adultos que tienen una tarjeta de débito o crédito	25	33	30

Figura N° 24. Evolución de indicadores de acceso financiero en Colombia

Fuente: Elaboración propia en base al Universal Financial Access 2020 – BM, 2019 (ufa.worldbank.org)

También, se puede observar que de 2014 a 2017 se redujo el uso de efectivo para pagar servicios públicos o gastos relacionados con la educación (de 70% a 49%), viéndose este efecto reflejado también en el segmento de adultos bancarizados, quienes de un 31% en 2014 han bajado a un 21% en 2017 para el uso de efectivo para estos gastos.

En cuanto al uso de instrumentos de pago electrónicos para realizar transacciones, se observa que no hay grandes avances entre 2014 y 2017 (36% y 37% respectivamente). Esto se puede explicar en parte porque son relativamente pocos los adultos que en 2017 eran titulares de tarjetas de débito o crédito (30%).

De acuerdo con los datos relevados por el reporte el Microscopio Global (EIU, 2019), Colombia se posicionó con el mejor puntaje general, siendo el país que mostró la mayor mejora en los aspectos de regulación, supervisión y monitoreo de los proveedores de servicios financieros que

atienden a las poblaciones de ingresos bajos y medianos, así como también en la llegada de productos y puntos de venta que atienden a esos sectores.

Recientemente, se han implementado cambios regulatorios que eliminan restricciones en las actividades de entidades bancarias e instituciones no bancarias para permitir la apertura remota de cuentas y reducir los requisitos de debida diligencia de manera proporcional, permitiendo a estos emitir cuentas simplificadas con requisitos similares a los impuestos para las firmas especializadas en depósitos y pagos electrónicos (SEDPEs o Sociedades Especializadas de Depósitos o Pagos Electrónicos).

Además, la protección de datos es supervisada tanto por el organismo regulador de la competencia como por el supervisor del sector financiero. De esta manera, se pueden destacar las siguientes fortalezas y áreas de mejora para Colombia:

Fortalezas:

- Estrategias amplias para la inclusión financiera, siendo que hay una estrategia y un comité de trabajo que fomenta la inclusión financiera con un enfoque digital y hay evidencia tangible de la implementación de la estrategia.
- Debida diligencia del cliente, siendo que hay un marco armonizado con pautas del GAFI y los requisitos de debida diligencia del cliente no limitan indebidamente el mercado para los proveedores que prestan servicios a clientes de ingresos bajos y medianos.
- Cuentas en instituciones financieras y dinero electrónico, en cuanto a requisitos de apertura simplificados y salvaguarda de los fondos de los clientes.

Áreas de mejora:

- Compromiso con la ciberseguridad, respecto del nivel de compromiso del gobierno con la seguridad cibernética al tener en cuenta las recomendaciones legales, técnicas, organizativas, de desarrollo de capacidades y de cooperación identificadas por las agencias especializadas como la Unión Internacional de Telecomunicaciones.
- Infraestructura de pagos, en relación con el grado de interoperabilidad en el sistema de pagos minoristas el cual se encuentra limitado por la conectividad.
- Conectividad, en cuanto al porcentaje de la población cubierta por, al menos, una red móvil 3G y el porcentaje de hogares con acceso a internet.

- Aspectos para destacar de México



Región	América Latina y Caribe
Grupo de Ingresos	Ingresos Medio-alto
Población	125.385.833

Fuente: Universal Financial Access 2020, BM (ufa.worldbank.org)

En México más de la mitad de la población se encuentra fuera del sistema financiero formal y regulado, de acuerdo con datos proporcionados por el BM. Con el objetivo de profundizar el acceso a los servicios financieros, desde junio de 2016 se ha implementado una política nacional de inclusión financiera, la cual cuenta con el apoyo del BM a los fines de fortalecer la supervisión del sector financiero, fomentar el crédito y ampliar las políticas de inclusión.

El Consejo Nacional de Inclusión Financiera (CONAIF) coordina los esfuerzos entre las agencias gubernamentales, las instituciones financieras y las empresas de telecomunicaciones y tecnología. El sector público y privado están trabajando juntos para impulsar los pagos electrónicos mediante el uso de códigos de respuesta rápida (QR o quick response), y se han implementado recientes iniciativas para modernizar los bancos de desarrollo estatales, otorgar microcréditos sin costos ni intereses, o autorizar a menores de entre 15 y 17 años para que abran cuentas bancarias.

Analizando los datos divulgados por el programa de Acceso Financiero Universal para el 2020 y el Global Findex 2017 (ambos elaborados por el BM), se puede observar que México cuenta con una población de 89 millones de personas adultas, de las cuales 56 millones (63%) no estaba bancarizada para el 2017 (Figura N° 25). Entre las principales razones relevadas por las que los adultos no bancarizados no acceden al sistema financiero, las más significativas resultan ser los costos asociados al uso y mantenimiento de una cuenta (37%), la confianza en el sistema financiero (27%), la distancia hasta un punto de servicio financiero (21%), y la falta de documentación necesaria o requisitos excesivos para la apertura de una cuenta (19%).

Entre los adultos que utilizan efectivo, se puede observar que de 2014 a 2017 se ha reducido el uso de este instrumento para pagar servicios públicos o gastos relacionados con la educación (de 58% a 47%), tendencia que se replica al observar el segmento de adultos bancarizados, quienes de un 28% en 2014 han bajado a un 19% en 2017, disminuyendo el uso de efectivo para estos gastos.

	2011	2014	2017
% de adultos bancarizados	27	39	37
% de adultos no bancarizados	73	61	63
% de adultos que reportan que la principal barrera para tener una cuenta es la distancia	13	20	21
% de adultos que reportan que la principal barrera para tener una cuenta es el costo	33	25	37
% de adultos que reportan que la principal barrera para tener una cuenta es la documentación	15	13	19
% de adultos que reportan que la principal barrera para tener una cuenta es la confianza	20	24	27
% de adultos que reportan que la principal barrera para tener una cuenta es la religión	2	4	4
% de adultos que utiliza efectivo para pagar servicios públicos o cuotas escolares	n/d	58	47
% de adultos bancarizado que utiliza efectivo para pagar servicios públicos o cuotas escolares	n/d	28	19
% de adultos que usaron un instrumento de pago electrónico para realizar transacciones	27	29	32
% de adultos que tienen una tarjeta de débito o crédito	25	32	27

Figura N° 25. Evolución de indicadores de acceso financiero en México

Fuente: Elaboración propia en base al Universal Financial Access 2020 – BM, 2019 (ufa.worldbank.org)

En cuanto al uso de instrumentos de pago electrónicos para realizar transacciones, se observa un ligero aumento entre 2014 y 2017 (29% y 32% respectivamente). Sin embargo, y en línea con las dificultades que se vienen describiendo, el porcentaje de adultos que tiene tarjeta de débito o crédito disminuyó de 32% (2014) a un 27% (2017).

Con relación a los datos relevados por el reporte el Microscopio Global (EIU, 2019), se observa que México está trabajando activamente en profundizar su inclusión financiera, y actualmente realiza publicaciones trimestrales recopilando datos sobre la inclusión incluyendo acciones específicas como parte de su estrategia nacional.

Sin embargo, aún se observa que existen limitaciones en el acceso a la identificación nacional, lo cual hace de barrera al momento de la apertura de una cuenta. En base a este reporte, se pueden destacar las siguientes fortalezas y áreas de mejora para México:

Fortalezas:

- Existe una regulación específica para los seguros inclusivos y los requisitos son proporcionales (se adecúan dependiendo del perfil de cada cliente).
- Estrategias amplias para la inclusión financiera, siendo que hay una estrategia y un comité de trabajo que fomenta la inclusión financiera con un enfoque digital y hay evidencia tangible de la implementación de la estrategia.
- Cuentas en instituciones financieras y dinero electrónico, en cuanto a requisitos de apertura simplificados y salvaguarda de los fondos de los clientes.

Áreas de mejora:

- Infraestructura de pagos, en relación con el grado de interoperabilidad en el sistema de pagos minoristas el cual se encuentra limitado por la conectividad.
- Conectividad, en cuanto al porcentaje de la población cubierta por, al menos, una red móvil 3G y el porcentaje de hogares con acceso a internet.
- Capacidad de supervisión, en cuanto a la independencia política en la regulación financiera, la capacidad técnica de supervisión para servicios que facilitan la inclusión financiera, y el monitoreo y recolección de datos.

- **Aspectos para destacar de Perú**



Región	América Latina y Caribe
Grupo de Ingresos	Ingresos Medio-alto
Población	30.973.148

Fuente: Universal Financial Access 2020, BM (ufa.worldbank.org)

De acuerdo con datos del BM, Perú ha puesto en marcha desde 2015 (con asistencia del BM para la formulación) una estrategia nacional de inclusión financiera en la que se ha comprometido a garantizar que, por lo menos, el 75% de los adultos tenga acceso a una cuenta de transacción para el año 2021.

De acuerdo con datos del informe el Microscopio Global (EIU, 2019), el marco regulatorio del Perú para la inclusión financiera está guiado por la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera y la Estrategia Nacional para la Inclusión Financiera (ENIF, emitida por primera vez en 2015). Las partes interesadas del gobierno, el sector privado y la sociedad civil cooperan para promover la inclusión financiera, pero la demanda de servicios financieros formales ha sido débil

debido a la falta de productos que realmente satisfagan las necesidades de la población diversa. En julio de 2019, el Ministerio de Economía y Finanzas emitió el Decreto Supremo n.º 255-2019-EF, que modifica el ENIF 2015, reconoce los desafíos estructurales para la inclusión financiera y se centra en tres pilares: acceso, uso efectivo y servicios de calidad.

A partir de los datos divulgados por el programa de Acceso Financiero Universal para el 2020 y el Global Findex 2017 (ambos elaborados por el BM), se puede observar que Perú cuenta con una población de 23 millones de personas adultas, de las cuales 13 millones (57%) no estaba bancarizada para el 2017 (Figura N° 26). Entre las principales razones relevadas por las que los adultos no bancarizados no acceden al sistema financiero, muestra similitudes con México, resultando ser las más significativas los costos asociados al uso y mantenimiento de una cuenta (38%), la confianza en el sistema financiero (24%), la distancia hasta un punto de servicio financiero (20%), y la falta de documentación necesaria o requisitos excesivos para la apertura de una cuenta (19%).

	2011	2014	2017
% de adultos bancarizados	20	29	43
% de adultos no bancarizados	80	71	57
% de adultos que reportan que la principal barrera para tener una cuenta es la distancia	18	13	20
% de adultos que reportan que la principal barrera para tener una cuenta es el costo	43	36	38
% de adultos que reportan que la principal barrera para tener una cuenta es la documentación	12	18	19
% de adultos que reportan que la principal barrera para tener una cuenta es la confianza	29	29	24
% de adultos que reportan que la principal barrera para tener una cuenta es la religión	2	3	9
% de adultos que utiliza efectivo para pagar servicios públicos o cuotas escolares	n/d	71	43
% de adultos bancarizado que utiliza efectivo para pagar servicios públicos o cuotas escolares	n/d	24	20
% de adultos que usaron un instrumento de pago electrónico para realizar transacciones	20	29	34
% de adultos que tienen una tarjeta de débito o crédito	17	24	30

Figura N° 26. Evolución de indicadores de acceso financiero en Perú

Fuente: Elaboración propia en base al Universal Financial Access 2020 – BM, 2019 (ufa.worldbank.org)

Sobre los adultos que utilizan efectivo, se puede observar que de 2014 a 2017 se redujo significativamente el uso de este instrumento para pagar servicios públicos o gastos relacionados con la educación (de 71% a 43%), viéndose este efecto también reflejado, pero en menor proporción, en los adultos bancarizados, quienes de un 24% en 2014 han bajado a un 20% en 2017 para el uso de efectivo para estos gastos.

En cuanto al uso de instrumentos de pago electrónicos para realizar transacciones, se observan moderados avances entre 2014 y 2017 (29% y 34% respectivamente). Si bien son relativamente pocos los adultos titulares de tarjetas de débito o crédito, se puede ver un aumento de 24% (2014) a un 30% (2017).

Observando los datos relevados por el reporte el Microscopio Global (EIU, 2019), Perú ha mejorado mucho su entorno y hay evidencia de que el mismo se ha vuelto más favorable para la inclusión financiera. Mostró la mayor mejora en el aspecto de Protección al Consumidor, específicamente, por su marco de protección de datos para clientes financieros, que es implementado por una agencia especializada ubicada en el Ministerio de Justicia. Además, el gobierno recopila datos sobre el uso de productos de ahorro y crédito. Se pueden destacar las siguientes fortalezas y áreas de mejora para Perú:

Fortalezas:

- Carteras de crédito para clientes de medianos y bajos ingresos, siendo que existe un marco de gestión de riesgos diferenciado para el crédito y el ente regulador supervisa su estado.
- Entrada al mercado, en relación con que los nuevos bancos, instituciones no bancarias, emisores de dinero electrónico o proveedores de pagos transfronterizos no enfrentan restricciones desproporcionadas en cuanto a licencias, capitales iniciales, requisitos operativos iniciales o financiamiento.
- Requisitos en curso, referido a que los actores que actualmente se encuentran operando en el sistema no enfrentan restricciones desproporcionadas en cuanto a controles de precio, tributación de las operaciones, requisitos de capital continuo o requisitos operativos.

Áreas de mejora:

- Compromiso con la ciberseguridad, respecto del nivel de compromiso del gobierno con la seguridad cibernética al tener en cuenta las recomendaciones legales, técnicas, organizativas, de desarrollo de capacidades y de cooperación identificadas por las agencias especializadas como la Unión Internacional de Telecomunicaciones.
- Conectividad, en cuanto al porcentaje de la población cubierta por, al menos, una red móvil 3G y el porcentaje de hogares con acceso a internet.

- Servicios emergentes, con respecto a que, si bien hay un grupo de trabajo sobre tecnología financiera, aún no se han establecido requisitos específicos que contemplen la regulación o la supervisión de servicios emergentes, como los préstamos P2P y el financiamiento colectivo.

CAPITULO VI: INCLUSION FINANCIERA EN ARGENTINA

En la Argentina, el dinero en efectivo continúa teniendo una elevada participación en la disponibilidad monetaria (Figura N° 27) y, a pesar de las desventajas intrínsecas que se han ido describiendo a lo largo de este trabajo, es el principal medio de pago minorista. Esto encuentra sustento en la existencia de una **alta informalidad de la economía**, la cual contribuye a que determinados sectores queden financieramente excluidos (Figura N° 28). Esa exclusión también se ve afectada por otros factores, como la falta de flexibilidad en servicios financieros que no se adecuan a las necesidades de la demanda o la limitada cobertura geográfica de los prestadores de estos servicios.

Porcentaje de efectivo sobre M1 (circulante más depósitos a la vista). Último dato disponible.

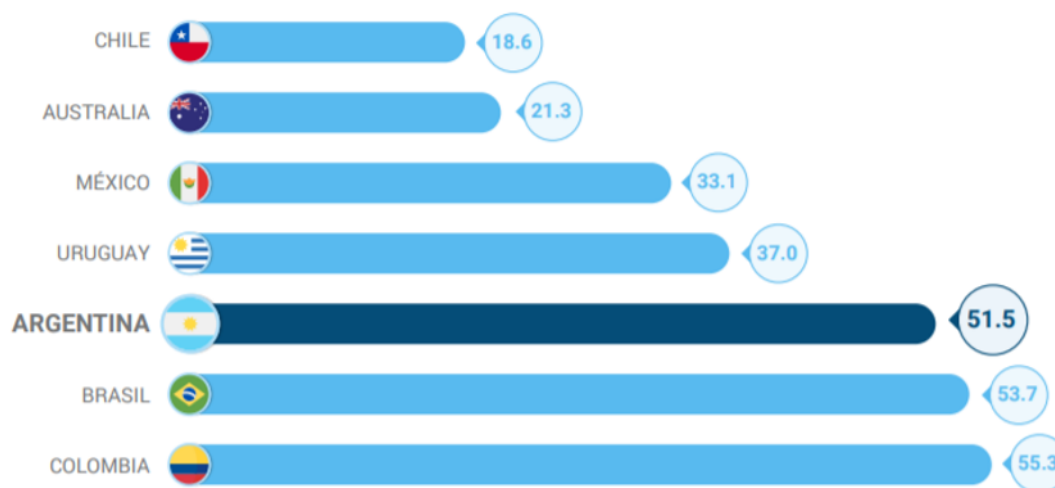


Figura N° 27. Efectivo como proporción del dinero disponible para pagos
Fuente: ENIF Argentina, 2019 (www.argentina.gob.ar/inclusion-financiera)

De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo, *“los trabajadores informales generalmente tienen empleos de mala calidad, salarios bajos, largas jornadas de trabajo, falta de acceso a oportunidades de capacitación, dificultades para acceder al sistema judicial y al sistema de protección social, incluyendo la protección para la seguridad y salud en el trabajo. Estas condiciones ubican en una situación de vulnerabilidad económica y laboral tanto a los propios trabajadores como a sus familias.”*

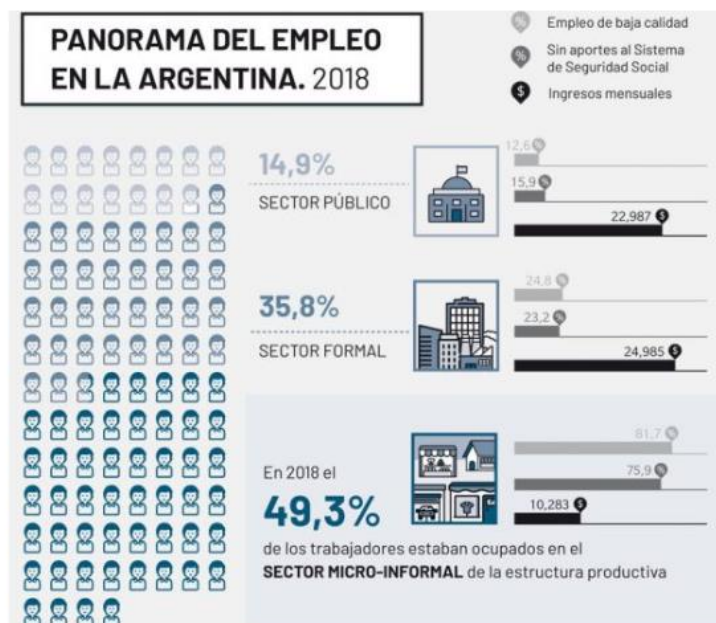


Figura N° 28. Panorama del empleo en Argentina, año 2018

Fuente: Encuesta de la Deuda Social Argentina – UCA, 2019 (uca.edu.ar/es/observatorio-de-la-deuda-social-argentina/barometro-de-la-deuda-social-argentina/informes-anuales-de-la-deuda-social-argentina)

Esta investigación destaca que **la IF puede contribuir al crecimiento económico y al desarrollo social de Argentina**, haciendo menos vulnerables a los individuos y empresas, ya sea mejorando las posibilidades de ahorro y acceso a bienes, como también aumentando los niveles de inversión y productividad, haciendo de contrapeso a la problemática descrita en los párrafos precedentes.

Asimismo, también se explica que los medios de pago electrónicos resultan herramientas que ayudan a acelerar la IF y ofrecen una sólida alternativa al dinero en efectivo, brindando como principales beneficios practicidad y seguridad en los medios de pago, junto con reducir los costos de transacción tanto para la oferta como para la demanda.

En este sentido, se observó que desde el año 2016 el BCRA ha demostrado una fuerte voluntad en modernizar el SNP (Sistema Nacional de Pagos) para hacerlo más seguro, rápido y eficiente y, a través de una serie de medidas tendientes a lograr una mayor bancarización de las operaciones, dar un impulso a la utilización de medios de pago electrónicos. Esto se observa a partir de la elaboración del primer Informe de Inclusión Financiera publicado por el Banco Central en 2019, mostrando que se ha avanzado en materia de IF a partir de la bancarización de las jubilaciones y planes sociales, la expansión de los medios electrónicos de pago y el uso de los canales digitales de atención.

También resulta importante destacar que, desde agosto de 2019, el país cuenta con una Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), la cual define los parámetros que permitirán dar seguimiento y medir el impacto de las medidas implementadas, la cual define los siguientes objetivos estratégicos: *“completar y mejorar el acceso a cuentas de ahorro, crédito, medios de pago electrónicos, y seguros; potenciar el uso de cuentas, medios de pago electrónicos, y otros servicios financieros, como portal de entrada al sistema financiero; Mejorar las capacidades financieras de la población y la protección al usuario”*.

Sin embargo, si bien Argentina ha mostrado avances, no se puede soslayar la **existencia de desconfianza en el sistema financiero** por parte de un sector de la población, la cual actúa como barrera a la inclusión tanto de excluidos como de sub-bancarizados (aquellos que disponen de un servicio financiero, pero no lo usan porque la banca tradicional no lo satisface). Esta desconfianza se ha visto profundizada luego de la crisis argentina de 2001, la cual consistió en una crisis financiera generada por la restricción a la extracción de dinero en efectivo de plazo fijos, cuentas corrientes y cajas de ahorro, de tal gravedad que causó la renuncia del entonces presidente Fernando de la Rúa.

En el Informe de Inclusión Financiera (BCRA, 2019), se puede observar que el efecto de la desconfianza podría explicar que, si bien para 2019 casi un 80% de los argentinos adultos es titular de una cuenta bancaria, a la vez, existe una falta de percepción de esa tenencia por una gran parte de la sociedad, ya que solo el 48% manifiesta tenerla. Es decir, hay clientes bancarios que no saben que lo son o no quieren serlo. El desafío entonces consistirá en hacer que aquellas personas que cobran un haber utilicen esa cuenta para otras funciones básicas (como pagar servicios, transferir dinero) en lugar de retirar su dinero una vez al mes y vivir utilizando sólo el dinero en efectivo.

Del Informe de Inclusión Financiera (BCRA, 2019), surgen otros datos que podrían explicar la capacidad ociosa del sistema y la subutilización de las redes existentes. Según el BCRA, del total de titulares de cuentas (cajas de ahorro o cuentas corrientes) que podría utilizar servicios de homebanking, solo el 35% llega a registrarse y el 24% los usa con frecuencia. En banca móvil, los porcentajes se reducen a 20% y 7%. El resto no utiliza estos sistemas, pese a que las cuentas para individuos son gratuitas.

El economista Ignacio Carballo, de la Universidad Católica Argentina (UCA), lo describe de la siguiente manera: *“Hay un tema de percepción. El 80% tiene un producto asignado, pero solo el 48% es consciente de ello, el resto no lo sabe. En ese sector suelen ubicarse los beneficiarios de Asignación Universal por Hijo (AUH) y otros beneficios sociales, que fueron bancarizados en*

los últimos años. Dentro de ese 48%, 8 de cada 10 personas retira sus ingresos una vez por mes. Eso obedece a la desconfianza en el sector financiero que genera la incertidumbre constante de nuestra macroeconomía, pero también por los costos tributarios y la falta de educación financiera”.

VI.I Comparaciones con Brasil, Colombia, México y Perú

Previo a adentrarnos en un paralelismo con pares de la región, resulta útil destacar algunos aspectos de inclusión financiera en Argentina que servirán de base para trazar una línea de comparación.

Aspectos para destacar de Argentina



Región	América Latina y Caribe
Grupo de Ingresos	Ingresos Medio-alto
Población	42.980.026

Fuente: Universal Financial Access 2020, BM (ufa.worldbank.org)

Conforme a los datos divulgados por el programa de Acceso Financiero Universal para el 2020 y el Global Findex 2017 (ambos elaborados por el BM), se puede observar que Argentina cuenta con una población de 32 millones de personas adultas, de las cuales más de 16 millones (51%) no estaba bancarizada para el 2017 (Figura N° 29). Entre las principales razones relevadas por las que los adultos no bancarizados no acceden al sistema financiero, las más significativas resultan ser los costos asociados al uso y mantenimiento de una cuenta (25%), la falta de documentación necesaria o requisitos excesivos para la apertura de una cuenta (17%) y la confianza en el sistema financiero (15%).

Asimismo, se puede observar que de 2014 a 2017 se ha reducido el uso de efectivo para pagar servicios públicos o gastos relacionados con la educación (de 69% a 50%), viéndose este efecto profundizado en el segmento de adultos bancarizados, quienes de un 38% en 2014 han bajado a un 25% en 2017 en relación con el uso de efectivo para estos gastos. En cuanto al uso de instrumentos de pago electrónicos para realizar transacciones, se observa que no hay grandes avances entre 2014 y 2017 (45% y 40% respectivamente). De hecho, casi la mitad de los adultos (47%) posee una tarjeta de débito o crédito.

	2011	2014	2017
% de adultos bancarizados	33	50	49
% de adultos no bancarizados	67	50	51
% de adultos que reportan que la principal barrera para tener una cuenta es la distancia	3	1	6
% de adultos que reportan que la principal barrera para tener una cuenta es el costo	23	11	25
% de adultos que reportan que la principal barrera para tener una cuenta es la documentación	13	14	17
% de adultos que reportan que la principal barrera para tener una cuenta es la confianza	17	10	15
% de adultos que reportan que la principal barrera para tener una cuenta es la religión	n/d	1	2
% de adultos que utiliza efectivo para pagar servicios públicos o cuotas escolares	n/d	69	50
% de adultos bancarizado que utiliza efectivo para pagar servicios públicos o cuotas escolares	n/d	38	25
% de adultos que usaron un instrumento de pago electrónico para realizar transacciones	34	45	40
% de adultos que tienen una tarjeta de débito o crédito	34	50	47

Figura N° 29. Evolución de indicadores de acceso financiero en Argentina

Fuente: Elaboración propia en base al Universal Financial Access 2020 – BM, 2019 (ufa.worldbank.org)

Estas cifras no pasaron desapercibidas para las autoridades nacionales, quienes mediante la implementación de medidas (abordadas en capítulos previos) han logrado avances considerables en el acceso a los servicios financieros. De acuerdo con datos divulgados por la ENIF (CCIF, 2019), se estima que en 2018 el 80% de la población adulta tenía al menos una cuenta bancaria y una tarjeta de débito asociada (aunque solo el 48% manifiesta tenerla), en gran medida gracias al esfuerzo del Estado Nacional por fomentar la utilización de cuentas en entidades financieras para la acreditación de salarios (9.2 millones), programas sociales (6.7 millones), pensiones y jubilaciones (13.3 millones), las cuales junto a otras cuentas, como las de ahorro, totalizan una cantidad de 55.7 millones de cuentas (Figura N° 30).

No obstante, aún persisten dificultades para lograr un acceso universal a los servicios financieros tanto para los individuos como para las empresas. Por ejemplo, todavía es necesario incrementar el número de puntos de acceso del sistema financiero, el cual se encuentra por debajo de otros países de América Latina. La digitalización podría aliviar la falta de capilaridad, pero para ello resulta fundamental mejorar la infraestructura digital.

	DIC 2016	DIC 2017	DIC 2018
TOTAL DE CUENTAS DE AHORRO	44.942.471	50.933.917	55.735.007
Cuentas de programas sociales	5.795.417	7.165.319	6.723.459
Cuentas previsionales	11.501.972	11.934.706	13.346.972
Cuentas sueldo	8.895.771	9.165.543	9.208.610
Otras	18.749.311	22.668.349	26.455.966

Figura N° 30. Cantidad de cuentas en poder de los adultos en Argentina
Fuente: ENIF Argentina, 2019 (www.argentina.gob.ar/inclusion-financiera)

Por otra parte, de acuerdo con los datos relevados por el reporte el Microscopio Global (EIU, 2019), surge que Argentina se encuentra entre los países que recientemente han elaborado nuevas estrategias relativas a profundizar la inclusión financiera, habiendo emitido un borrador de su estrategia de inclusión financiera tras casi dos años de desarrollo. Si bien aún no se encuentra implementado, en el mismo se incluye un enfoque de género, siendo este un objetivo transversal en la estrategia y el gobierno ya ha tomado medidas para desarrollar y medir indicadores de inclusión financiera desagregados para impulsar una iniciativa de paridad de género en el gobierno nacional.

Respecto a la regulación y supervisión de las empresas de tecnología financiera (Fintech) Argentina ha demostrado una capacidad avanzada para supervisar estos servicios mediante la creación de grupos de trabajo donde las partes interesadas presentan opiniones y propuestas, que luego se compilan en documentos técnicos para su revisión por parte de los reguladores antes de emitir nuevas reglas y pautas de supervisión. Si bien se ha avanzado con regulaciones tendientes a la protección de los datos, el poder ejecutivo de Argentina propuso una ley actualizada de protección de datos en 2018, pero el Congreso aún no ha codificado estos cambios en la ley, viéndose debilitada la capacidad para hacer cumplir las regulaciones existentes.

Argentina se encuentra dentro de los países que están implementando prácticas líderes basadas en las lecciones aprendidas en la inclusión financiera en todo el mundo. Para ello ha incorporado temas de educación financiera en sus planes de estudio nacionales, brindando oportunidades para enseñar a los estudiantes, supervisar los resultados del aprendizaje y ajustar los enfoques en futuras iteraciones para desarrollar capacidades financieras de manera eficaz.

De esta manera, se pueden destacar las siguientes fortalezas y áreas de mejora para Argentina:

Fortalezas:

- Debida diligencia del cliente, siendo que hay un marco armonizado con pautas del GAFI y los requisitos de debida diligencia del cliente no limitan indebidamente el mercado para los proveedores que prestan servicios a clientes de ingresos bajos y medianos.
- Existe una regulación específica para los seguros inclusivos y los requisitos son proporcionales (se adecúan dependiendo del perfil de cada cliente).
- Puntos de venta financieros (agentes, comerciantes y canales electrónicos), siendo que las recientes regulaciones permiten que diversos actores sirvan como puntos de venta financieros y favorecen la creación de modelos comercialmente viables.

Áreas de mejora:

- Carteras de crédito para clientes de medianos y bajos ingresos, siendo que, si bien existe un marco de gestión de riesgos diferenciado para el crédito, la supervisión del ente regulador resulta limitada para el segmento del mercado con menor poder adquisitivo, lo que termina siendo una restricción por parte de la oferta.
- Compromiso con la ciberseguridad, respecto del nivel de compromiso del gobierno con la seguridad cibernética al tener en cuenta las recomendaciones legales, técnicas, organizativas, de desarrollo de capacidades y de cooperación identificadas por las agencias especializadas como la Unión Internacional de Telecomunicaciones.
- Servicios emergentes, con respecto a que, si bien hay un grupo de trabajo sobre tecnología financiera, aún no se han establecido requisitos específicos que contemplen la regulación o la supervisión de servicios emergentes, como los préstamos P2P y el financiamiento colectivo.

Comparaciones con pares de la región

Continuando con el análisis de los datos divulgados por el Microscopio Global (EIU, 2019), el informe reconoce a América Latina como la región con el marco regulatorio y las políticas más favorables para profundizar la inclusión financiera, pudiéndose observar que Argentina se destacó por encima del promedio de los países evaluados en las categorías “Gobierno y respaldo político”; “Estabilidad e integridad”; “Productos y puntos de acceso”; “Protección al Consumidor”; e “Infraestructura” (Figura N° 31), sobre las que se han explicado los aspectos evaluados por cada una de ellas en el punto 1.1.3 de este trabajo.

Categoría evaluada	Argentina	Brasil	Colombia	Perú	México	Promedio MG 2019
Gobierno y apoyo de políticas	79	72	90	85	89	54
Estabilidad e Integridad	73	70	87	89	74	65
Productos y puntos de venta	70	90	85	90	95	57
Protección del consumidor	83	71	97	87	90	60
Infraestructura	87	78	77	77	76	59
Puntaje General	70	69	82	80	74	52

Figura N° 31. Desempeño de cada país en materia de inclusión financiera
Fuente: Elaboración propia en base al Microscopio Global – EIU, 2019
(www.idbinvest.org/es/download/8787)

Si bien se observa que **Argentina se encuentra por encima del promedio de los países evaluados por el Microscopio Global (MG)**, la categoría que más lo destaca respecto de los principales países de LAC es la que refiere a “Infraestructura”. Por otra parte, las categorías que abarcan a la “Protección del consumidor” y “Gobierno y apoyo de políticas” se muestran con puntajes moderados pero cercanos a países como Perú o Colombia, los cuales han introducido cambios profundos en sus políticas de IF y se posicionan en los primeros puestos del Microscopio. Finalmente, los aspectos que muestran menor avance son los relativos a “Estabilidad e Integridad” y “Puntos de acceso”, categorías que se encuentran significativamente más bajas que los principales referentes.

Analizando la evaluación internacional sobre los avances regulatorios que impactan en la inclusión financiera, el Microscopio ha elaborado un ranking de competitividad del entorno para la IF sobre 55 países, donde Argentina se encuentra en el puesto 7, mejorando 33 puestos respecto de la medición elaborada por el mismo informe en 2015 (Figura N° 32). Esto ha sido impulsado principalmente por las acciones implementadas en materia legislativa y regulatoria, y apuntaladas por la ENIF como herramienta estratégica y de seguimiento.

Para este trabajo se han seleccionado a Brasil, Colombia, México y Perú como pares regionales comparables, dado que junto con Argentina representan aproximadamente al 73% de la población de América Latina y el Caribe (según datos de Naciones Unidas), y sobre los cuales se han destacado previamente algunos aspectos acerca de sus avances en materia de IF que permiten de alguna manera contextualizar su actualidad. Al respecto, dado que las mediciones estadísticas divulgadas por los organismos oficiales de estos países no siempre se encuentran

disponibles, alineadas y/o actualizadas al mismo momento temporal, se han utilizado diversas fuentes de datos para elaborar líneas de comparación que nos permitan identificar cómo se encuentra posicionada la República Argentina.






					
Puesto 2015	2	1	8	40	17
Puesto 2019	1	2	4	7	9
Δ	+1	-1	+4	+33	+8

Figura N° 32. Competitividad del entorno para la IF (ranking de países)
 Fuente: Elaboración propia en base a CCIF – Presentación del 28-11-2019
 (www.argentina.gov.ar/sites/default/files/11282019_ccif.pdf)

De acuerdo con los datos divulgados por el Global Findex (BM, 2017), sobre este grupo de países se puede observar que **para el año 2017 el único que registraba el acceso a una cuenta en una institución financiera para más de dos tercios de su población adulta era Brasil (70%)**, mientras que el resto registraba acceso a una cuenta en una institución financiera para menos de la mitad de su población adulta: Argentina (49%), Colombia (46%), Perú (43%) y México (37%). Si observamos para el 2017 el acceso financiero de los países de ingresos altos, grupo al que llamaremos “PIA”, podremos ver que el alcance es casi total (94%), mientras que, si agrupamos a estos cinco países latinoamericanos y calculamos un promedio de acceso al sistema financiero, el cual llamaremos “ABCMP”, podremos concluir que, si bien han mostrado mejoras respecto a los datos de 2011 y 2014, aún se encontraban en un nivel de acceso mucho más bajo (Figuras N° 33.a y 33.b).

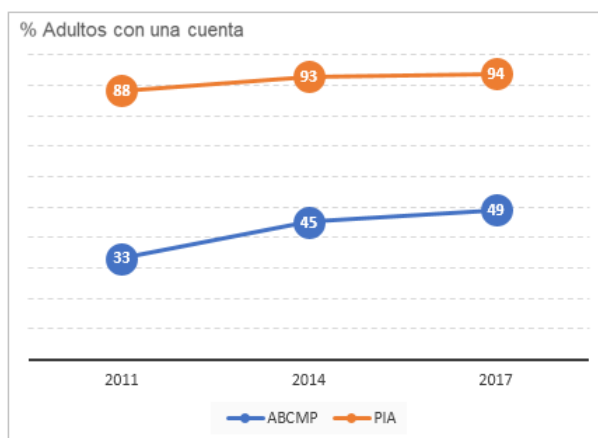
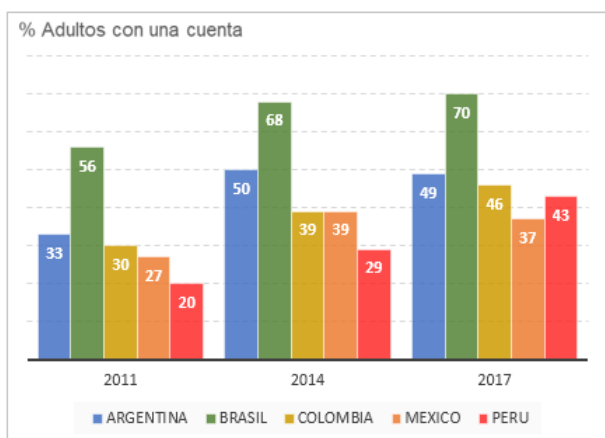


Figura N° 33.a. Comparación principales países LAC **Figura N° 33.b.** Promedio principales LAC vs. PIA
 Fuente: Elaboración propia en base a datos del Banco Mundial (Global Findex 2017)

Analizando datos divulgados por la Encuesta de Acceso Financiero (FMI, 2017), se observa que, para 2017, la cantidad de cuentas cada 10.000 adultos⁵ en Argentina era de 17.657 cuentas, lo cual muestra niveles similares a los de Brasil y Colombia, mientras que Perú y México se encontraban un poco más rezagados (Figura N° 34). Se puede decir que, en el caso de Argentina, **la cantidad de cuentas no sería un factor tan determinante en la falta de acceso al sistema financiero**, y sirve de ejemplo el caso brasilero donde, con una cantidad de cuentas similar, tienen un alcance mucho mayor. De esta manera, resultan ser otros los aspectos a mejorar para profundizar la inclusión, los cuales justifican la aplicación de medidas regulatorias para modernizar el SNP, flexibilizar las barreras de entrada a nuevos actores del sistema financiero, y dar incentivo al uso de los servicios financieros, medidas que serán abordadas más adelante.



Figura N° 34. Cuenta de depósito cada 10.000 adultos (datos a 2017)

*Los datos de Brasil son estimados en base al *Relatorio de Ciudadanía Financiera* – BCB, 2017

Fuente: Elaboración propia en base a datos de la ENIF Argentina 2019
(www.argentina.gob.ar/inclusion-financiera)

Para Argentina la información de la cantidad de cuentas surge del BCRA, y se contemplan cuentas y plazos fijos tanto en moneda local como en moneda extranjera, mientras que, en el caso de Brasil, los datos surgen del *“Relatorio de Ciudadanía Financiera”* emitido por el Banco Central de Brasil (2017) y contempla cuentas de depósitos a plazo, a la vista y de ahorro.

Si observamos la profundidad del sistema financiero (Figura N° 35), podemos observar que en Argentina **los ratios de créditos y depósitos sobre el PIB son de los menores de la región** (15% y 20% respectivamente). El crédito resulta muy inferior al de los países comparables de América Latina, y esta brecha presenta dos desafíos para la IF:

⁵ Las cifras se muestran cada 10.000 habitantes a los fines de hacerlas comparables y facilitar su análisis.

- 1) aplicar herramientas que contrarresten el hecho de que las entidades financieras podrían encontrar más rentable financiar a otras actividades antes de ocuparse por los segmentos de menores ingresos.
- 2) que las herramientas aplicadas fomenten el crecimiento, apalancado por empresas financieras con fuerte componente tecnológico, las cuales tienen un crecimiento exponencial y han incursionado en distintos sectores del mercado financiero y de seguros.

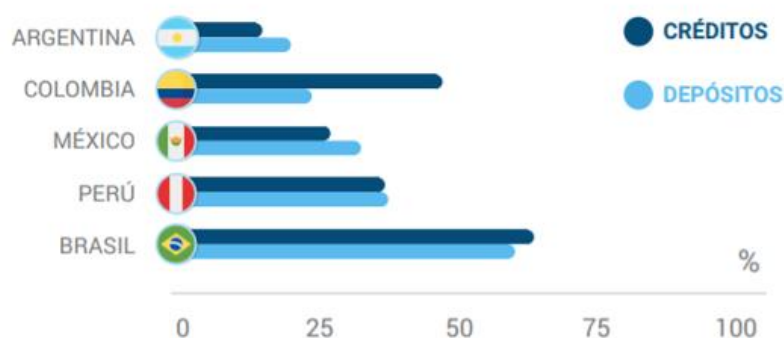


Figura N° 35. Créditos y depósitos del sector privado como porcentaje del PIB

Fuente: Elaboración propia en base a ENIF Argentina, 2019 (www.argentina.gob.ar/inclusion-financiera)

En materia de infraestructura, la Argentina está en niveles similares a Brasil, México y Colombia en materia de cantidad de puntos de acceso (PDA), lo que incluye sucursales, cajeros y terminales de autoservicio. La gran diferencia está en los **corresponsales bancarios**, una figura extendida en otros países y muy reciente en la Argentina. Se trata de cadenas comerciales que pueden ofrecer servicios financieros como actividad secundaria, actuando por cuenta y orden de un banco (BCRA, 2019).

En lo que respecta a la cantidad de PDA del sistema financiero argentino, también podemos observar que **Argentina se encuentra por debajo de la cantidad disponible en los países comparables de América Latina**. A diciembre de 2018, el sistema financiero argentino ofrecía cada 10.000 adultos una cantidad de 4,9 cajeros automáticos, 2,1 terminales de autoservicio, 1,6 sucursales bancarias y no ofrecía como alternativa a los corresponsales bancarios. Adicionalmente, es de destacar que existe una concentración dado que CABA, Buenos Aires, Santa Fe y Córdoba cuentan con más de dos tercios de estos puntos de acceso. Hay expectativas en el BCRA en cuanto a que los corresponsales bancarios mejoren la capilaridad del sistema y ayuden a eliminar las fuertes diferencias regionales.

Si bien el número de sucursales y cajeros en relación a la población adulta guarda relación con países como Colombia o México, el número de puntos de acceso totales es mucho menor, sobre

todo por el mayor número de corresponsales bancarios en otros países como Colombia o Brasil (Figura N° 36).

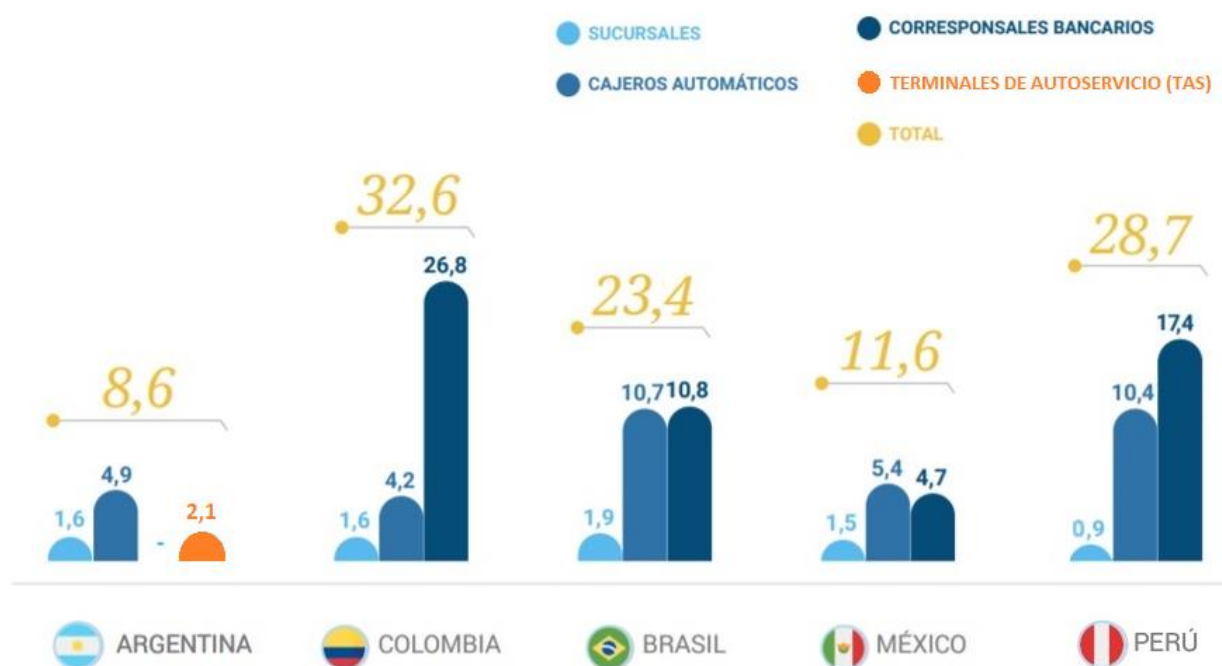


Figura N° 36. Puntos de Acceso cada 10.000 adultos

Nota: Datos a 2017, con excepción de Argentina a diciembre 2018

Fuente: Elaboración propia en base a ENIF Argentina, 2019 (www.argentina.gov.ar/inclusion-financiera)

VI.II Medidas implementadas en Argentina para profundizar la IF

Consejo de Coordinación de la Inclusión Financiera

En julio de 2017, mediante la Resolución 121/2017 del ex Ministerio de Finanzas, se creó un Consejo de Coordinación de la Inclusión Financiera (CCIF), quien resulta el encargado de diseñar políticas que promuevan el acceso y uso de los servicios del sistema financiero.

El CCIF se ha encargado de elaborar la siguiente definición de IF, la cual representa el abordaje con que la Argentina llevara adelante su estrategia nacional: **“La inclusión financiera significa, para personas y empresas, tener acceso a servicios financieros útiles y asequibles que satisfagan sus necesidades transaccionales de pago, ahorro, crédito y seguro, y que sean prestados de manera responsable y sostenible”**

Este consejo considera que los beneficios de profundizar la IF son: reducir la vulnerabilidad de los individuos y empresas al permitirles afrontar situaciones de emergencia económica; fomentar

la competencia, innovación y transparencia; contribuye al crecimiento económico y al desarrollo social del país. Para alcanzarlos ha establecido los siguientes objetivos:

- Aprobar la propuesta de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF)
- Proponer criterios para la planeación y ejecución de las políticas y programas de inclusión financiera en los ámbitos nacional, provincial y municipal
- Establecer mecanismos para compartir información referente a inclusión financiera entre las dependencias y entidades públicas que participen en los programas y acciones relacionados con esa materia
- Coordinar y articular las acciones y esfuerzos interinstitucionales en la consecución del objeto de la Estrategia de Inclusión Financiera
- Elaborar propuestas y documentos sobre todos los demás asuntos que sean competencia del Consejo
- Organizar investigaciones en materia de inclusión financiera
- Ejercer toda otra función inherente al cumplimiento de sus objetivos.

Este consejo está presidido por la Secretaría de Finanzas del Ministerio de Hacienda, e integrado por un representante de cada uno de los siguientes organismos: Banco Central de la República Argentina (BCRA), Ministerio de Salud y Desarrollo Social, Ministerio de Producción y Trabajo, Ministerio del Interior, Obras Públicas y Vivienda, Ministerio de Educación, Cultura, Ciencia y Tecnología, Administración Federal de Ingresos Públicos, Administración Nacional de Seguridad Social, y miembros invitados permanente pertenecientes al Banco de la Nación Argentina, la Comisión Nacional de Valores, la Superintendencia de Seguros de la Nación y la Secretaría de Modernización.

En mayo de 2018, el Congreso aprobó la Ley de Financiamiento Productivo (Nº 27.440), que requiere que el gobierno cree una estrategia de IF. En tal sentido, en noviembre de ese mismo año, el BCRA emitió regulaciones que permitieron, entre otros aspectos, la creación de redes de agentes habilitando a las agencias complementarias, generalmente llamadas corresponsalías bancarias, para facilitar el acceso de las personas al sistema bancario. Mientras que, por su parte en abril de 2019 el CCIF emitió un borrador de la ENIF, cuya versión final fue ratificada en agosto de 2019 mediante la Resolución 17/2019 del Ministerio de Hacienda, destacando que las principales condiciones que deben cumplir los servicios financieros son:

- Ser **INTEGRALES**: deben dar soluciones no solo a necesidades de crédito, sino también de ahorro, pagos y seguros.

- Ser **ÚTILES**: no basta con acceso a ciertos productos (como cuentas bancarias o tarjetas de débito) si estos productos no son útiles para sus titulares y no se usan.
- Ser **SOSTENIBLES**: tanto para proveedores como para usuarios, deben surgir de modelos de negocios sostenibles y no depender de la asistencia pública.
- Ser **RESPONSABLES**: los productos ofrecidos y las condiciones en las que se ofrecen deben estar comunicados con total claridad y transparencia, y deben ser entendidos por los usuarios.

El CCIF se reúne cada dos meses en el Ministerio de Hacienda para continuar avanzando con los objetivos estratégicos planteados en la ENIF, así como también en las medidas generales necesarias para lograrlos (Figura N° 37). La dinámica de esos encuentros consiste en revisar el estado de situación de cada iniciativa y coordinar los próximos pasos para lograr los objetivos planteados.

Objetivo estratégico	Iniciativas (objetivo)
Completar y mejorar el acceso a productos financieros	1 Corresponsalías bancarias Incrementar puntos de acceso al sistema financiero formal
	2 Información crediticia (tradicional) Mayor cantidad y mejor información crediticia (en Central de Deudores)
	3 Información alternativa Disponibilidad y uso de la información crediticia no tradicional
Potenciar el uso de cuentas de ahorro y medios de pago electrónicos como portal de entrada al sistema financiero	4 Medios de pagos electrónicos Desarrollar infraestructura abierta e interoperable; incentivos uso y aceptación
	5 Acceso al crédito productivo Definir estrategia nacional de micro-financiamiento y el rol del Estado
Mejorar capacidades financieras de población y protección al usuario Identificar problemática actual de los consumidores de servicios financieros	6 Educación financiera Coordinación e implementación de programas de educación financiera
	7 Experiencia consumidor financiero Identificar problemática actual de los consumidores de servicios financieros

Figura N° 37. Objetivos establecidos por el Concejo de Coordinación de Inclusión Financiera

Fuente: CCIF – Presentación del 28-11-2019

(www.argentina.gob.ar/sites/default/files/11282019_ccif.pdf)

Al respecto se pueden citar los siguiente ejemplos: sobre los **medios de pago electrónicos** se está buscando alcanzar el “*efectivo cero con el Estado Nacional*”, impulsando un proyecto de resolución de la Secretaría de Hacienda para la implementación efectivo de cobranzas por medios electrónicos al Estado Nacional; sobre las **corresponsalías bancarias**, a los efectos de incrementar los puntos de acceso al sistema financiero formal, se aprobó en mayo del 2019 el decreto 373/19 que establece la exención al impuesto de débitos y créditos a la actividad de corresponsalías para las cuentas utilizadas en forma exclusiva para las operaciones inherentes

a la actividad específica de prestación de servicios financieros y, tratándose de empresas dedicadas al servicio electrónico de pagos y/o cobranzas por cuenta y orden de terceros, cuando estas actúen como agencias complementarias de servicios financieros.

Medidas regulatorias del BCRA para acelerar la Inclusión financiera

Alineado con la definición vertida por el CCIF, el BCRA entiende a la inclusión financiera como **“el acceso y el uso de una oferta amplia de servicios financieros, provistos de una manera sostenible y responsable”**. Con este espíritu, el BCRA enfoca gran parte de sus medidas regulatorias hacia la reducción de costos de las entidades mediante la digitalización de algunas operaciones, permitiendo el desarrollo de modelos de negocios sustentables destinados a atender segmentos de menores ingresos de la población. Algunas de estas medidas son:

- Regular la gratuidad de todas las transferencias entre personas físicas a través de homebanking y cajeros, elevando el monto a partir del cual los bancos pueden cobrar por transferencias de empresas a \$250 mil.
- Establecer que las entidades financieras puedan ofrecer la modalidad de transferencias inmediatas de fondos (débito y crédito en línea), regulando a los bancos para brindar servicios a través de dispositivos conectables a teléfonos móviles, aplicaciones e internet.
- Extender la cobertura del sistema financiero mediante las siguientes decisiones: simplificar el proceso de autorización para la apertura de sucursales al reducir las exigencias edilicias para las zonas de menor densidad poblacional; permitir a todos los bancos usar sucursales móviles; y crear la figura de dependencia automatizada.
- Implementar una agenda de Medios de Pago Electrónicos con la finalidad de potenciar su uso por quienes se encuentran bancarizados de manera precaria, es decir, sin hacer uso de sus cuentas bancarias o de sus medios de pago asociados. Para ello se plantea los siguientes desafíos: modernizar el sistema de pagos de manera tal que contribuya a mejorar la competitividad de la economía y la generación de empleo productivo; incentivar la utilización masiva de medios de pago electrónicos y facilitar su acceso a toda la población; obstaculizar el crimen organizado, el narcotráfico y el lavado de dinero, así como formalizar la economía, lo que permite cargas tributarias más parejas y moderadas.

- Llevar adelante acciones de Educación Financiera y de Protección al Usuario, con el fin de alentar una provisión y un uso responsable de los servicios financieros.

Cuenta Gratuita Universal (CGU)

Si bien en el año 2010 se había implementado el sistema de Cuenta Gratuita Universal (CGU) a través de la comunicación "A" 5127 del BCRA, la misma había sido discontinuada en el año 2016.

Sin embargo, con el objetivo de favorecer la inclusión financiera de los sectores más vulnerables, promover una mayor bancarización y facilitar el acceso a los medios de pago, el BCRA mediante su comunicación "A" 6876 dispuso nuevamente que las personas que no tengan ninguna cuenta bancaria podrán acceder a una CGU en cualquiera de los 62 bancos que integran el sistema financiero argentino, ya sea en forma presencial o remota.

La CGU consiste en una caja de ahorro en pesos gratuita, es decir, la apertura, el mantenimiento, los movimientos de fondos y las consultas de saldo no tienen costos ni comisiones. Adicionalmente todos los usuarios podrán contar sin cargo con una tarjeta de débito y accederán a las claves de banca móvil, así como también podrán realizar sin costo las extracciones de dinero por cajeros automáticos cuando sean en el banco que hayan elegido y hasta ocho mensuales en los cajeros automáticos de otras entidades y redes del país.

Lo único que se necesita para abrir una CGU es contar con DNI vigente y actualizado, y no poseer ninguna otra cuenta bancaria en la misma entidad ni en otras del sistema financiero, y pueden acceder a ella las personas que no tienen acceso al sistema financiero, así como también podrán solicitarla las personas que presten servicios o vendan bienes a través de la Tarjeta Alimentar (otorgada dentro del marco del Plan Argentina contra el Hambre).

Protección al usuario financiero

Con el fin de controlar el accionar de los bancos y supervisar que los derechos de los usuarios de servicios financieros se respeten, el BCRA ha implementado algunas medidas para evaluar la experiencia del consumidor financiero. A los efectos de destacar algunos derechos que tienen los usuarios, se pueden mencionar los siguientes: la apertura y mantenimiento de cajas de ahorro, cuentas sueldo y seguridad social deben ser gratuitas, al igual que la generación y envío

de resúmenes de cuenta por vía electrónica, o las transferencias dentro del país en pesos y en moneda extranjera; todo usuario financiero tiene derecho a que se le restituyan los cobros mal aplicados, a dar de baja los productos y servicios a distancia de forma simplificada, y cancelar cualquier servicio dentro de los 10 días hábiles de solicitado, sin costo en el caso de no haberlo utilizado.

Por un lado, ha puesto a disposición de manera online en su sitio web oficial un servicio llamado “Usuarios Financieros”, mediante el cual, además de ofrecer información sobre entidades y comparar productos financieros, permite acceder a un portal de consultas, quejas y/o sugerencias. De acuerdo con un relevamiento del Ministerio de Producción y Trabajo realizado en 2019, los “servicios financieros y seguros” es el segundo rubro con más reclamos entre los usuarios (33.553 reclamos registrados), impulsado principalmente por el subrubro de “tarjetas de crédito”, el cual concentra casi un 47% de los reclamos (Figura N° 38).

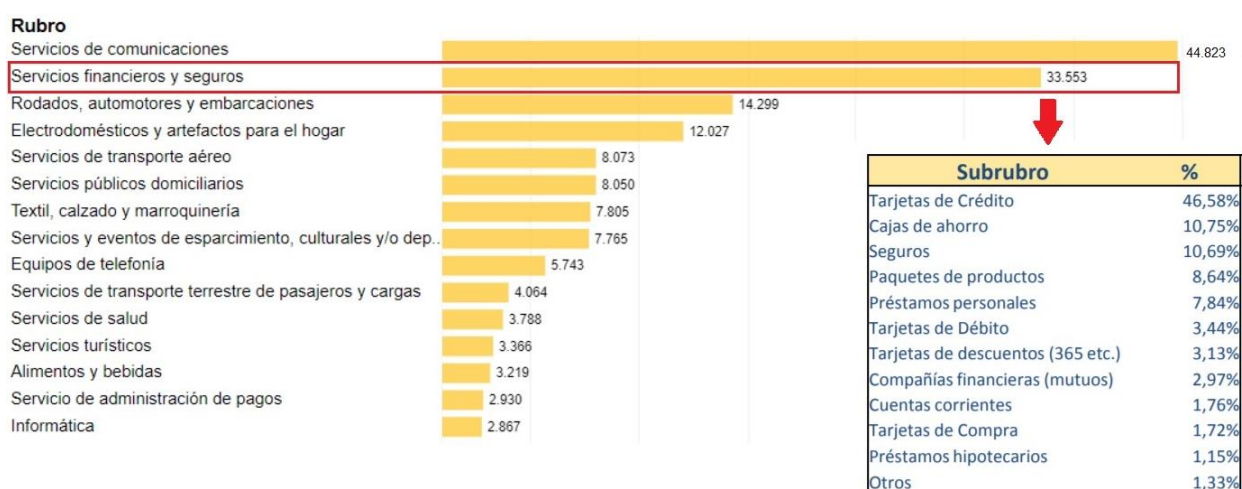


Figura N° 38. Estadísticas de reclamos del consumidor en Argentina

Fuente: Ministerio de Desarrollo Productivo, 2019 (www.argentina.gob.ar/defensadelconsumidor)

En este sentido, respecto de las principales razones que motivan a los usuarios a efectuar un reclamo, el BCRA ha podido relevar que el cumplimiento parcial, defectuoso o total de la prestación del servicio concentra a más del 50% de los casos. Particularmente sobre el segmento de cumplimiento parcial o defectuoso, la razón que mayor malestar genera en los usuarios financieros es el débito y/o cobro indebido registrado en un 71% de los casos (Figura N° 39).

10 motivos más reclamados

Cumplimiento parcial o defectuoso de la prestación del servicio	34,94% *
Incumplimiento total de la prestación del servicio contratado	17,13%
Falta de procesamiento de baja del servicio	12,59%
Problemas de fraude o estafa	9,01%
Falta de Información relevante	8,62%
Incumplimiento de Oferta, Promociones y/o Bonificaciones	7,62%
Prácticas Abusivas	3,34%
Precios	2%
Falta de entrega o emisión del documento de contratación del servicio: presupuestos, constancias de pagos, solicitud de servicios, reglamento general de prestaciones.	1,80%
Información Indebida a Banco de Datos de Riesgo Crediticio	1,66%

* Cumplimiento parcial o defectuoso de la prestación del servicio	34,94%
Débitos y/o cobros indebidos	71%
Débito o imposición de seguros no solicitados, convenidos o autorizados	11%
No reconocimiento de pagos	10%
No aceptación de la tarjeta o exigencia de monto mínimo para su aceptación, por parte de los comercios adheridos	5%
Bloqueo de la tarjeta	3%

Figura N° 39. Los 10 motivos más reclamados por los usuarios financieros
Fuente: CCIF – Presentación del 24-10-2019
(www.argentina.gob.ar/sites/default/files/24-10_ccif_vfinal.pdf)

Por otro lado, también ha implementado la modalidad de “cliente incógnito” para supervisar el cumplimiento de los derechos de los usuarios y la experiencia que reciben en cada entidad. Esta metodología consiste en que agentes del BCRA simulan ser clientes interesados en servicios y productos de una entidad con el fin de chequear si se cumplen las normas del sistema financiero, para luego hacer un informe y dar seguimiento. Por ejemplo, ante la pregunta “¿es posible cerrar una cuenta en forma remota?” sólo 3 de los 13 bancos relevados ofrecían el cierre a distancia. (Bustamante, 2020)

Clave Virtual Única (CVU)

Con el objetivo de continuar contribuyendo al proceso de desarrollo del ecosistema de pagos argentino y facilitar la interoperabilidad existente entre cuentas bancarias y PSP, el BCRA amplió el sistema de identificadores únicos para cuentas bancarias al implementar un nuevo identificador denominado Clave Virtual Uniforme (CVU),

La CVU es un subtipo de las direcciones de ruteo de las cuentas bancarias tradicionales, conocidas como CBU (Clave Bancaria Uniforme). Si bien la CVU está asociada a la cuenta mayorista del PSP, contiene la información del beneficiario de la operación, lo que permite cursar transferencias en tiempo real utilizando la infraestructura existente y, por lo tanto, reduciendo al mínimo la necesidad de inversión adicional.

Se espera que el CVU agilice las transferencias entre cuentas en billeteras digitales y cuentas tradicionales, permitiendo transacciones entre distintos titulares y acreditación inmediata. Si bien se observa una evolución positiva en el uso de esta herramienta, todavía resulta incipiente en el contexto de los pagos minoristas (Figura N° 40). A junio de 2019 se registran más de 40 mil CVU en uso, los cuales han operado un volumen de \$450 millones.

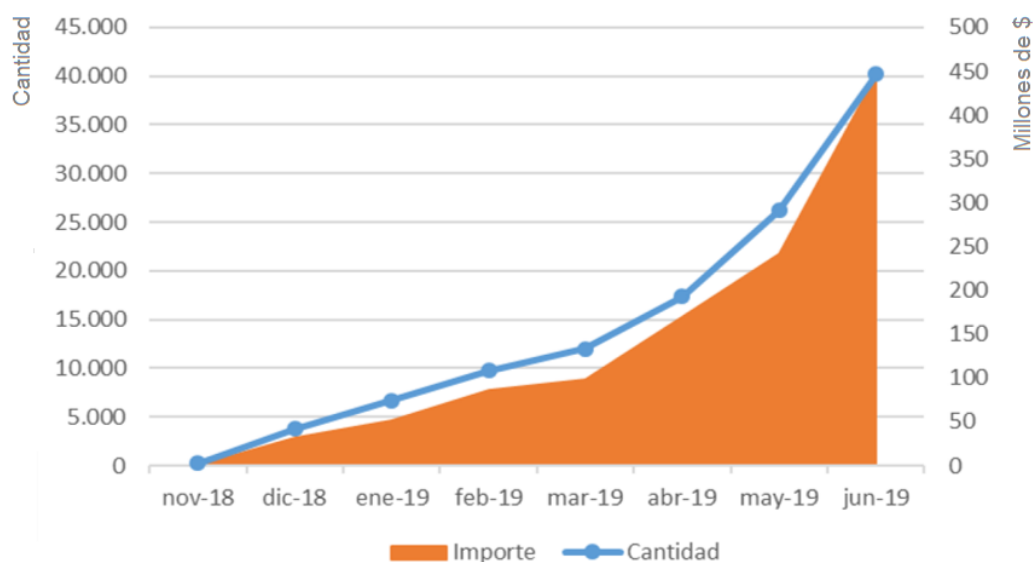


Figura N° 40. Evolución de las transferencias con CVU

Fuente: Elaboración propia en base a BCRA - Informe de Estabilidad Financiera 2019 (www.bcra.gob.ar/PublicacionesEstadisticas/Informe_de_estabilidad_financiera.asp)

Las experiencias internacionales señalan que la interoperabilidad entre cuentas bancarias y PSP fomenta la IF y la competencia en la provisión de servicios financieros, y que parte del éxito

depende de que el servicio ofrecido tenga múltiples alternativas de ingreso y egreso de dinero, de manera rápida y segura (Giorgi, 2019).

Competencia en el mercado de tarjetas

A partir de una investigación realizada en 2016 por la Comisión Nacional de Defensa de la Competencia (CNDC) sobre el mercado de tarjetas y medios de pago electrónicos, se detectaron algunas conductas anticompetitivas que derivaron en desinversión por parte de estas empresas involucradas. Dicha investigación derivó en que la CNDC recomendara al BCRA y a la Secretaría de Comercio realizar una serie de medidas para mejorar la competencia en el mercado, tales como la reducción en las comisiones a los comercios, reducción a las barreras de entrada al mercado de medios de pago, y la oferta de nuevos medios de pago electrónicos.

Asimismo, con el objetivo de limitar la integración vertical entre bancos emisores y empresa adquirente, así como la integración horizontal entre los bancos emisores, a partir de las investigaciones de oficio realizadas por la Secretaría de Comercio se iniciaron desinversiones en la empresa Prisma, donde los bancos accionistas vendieron el 51% de su participación a la compañía Advent.

De esta manera, se implementó una reducción en los costos asociados a una venta con tarjetas de crédito y débito. Si bien este costo se aplica a todas las transacciones con tarjeta sin excepción ya que representa un arancel que cobra la emisora por la “aceptación” de las mismas en un comercio, se implementó un acuerdo de reducción progresiva de ese arancel para los próximos años (Figura N° 41).

Año	Arancel Crédito	Arancel Débito
2017	2,5%	1,2%
2018	2,35%	1,1%
2019	2,15%	1,0%
2020	2%	0,9%
2021 y ss	1,8%	0,8%

Figura N° 41. Costos asociados a una venta con tarjeta

Fuente: Herramientas para cobrar digitalmente (www.argentina.gob.ar/inclusion-financiera)

VI.III Actualidad de los medios de pago electrónicos en Argentina

El impacto positivo de esas medidas se puede observar al analizar la evolución en la utilización de los medios de pagos electrónicos minoristas, los cuales muestran un escenario de **creciente utilización**. Para ello, se ha utilizado el Informe de Estabilidad Financiera (IEF) correspondiente al segundo semestre de 2018 emitido por el BCRA, donde se observa un avance en términos de participación relativa del PIB (Figura N° 42).

En el 2018, los medios electrónicos de pago minoristas representaron un 43,7% en relación con el PIB, mostrando un crecimiento de 1.4 puntos porcentuales respecto de 2017 y 7.3 puntos porcentuales respecto de 2016. En general, todos los medios de pago han mantenido o incrementado su participación, salvo la compensación de cheques que mantiene una tendencia decreciente. Se destaca que la mayor participación corresponde a las transferencias inmediatas, las cuales se ubican en un nivel del 16%, mostrando una evolución de 1.2 puntos porcentuales respecto de 2017 y 5.2 puntos porcentuales respecto de 2016, y que las compras con tarjeta de débito y crédito tienen una participación de 4,6% y 9,5% respectivamente, las cuales se han mantenido relativamente en línea con los años anteriores. Cabe destacar que el uso de tarjetas de débito, crédito y prepagas no bancarias se comenzó a expandir en 2018 a partir de que la Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP) intensificó los controles, en el marco de la Ley 27.253, sobre la obligatoriedad para los comercios de aceptarlas.

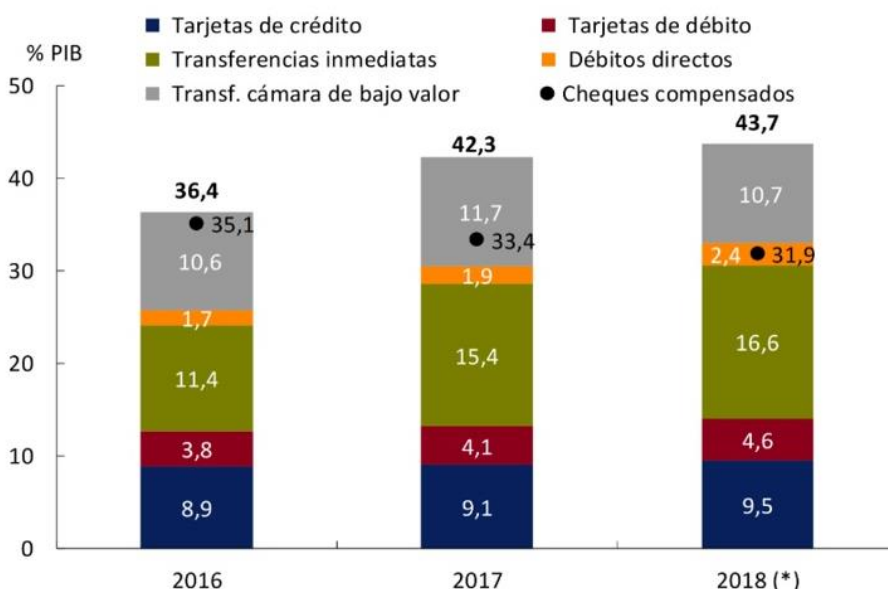


Figura N° 42. Medios de pago minoristas (excluyendo el efectivo)

*Serie con datos a enero-septiembre anualizado en PIB

Fuente: BCRA - Informe de Estabilidad Financiera 2018

(www.bcra.gov.ar/PublicacionesEstadisticas/Informe_de_estabilidad_financiera.asp)

En términos de cantidad de operaciones realizadas con estos instrumentos, en el IEF también se puede observar una evolución positiva (Figura N° 43). Para el tercer trimestre de 2018 se registraron más de medio millón de operaciones, lo cual representa un incremento aproximado del 21% respecto de las registradas en el primer trimestre de 2017. Esto se vio impulsado principalmente por marcados aumentos en la utilización de transferencias inmediatas, tarjetas de débito y tarjetas de crédito. Por otro lado, las operaciones de transferencia mediante la cámara de bajo valor y los cheques compensados disminuyeron, registrando al tercer trimestre de 2018 una cantidad de 13 millones y 21 millones respectivamente.

Entre el primer trimestre de 2017 y el tercer trimestre de 2018, las transferencias inmediatas crecieron un 90%, totalizando 38 millones de operaciones. En el mismo período, las operaciones con tarjetas de débito crecieron un 23%, totalizando 222 millones de operaciones, mientras que las operaciones con tarjetas de crédito crecieron un 13%, totalizando 239 millones de operaciones.

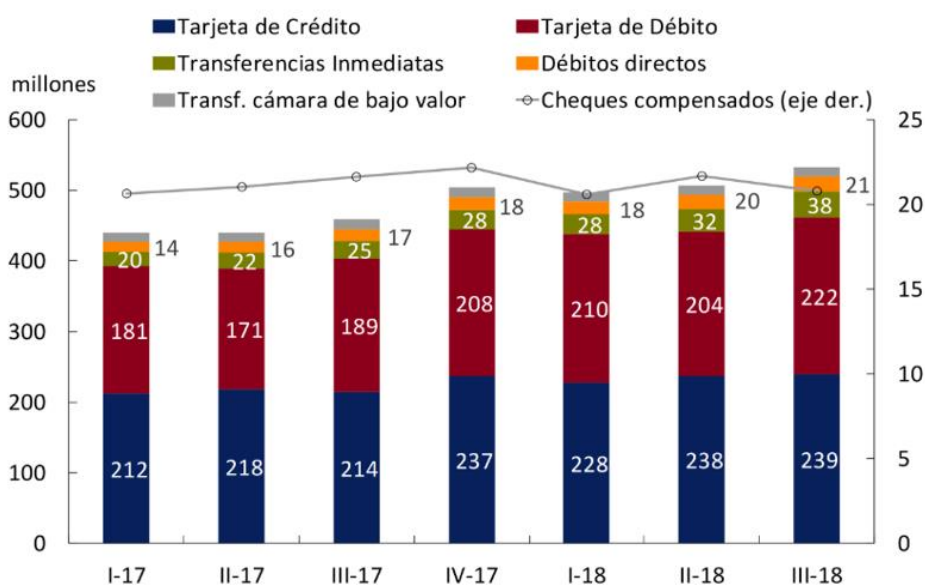


Figura N° 43. Utilización de los medios de pago y participación %

Fuente: BCRA - Informe de Estabilidad Financiera 2018

(www.bcr.gov.ar/PublicacionesEstadisticas/Informe_de_estabilidad_financiera.asp)

Siendo el segmento de las transferencias inmediatas el que muestra una mayor evolución, es de destacar el dinamismo que existe entre los canales de banca por internet, banca móvil, banca electrónica de empresas y cajeros automáticos. Se puede observar que la banca por internet resulta el canal más utilizado y explica la mayor parte de este tipo de transacciones (67%), aunque en 2018 ha perdido parte de su participación respecto de 2017 a costa del crecimiento de los otros canales (Figura N° 44).

Participación	Cajeros automáticos	Banca por internet	Banca electrónica de empresas	Banca móvil
2017	21.2%	68.7%	3.8%	6.4%
2018	19.0%	67.9%	4.2%	8.8%

Figura N° 44. Participación por canal

Fuente: Elaboración propia en base a BCRA - Informe de Estabilidad Financiera 2018 (www.bkra.gov.ar/PublicacionesEstadisticas/Informe_de_estabilidad_financiera.asp)

Respecto de los proveedores de servicios de pago (PSP), el IEF muestra que la cantidad de transacciones canalizadas a través de estos se han ido incrementando en los últimos períodos, tanto en operaciones como en cantidad de clientes. Si bien han ido cobrando relevancia desde hace poco tiempo, su crecimiento sostenido da cuenta de que su grado de aceptación los ha convertido en una importante alternativa de pago electrónico (Figura N° 45).

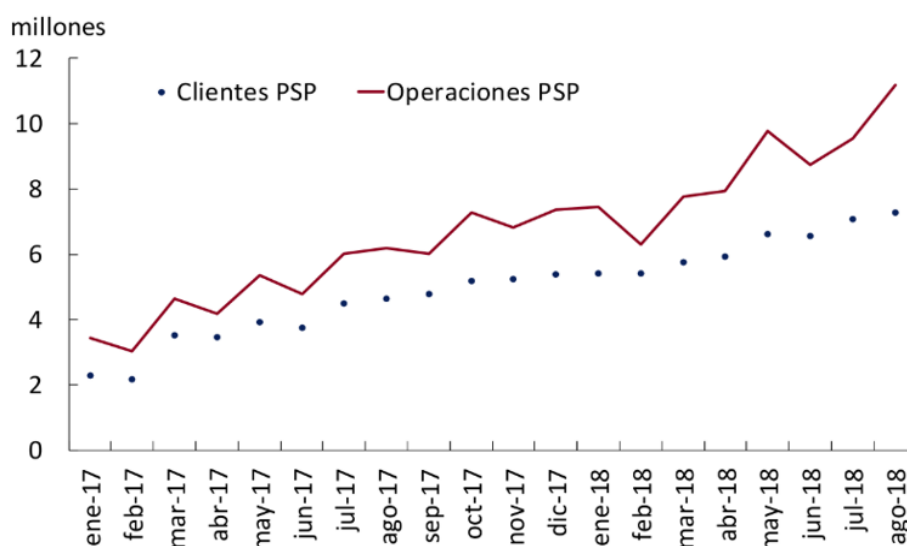


Figura N° 45. Evolución de Clientes y Proveedores de Servicios de Pago (PSP)

Fuente: BCRA - Informe de Estabilidad Financiera 2018 (www.bkra.gov.ar/PublicacionesEstadisticas/Informe_de_estabilidad_financiera.asp)

Ahora bien, desde la perspectiva de la oferta, si analizamos el acceso al sistema financiero a través de los canales tradicionales (sucursales y ATMs) y nuevas tecnologías, podremos observar que la cantidad de puntos de acceso al sistema bancario, la cantidad de ATMs no bancarios y la cantidad de terminales POS han evolucionado notablemente en los últimos años (Figuras N° 46.a, 46.b y 46.c).

En lo que respecta al sistema bancario, la cantidad de puntos de acceso desde el 2015 a 2019 (septiembre) se ha incrementado un 26%, totalizando más de 30 mil puntos de acceso y promediando un crecimiento interanual de 4,5%. Por el lado de los ATMs no bancarios (operados por empresas no financieras) se observa un aumento significativo entre 2016 y 2019 (marzo), mostrando un incremento que casi quintuplica la cantidad operativa en dicho período, totalizando 268 puntos de acceso. Y en cuanto a las terminales POS, entre 2015 y 2018 la cantidad se ha incrementado 86%, totalizando más de 800 mil terminales disponibles.

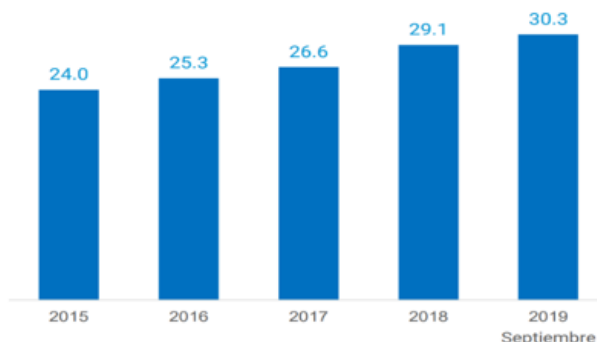


Figura N° 46.a. Cantidad de PDA al sistema bancario (en miles)

Fuente: CCIF – Presentación del 28-11-2019 (www.argentina.gob.ar/sites/default/files/11282019_ccif.pdf)

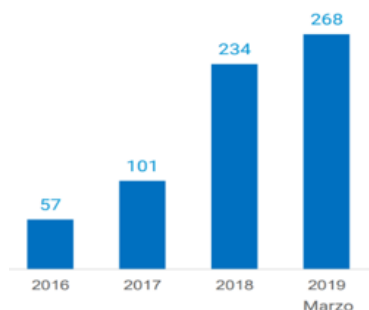


Figura N° 46.b. Cantidad de ATMs no bancarios

Fuente: CCIF – Presentación del 28-11-2019

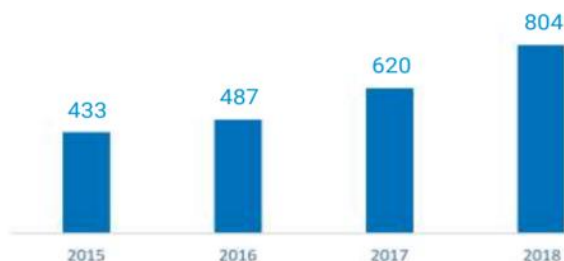


Figura N° 46.c. Cantidad de terminales POS (en miles)

Fuente: CCIF – Presentación del 28-11-2019

A marzo de 2019, el sistema financiero tenía 29.228 puntos de acceso, de los cuales aproximadamente 57,3% correspondía a cajeros automáticos, 24,2% a terminales de autoservicio, 18,0% a sucursales y 0,4% a sucursales móviles. Además, casi el 70% de estos puntos de acceso se encuentran ubicados en CABA y provincias de Buenos Aires, Santa Fe y Córdoba (ENIF, 2019). Y en general, su ubicación tiende a concentrarse en zonas de mayor nivel socioeconómico (ANEXO X).

Asimismo, abordando nuevamente el uso y la cantidad de operaciones cursadas mediante la utilización de los principales medios de pago electrónicos minoristas desde la perspectiva de la demanda, podemos observar que la cantidad de operaciones realizadas con billeteras virtuales, la cantidad de transferencias por adulto y la cantidad de pagos utilizando tarjetas realizados por adulto también han evolucionado notablemente en los últimos años (Figuras N° 47.a, 47.b y 47.c)

En lo que respecta a las billeteras virtuales, la cantidad de operaciones ha ido aumentando de manera exponencial y en forma vertiginosa desde el primer trimestre de 2017 hasta el segundo trimestre de 2019, alcanzando más de 12,5 millones de operaciones. Por el lado de las transferencias, entre 2016 y 2019 se han triplicado, estimando que en promedio se realizan 6 transferencias de fondos por adulto. Y en cuanto a los pagos que se realizan utilizando tarjetas de débito/prepagas o crédito, se puede observar que entre 2016 y 2019 se han incrementado 57% y 20% respectivamente, registrándose en promedio por adulto una cantidad de 33 operaciones con tarjetas de débito o prepagas, y 30 operaciones con tarjetas de crédito.



Figura N° 47.a. Cantidad de operaciones realizadas con billeteras virtuales (en millones)
Fuente: CCIF – Presentación del 28-11-2019 (www.argentina.gob.ar/sites/default/files/11282019_ccif.pdf)



Figura N° 47.b. Cantidad de transferencias bancarias por adulto
Fuente: CCIF – Presentación del 28-11-2019

Figura N° 47.c. Cantidad de pagos realizados a través de tarjetas por adulto
Fuente: CCIF – Presentación del 28-11-2019

Si bien el uso de las tarjetas como medio de pago sigue mostrando tendencias positivas, las mismas no han sido tan significativas como las de otras alternativas comentadas. Esto se debe

a que existe un elevado número de tarjetas de débito y crédito emitidas (48 millones y 42 millones respectivamente para 2018), lo que trae como consecuencia una desaceleración en el ritmo de crecimiento interanual tanto para las tarjetas de débito (10% en 2016-2017 pasaron a menos de un 7% en 2017-2018) como para las tarjetas de crédito (casi 8% en 2016-2017 y menos del 5% en 2017-2018). También se observa que, en los últimos años, la cantidad de tarjetas por adulto no ha aumentado de manera considerable, promediando 1,44 tarjetas de débito y 1,25 tarjetas de crédito para el año 2018 (Figura N° 48). Esto puede significar que las tarjetas como instrumento de pago habrían alcanzado cierto grado de saturación en el mercado, lo que explicaría el acelerado incremento en el uso de otras alternativas como las transferencias electrónicas o las billeteras digitales.

TARJETAS EMITIDAS EN EL PAÍS	2015	2016	2017	2018
De débito	37.854.927	41.100.750	45.213.411	48.324.608
<i>Cantidad de tarjetas de débito por adulto</i>	<i>1,17</i>	<i>1,26</i>	<i>1,37</i>	<i>1,44</i>
De crédito	34.483.622	37.225.637	40.152.031	42.037.515
Titulares	23.764.930	25.406.675	27.599.507	28.876.590
Adicionales	10.718.692	11.818.962	12.552.524	13.160.925
<i>Cantidad de tarjetas de crédito por adulto</i>	<i>1,07</i>	<i>1,14</i>	<i>1,21</i>	<i>1,25</i>

Figura N° 48. Cantidad de tarjetas emitidas en Argentina
Fuente: ENIF Argentina, 2019 (www.argentina.gob.ar/inclusion-financiera)

VI.IV Medios de pago impulsados en Argentina

Impulsados a partir de disposiciones del BCRA

Como se ha mencionado, desde el año 2016 el BCRA ha puesto en marcha una serie de medidas tendientes a facilitar el desarrollo de un ecosistema de pagos más amplio, inclusivo y contemporáneo, con el fin de hacer más robusto al SNP. A continuación, se procede a clasificar estas medidas en función del impacto que intentan tener sobre las tres dimensiones de la IF: *acceso, uso y calidad* (Cano, 2019):

1) Para mejorar el **ACCESO**:

- **Apertura a distancia de cuentas de depósito**, pudiéndose abrir cajas de ahorro por medios electrónicos sin necesidad de asistir físicamente a una sucursal, mediante la Comunicación "A" 6223.

- **Flexibilización de los requisitos para la apertura de cajas de ahorro**, simplificando las medidas de debida diligencia y haciéndolas proporcionales para facilitar a los bancos la apertura de cajas de ahorro a personas que hasta el momento no tenían ningún tipo de cuenta, mediante la Comunicación “A” 6050.
- **Gratuidad de cajas de ahorro y otorgamiento de tarjetas de débito**, mediante las Comunicaciones “A” 5927, 5928, 5982 y 5989.
- **Posibilidad de instalación de cajeros automáticos por parte de entidades no bancarias**, mediante la Comunicación “A” 6236.
- **Garantizar la transparencia de la información financiera para los usuarios y consumidores**, al habilitar a través del portal de “Usuarios Financieros” el acceso irrestricto a la información de los deudores en situación 1 y 2 de la cartera de consumo incluidos en la Central de Deudores, mediante Comunicaciones “A” 5853, 5887, 5928 y 6141.
- **Fomentar la competencia en la industria de intermediación financiera**, instando a las entidades a que los clientes puedan abrir y cerrar cuentas bancarias a través de canales electrónicos, y que los trabajadores puedan abrir cuentas sueldo en la entidad financiera de su elección sin que sea necesaria la intervención del empleador, mediante las Comunicaciones “A” 5927, 5928, 5982, 5989, 6042 y 6050.
- **Reducir costos y límites de transferencias**, al permitirse que las transferencias se puedan hacer todos los días las 24 horas, con gratuidad para usuarios de servicios financieros en todos los canales, y gratuidad hasta \$250.000 para no usuarios de servicios financieros por canales electrónicos, mediante la Comunicación “A” 5927.
- **Crear de nuevos medios de pago:**
 - **Habilitación de la Plataforma de Pagos Móviles (PPM)**, la cual permite efectuar transferencias inmediatas mediante billetera digital, POS móvil y botón de pago (para operaciones en e-commerce), de forma gratuita para el titular de la cuenta debitada, mediante la Comunicación “A” 6043.
 - **Creación del Débito Inmediato (DEBIN)**, un mecanismo de transferencias que debita de la cuenta del cliente una vez que éste autoriza el pago que se encuentra disponible en homebanking, banca móvil y otros canales, con operatoria habilitada todos los días las 24 horas tanto en pesos y como en dólares, y con gratuidad para el titular de la cuenta a debitar, mediante la Comunicación “A” 6099.
 - **Implementación de PIM**, un monedero electrónico con tarjeta prepaga interoperable, operado por un prestador no bancario (Nación Servicios S.A.) que se puede usar sin cuenta bancaria, sin acceso a Internet y con cualquier tipo de celular. Se puede optar por acceder al cobro de planes sociales de la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSeS) a través de PIM.

- **Creación del cheque electrónico (ECHEQ)**, un cheque generado por medios electrónicos que acelera los tiempos de procesamiento, reduce los casos de cheques emitidos por error o con fallas, y facilita la negociación remota para las pequeñas y medianas empresas, mediante la Comunicación “A” 6578.

2) Para mejorar el **USO**:

- **Se ha avanzado en diferentes acciones de educación financiera:**
 - Capacitaciones en Cámaras de Comercio y otras Asociaciones para instruir sobre las características y uso de los nuevos medios de pago.
 - Programa “Habilidades financieras para la vida”.
 - Comunicación sobre nueva regulación y productos financieros a través de los mecanismos de divulgación del BCRA, como la creación del sitio web “Saber Es Central”.

3) Para mejorar la **CALIDAD**:

- **Implementación del alias CBU**, que consiste en un “sobrenombre” de la cuenta el cual resulta personalizado, fácil de recordar para facilitar pagos y es portable, mediante las Comunicaciones “A” 6044, 6109 y 6215.
- **Aumentar los montos para transferencias elevadas**, al brindar la posibilidad de requerir en forma presencial o remota la ampliación de los límites permitidos por canales electrónicos para una fecha específica, mediante la Comunicación “A” 6235.
- **Identificación del originante de las transferencias**, al permitir conocer la identidad del originante de las transferencias de fondos en los canales electrónicos, mediante la Comunicación “A” 6200.
- **Depósito electrónico de cheques**, evitando la necesidad de concurrir a la entidad o cajero automático para el depósito de los documentos, tan solo se debe contar con la imagen del frente y del dorso de los documentos debidamente identificados y endosados para su cobro, mediante la Comunicación “A” 6071.
- **Implementación de la Clave Virtual Uniforme (CVU)**, para facilitar la interoperabilidad del sistema financiero con nuevos proveedores de servicios de pagos, mediante la Comunicación “A” 6510.
- **Estandarización del código de respuestas rápidas (QR)** mediante la Comunicación “A” 6425.

Impulsados a partir de las Fintech

Como se ha mencionada anteriormente, las empresas de tecnología financiera o Fintech se apalancan en los avances tecnológicos y las mejoras en la infraestructura de comunicaciones para ofrecer servicios tecnológicos a través de canales electrónicos o digitales. La expansión de estas empresas permite introducir al mercado nuevos medios de pago, lo cual presenta nuevas oportunidades para apalancar la adopción e incluir financieramente a segmento desatendidos por la banca tradicional. Entre los instrumentos más disruptivos, se destacan las billeteras digitales y las tarjetas prepagas.

Por el lado de las billeteras digitales, a través del IEF correspondiente al primer semestre del 2018 emitido por BCRA, podemos observar que el acceso a este instrumento como medio de pago presenta una marcada tendencia ascendente. Esto se sustenta en el aumento de más de 73% en la cantidad de billeteras digitales entre marzo de 2017 y marzo de 2018, alcanzando un total de más de 3.3 millones, promediando 1,7 operaciones por billetera en forma mensual (Figura N° 49).

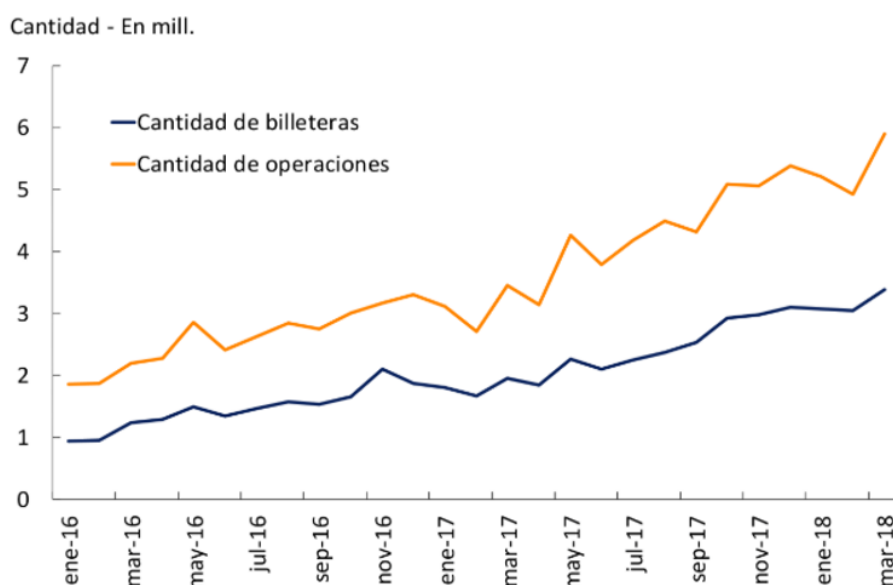


Figura N° 49. Cantidad de billeteras digitales

Fuente: BCRA - Informe de Estabilidad Financiera 2018

(www.bcra.gob.ar/PublicacionesEstadisticas/Informe_de_estabilidad_financiera.asp)

En cuanto a las tarjetas prepagas, surgen como una alternativa para aquellas personas excluidas por no estar bancarizadas, dado que no se requiere de una cuenta bancaria para operar con ellas. Además, este tipo de tarjetas ofrecen funcionalidades similares a las tarjetas de débito, pudiendo realizar compras mediante una terminal POS o extracciones de fondos mediante terminales ATM (Figura N° 50).

Característica	Tarjeta Prepaga	Tarjeta de Crédito	Tarjeta de Débito
Compras en comercios	Sí	Sí	Sí
Posibilidad de extracción en cajeros	Sí	Sí	Sí
Provee financiamiento	No	Sí	No
Cuenta bancaria asociada	No	No	Sí

Figura N° 50. Comparación de tarjetas prepagas, de crédito y de débito

Fuente: BCRA - Informe de Estabilidad Financiera 2018

(www.bcr.gov.ar/PublicacionesEstadisticas/Informe_de_estabilidad_financiera.asp)

Además de no requerir de una cuenta bancaria asociada, las tarjetas prepagas presentan algunas ventajas respecto de las tarjetas de débito o crédito, tales como la accesibilidad (suelen tramitarse en forma remota vía Internet o mediante una app, y generalmente se envían a domicilio sin cargo), costos bajos por no tener asociados costos de mantenimiento, y versatilidad en el uso (prácticamente las mismas funciones que tarjetas de débito o crédito convencionales).

Sin embargo, si bien los niveles de adopción son aceptables y muestran un aumento de 54,8% entre julio de 2017 y marzo de 2018, el uso promedio en los últimos 12 meses fue de menos de una operación por tarjeta al mes, lo cual resulta relativamente bajo y permite inferir que se debe seguir trabajando para mejorar la experiencia y las condiciones de usabilidad (Figura N° 51).

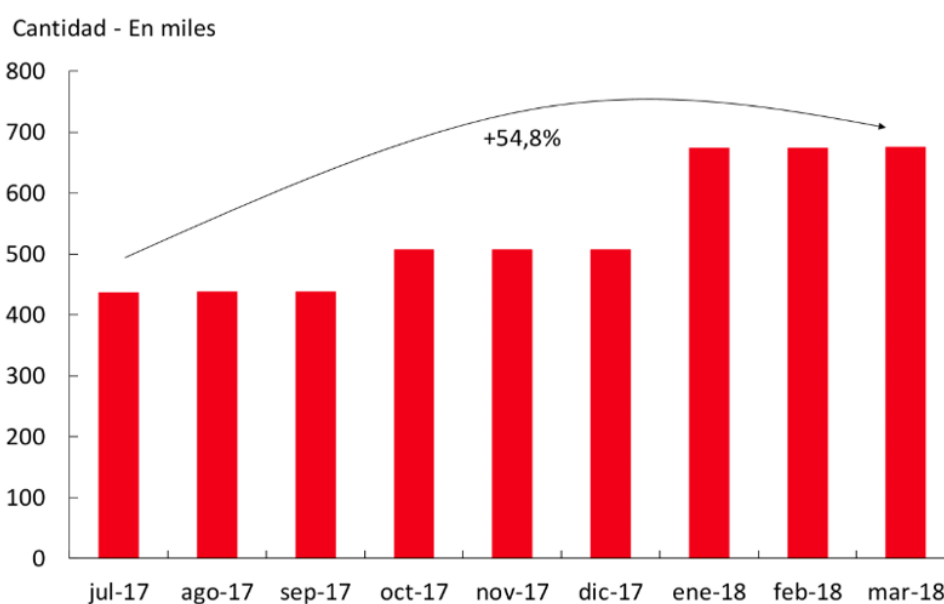


Figura N° 51. Cantidad de tarjetas prepagas emitidas por PSP

Fuente: BCRA - Informe de Estabilidad Financiera 2018

(www.bcr.gov.ar/PublicacionesEstadisticas/Informe_de_estabilidad_financiera.asp)

VI.V Opinión de expertos en IF, educación financiera y medios de pago sobre la actualidad argentina

Con el objetivo de complementar este trabajo de investigación, se ha solicitado la colaboración de especialistas en inclusión financiera, quienes han sido entrevistados a los efectos de conocer su opinión sobre la actualidad argentina y sus perspectivas sobre el impacto de los medios electrónicos de pago. Para ello, se seleccionó a 3 líderes de áreas estratégicas dentro del Banco Central de la República Argentina: “*educación financiera*”, “*inclusión financiera*” y “*medios de pago*”, las cuales se encuentran directamente relacionadas con este estudio.

Los especialistas que han sido entrevistados son:

- German San Lorenzo, Subgerente de Inclusión y Educación Financiera
- Mariano Iglesias, Jefe de Educación Financiera
- Irene Cano, Jefe de Sistemas de Pago

La información que se obtuvo ha sido utilizada exclusivamente para fines académicos y forma parte de este trabajo, guardando confidencialidad sobre las opiniones específicas brindadas por cada especialista.

Se ha elaborado un análisis de las respuestas recibidas, las cuales se exponen a continuación destacando los temas más relevantes que ayudan a sustentar la hipótesis planteada.

Actualidad argentina en materia de IF

Los especialistas creen que, de acuerdo con los datos obtenidos en las métricas, Argentina está creciendo en materia de IF, pero desde una base más pequeña comparado con países de la región. Hasta ahora estuvo más focalizada en el desarrollo de medios de pago, los cuales ofician de “*punta de lanza*” para tratar de incluir a la gente en el sistema, en paralelo a otras herramientas como el desarrollo de cuentas bancarias gratuitas.

Si bien esto ha permitido observar una mayor utilización de los medios de pago electrónicos, lo cual puede contribuir a una mayor recaudación fiscal, el mero hecho de tener gente bancarizada todavía no evidenció un impacto en el uso del sistema financiero, es decir, no se observa más ahorro. Este aspecto todavía sigue siendo bajo en relación a las cuentas bancarias que existen,

lo que genera la necesidad de trabajar en la educación financiera para generar confianza y para que las personas conozcan las herramientas disponibles.

Opinan que hay varios factores que explican esto. Por un lado, si bien hay un Concejo de Coordinación de Estrategias de Inclusión Financiera en Argentina, su implementación es muy reciente, por lo que aún se observa en la práctica cierta falta de coordinación entre las instituciones que lo conforman. Si bien dan cuenta de la existencia de un entorno regulatorio que en los últimos años ha estado más proclive a innovar, permitiendo la creación de elementos como el CVU o métodos más rápidos, como la tecnología QR para poder realizar pagos, actualmente no se cuenta con datos específicos sobre cómo estas medidas están penetrando en la población argentina, ya que no se observa que tengan un alcance masivo.

Además, consideran que es notable la falta de información y datos específicos sobre cuestiones de IF, ya sean de fuentes públicas o privadas. Esto surge porque, si bien actualmente los adultos acceden a una cuenta de manera relativamente masiva (por ejemplo, mediante pagos del gobierno), se da una situación donde hay gente que no las usa o no utiliza los medios de pago electrónicos. Este resulta un punto fuerte para trabajar desde la educación financiera, para poder identificar las necesidades de esos sectores y entender por qué deciden no hacer uso de estas herramientas, ya sea porque no saben utilizarlos o porque no les encuentra ningún atractivo.

Sin embargo, destacan la existencia de bases a partir de las cuales se puede construir y conectar con otro tipo de productos e infraestructuras, permitiendo que el sistema se vuelva más robusto y que vaya creciendo en el tiempo.

Por otro lado, Argentina tiene una particularidad respecto a otros países del mundo relevados por el BIS (Banco de Pagos Internacionales), y es que la cantidad de operaciones de crédito por adulto supera a las de débito, situación que también se observa en Turquía. La tarjeta de crédito, dentro de los entornos de pago, siempre fue más promocionada y acercada a la gente como medio de pago electrónico por excelencia. Sin embargo, la tarjeta de débito ha ido ganando presencia desde hace 2 años a partir de poder utilizarla para pagar en un portal de compras o adherirla a una billetera que tiene QR, haciendo que en determinados entornos tanto crédito como débito se vean igualados.

En otros países del mundo se suele comunicar a la gente que sean prudentes con el uso de las tarjetas, por cuestiones de seguridad y de cuidado de sus finanzas personales, mientras que en Argentina el sistema de promoción funciona al revés. Generalmente, los usuarios no saben que las comisiones sobre estos instrumentos son determinadas por un grupo de bancos, ya que son

dueños de las empresas que administran las banderas de las tarjetas. Esto genera, por un lado, presión para que las comisiones se mantengan altas, y, por el otro, menos incentivos por parte de los bancos para que se fomente la utilización de otros instrumentos.

Algunos especialistas creen que la cantidad actual de medios de pago disponibles en Argentina es amplia, ya que, si bien algunos medios de pago son parecidos, siempre tienen algún componente que los distingue. Cada medio trata de satisfacer a un determinado público o necesidad, ya sea por económico, por comodidad o por ser más amigable para el usuario. El desafío entonces se presenta por el lado de lograr que los instrumentos apunten a satisfacer las necesidades del público no bancarizado.

Situación de Argentina respecto del mundo

Todos los especialistas coinciden en la importancia de producir y difundir estadísticas propias, considerando que lograrlo daría una ventaja grande a nivel sistema, elaboradas a partir de entornos que se puedan conectar y permitan obtener otros tipos de beneficios a partir del análisis de los datos, como, por ejemplo, identificar la necesidad de determinado tipo de créditos para segmentos específicos. Ejemplo de esto es (como se ha expuesto en este trabajo) que las estadísticas elaboradas por organismos internacionales, como el BM en su Global Findex o el FMI en su Encuesta de Acceso Financiero, miden que para Argentina en 2017 había un 50% de personas adultas con cuenta bancaria, mientras que las estadísticas oficiales difundidas muestran un número más cercano al 80%. Esto evidencia la necesidad de generar información más precisa y transparente, que permita unificar criterios de medición que acerquen a mejores estadísticas para mejores análisis.

Destacan que, en el caso de la Unión Europea, si bien no es comparable linealmente dado que funcionan como un mercado integrado, poseen moneda única y tienen muy desarrolladas sus bases de datos, sirve como ejemplo para entender que no han erradicado el efectivo a pesar de estar muy avanzado en materia de medios de pagos electrónicos, infraestructuras digitales, estructura del sistema de pagos y coordinación de las instituciones.

Los especialistas consideran que no hay un modelo específico a seguir, sino que consideran más valioso relevar varios modelos y tratar de adoptar lo mejor de cada uno a la realidad argentina. Por ejemplo, mencionan que en Latinoamérica se han implementados muchas estrategias en los últimos años en materia de medios de pagos, pero no todas fueron exitosas y que, si bien desde

los objetivos parecían buenas, no se terminaron obteniendo los resultados deseados, citando a casos como Ecuador o Perú.

Sin embargo, les llama particularmente la atención los modelos implementados en Suecia y China, dado que son extremos.

En el caso de Suecia, destacan su eficiencia en el uso de los medios de pago electrónicos, pero el punto clave es por qué: se trata de un país grande con hostilidad climática, por lo que el movimiento de efectivo en el país era extremadamente costoso. A partir de la decisión del Banco Central Sueco de dejar de asumir el costo logístico del efectivo e impulsar la implementación de una alternativa más eficiente de pagos electrónicos, se profundizó el desarrollo de estos instrumentos. No obstante, es importante considerar que Suecia es un país que tiene condiciones previas muy buenas como niveles educativos altos, gente bancarizada, e infraestructura.

En el caso de China, país que también tiene una extensión territorial muy grande, destacan que el sistema se saltó un montón de etapas, implementando directamente el uso del QR de manera masiva. Esta estrategia logró una gran penetración en el comerciante pequeño y en los sectores con personas de nivel de educativo e ingresos bajos. Para ello, consideran que ha sido clave el rol que ocupó Ali Baba (equivalente a Mercado Libre en Argentina) en la adhesión de las personas, ya que fue uno de los proveedores masivos que ofreció este servicio. El impacto que generó fue innovador, provocando que la gente pueda prácticamente prescindir de los billetes para poder llevar su día a día.

Para los especialistas, estos casos son importantes por cómo fue la gestión de la decisión y las motivaciones. Si bien no son replicables, en Argentina podría darse un formato de decisión de ese estilo, siendo conscientes que es un país extenso y, como ya se ha mencionado, movilizar efectivo es costoso.

Desde el punto de vista de la educación financiera sucede lo mismo. Se puede observar que los países de la OCDE tienen los mayores desarrollos, pero parten desde escenarios diferentes. En Argentina se deben delinear estrategias, definir todos los públicos e instancias de comunicación, y asignar los recursos necesarios. Se debe ser ordenados para establecer metas y definir las herramientas que se van a utilizar para monitorear y dar seguimiento. El contexto actual indica que muchos países avanzan, pero todos al mismo tiempo presentan muchos desafíos por resolver.

Impacto de los medios electrónicos de pago en Argentina

Los especialistas consideran que los medios de pago electrónicos son facilitadores fundamentales para profundizar la inclusión financiera, y que adicionalmente tienen un impacto positivo desde una perspectiva tributaria y de formalización del empleo. Son herramientas que deben ser promocionadas y difundidas, de forma tal que puedan cubrir los distintos segmentos de la población. Es frecuente caer en el error de dirigirlos siempre al mismo segmento, explotar su carácter aditivo agregando servicios al que ya está bancarizado.

Creen que se debe trabajar más en la parte transformacional de los medios de pago electrónicos, que es la que los convierte en algo revolucionario, y dirigirlos al que no está bancarizado, intentando traccionarlo. Este aspecto, bien implementado, es el que trae como resultado mucho impacto. Hay que intentar generar un hábito de uso en los usuarios, como sucede con la implementación del sueldo en cuenta desde hace muchos años, por ejemplo, y para que esto tenga éxito la confianza en el sistema es fundamental.

Si bien los medios electrónicos son el inicio, el paso siguiente es poder hacer buen uso de la información que se genera para que, a través del uso habitual, haya un impacto en el ahorro y el crédito formal. Esto se logra elaborando métricas que sirvan para identificar las necesidades de una región, dirigir el financiamiento a los comercios, o dar beneficios a los que facturen a través de medios de pago que aún no están desarrollados, entre otras posibilidades. A diferencia de lo que sucede cuando se utiliza efectivo, la cantidad de información que se generaría mediante el uso de pagos electrónicos para tiques pequeños en forma cotidiana sería altísima, con mucha frecuencia de información. Esto permitiría, por ejemplo, elaborar informes a medida para cada usuario y ponerlos a disposición a través del homebanking, ya sea para informarle en qué rubros distribuye sus gastos u ofrecerle herramientas para optimizar sus finanzas personales.

Principales obstáculos y desafíos en Argentina

Las crisis recurrentes en Argentina han provocado un problema con el ahorro en moneda nacional, y eso hace que haya niveles bajos de depósitos en pesos en términos de PBI respecto de otras economías en desarrollo. Hay obstáculos macroeconómicos, como la inflación o las fluctuaciones del tipo de cambio, que también restringen el crédito.

Los especialistas coinciden en que la informalidad y los aspectos impositivos son los grandes techos que se tienen que resolver en el mediano plazo. También, consideran que la coordinación

entre los distintos organismos es un factor decisivo para el éxito de las políticas que aspiren a profundizar la IF.

Algunos de los especialistas se muestran negativos respecto al uso del efectivo. Si bien reconocen que tiene un atributo muy bueno como el anonimato, lo que le brinda privacidad a la persona que hace la compra, trae aparejado muchos costos ocultos que hoy no están medidos. Consideran que aspectos como la impresión, producción y guarda de valor podrían estar resueltos en sistemas más sencillos, más eficientes y menos costosos. Por su parte, otros especialistas consideran que el rol del efectivo depende del tipo de transacción, es decir, el efectivo les parece conveniente y barato para operaciones de bajo monto, mientras que resulta muy costoso para pagos muy elevados, sosteniendo que lo que hay que saber identificar es el punto óptimo de uso de cada instrumento disponible.

Se parte de un escenario de “crisis autocumplidas”, donde cada vez que entra un “ruido” en el sistema, bajan aún más los depósitos. Es un desafío lograr un crecimiento de todo el sistema financiero. En términos agregados hay demasiado uso del efectivo, por lo que hay que trabajar sobre las herramientas ya creadas para agregarles funcionalidades que acerquen a la gente al ahorro y al crédito.

Resulta un desafío el poder desarrollar herramientas que permitan obtener información más específica, más granulada, detalles que hoy no están disponibles, como cantidad de operaciones por género, por edad, razón social, zona geográfica. Ejemplo de ello es la reciente normativa lanzada por el BCRA, que permite elaborar un régimen informativo mínimo con los PSP no bancarios, para poder comenzar a saber quiénes son, qué hacen y cuál es la dimensión de lo que hacen. Estas medidas buscan proteger tanto a las empresas, para controlar que no se desarrollen prácticas de competencia desleales, como para proteger a los usuarios.

Surge el desafío de pensar una gran política de educación e inclusión que sean bien abarcativas y masivas. Hasta el momento no hay grandes avances sobre esto, salvo medidas regulatorias, dado que no se ha llegado a trabajar profundamente con la gente para incluirla. Se espera que este enfoque pueda tener un impacto positivo que genere más confianza en el sistema financiero.

Otro gran desafío es masificar la oferta, ya sea simplificando el hecho de que un comercio se adhiera a un medio de pago electrónico (situación que actualmente tiene cierta complejidad, la cual actúa de barrera), o acompañado de facilidades impositivas para que se vuelva atractivo poder obtener su dinero en una cuenta bancaria o virtual, en lugar del efectivo. Actualmente en Argentina la infraestructura regulatoria está dada y la demanda, si bien es un grupo pequeño, ya

ha incorporado el uso de estos medios de pago, por lo que los especialistas coinciden en que el gran salto cuantitativo dentro del sistema lo tiene que dar la oferta.

En ese sentido, se debe profundizar sobre la manera en la que un comerciante se pueda adherir a un canal de medio de pagos, haciendo énfasis en la simplificación. Actualmente se hace mucho hincapié en atraer al usuario consumidor, pero falta desarrollar atractivos para el usuario comerciante. Por ejemplo, ahora un comercio puede imprimir un papel con el código QR o utilizar su propio celular como terminal POS, creen que por ese lado es por donde se debe avanzar.

Adicionalmente, destacan que si la simplificación solo queda en una parte de la cadena no tendrá el efecto deseado, porque si no terminará siendo aprovechado solo por aquellos que tienen más entendimiento sobre el uso de las tecnologías, y el objetivo es que se puedan aprovechar estas herramientas en todos lados. Uno de los especialistas cita como ejemplo a una verdulería, por considerarlo un lugar de acceso masivo y que maneja una cantidad de efectivo altísima, donde resulta un buen lugar para implementar pagos electrónicos de montos relativamente bajos y con poca demanda de tiempo de proceso. Pero, si el comerciante dueño de la verdulería hace todas las operaciones electrónicas y después, al tratar con su proveedor, éste le termina demandando efectivo, se terminan diluyendo los beneficios que brindan estas herramientas. De todas formas, el comerciante siempre tiene la opción de graduar el uso de efectivo, aceptando medios de pago electrónicos para ampliar la oferta de pago a sus clientes, y minimizando los costos y riesgos que implica administrar grandes cantidades de efectivo.

También, surge un desafío desde lo geográfico para que esto se extienda. Definen a CABA como una “pequeña isla rica” dentro del país, pero se debe pensar en estrategias y políticas que tengan llegada a todas las ciudades dentro del territorio nacional, con miras a llegar a los lugares menos poblados. Consideran que cuando se llega a un nivel alto de penetración de 70% aproximadamente en la aceptación y uso de los instrumentos, cada punto extra cuesta mucho esfuerzo.

Principales facilitadores y logros recientes en Argentina

Los especialistas destacan que actualmente existe una voluntad a nivel nacional de profundizar en materia de IF, lo cual permite trazar objetivos y llevar a la práctica distintas estrategias. Coinciden en que desde hace unos años ha cambiado la visión, que se hace énfasis en adoptar las mejores prácticas implementadas a nivel global, y que esta conducta se mantenga como algo prioritario independientemente del gobierno de turno.

Consideran que se podrá avanzar en la medida que se le dé importancia a la IF y se destinen los recursos necesarios, lo cual permitirá trabajar para acelerar los procesos de inclusión. Hubo un avance interesante con los medios de pago electrónicos y con las cuentas gratuitas, a partir de innovaciones que permiten realizar más transacciones y que todas las personas puedan tener una cuenta bancaria. Ahora hay que apalancarse en eso para avanzar sobre el uso y funcionamiento.

Comparten opinión de que todo lo que vaya en línea con conectar y simplificar es fundamental para permitir como sociedad ir construyendo sobre esos pilares. Consideran que se han alcanzados varios logros tendientes a simplificarle las posibilidades tanto para el consumidor como para el oferente. Destacan todos los avances que se han obtenido al lograr la interoperabilidad, tanto a nivel infraestructura como de herramientas como el CVU y el CBU, o pasarelas de pago con distintos métodos de pago, como el QR, y que permitan adherir distintas formas de pagar en un mismo entorno y que eso sea elección del usuario. También, destacan que la implementación del Alias CBU y la obligación de los comercios a que tengan al menos un medio de pago electrónico han sido clave.

Coinciden en que la educación financiera resulta en un importante facilitador, porque en general hay mucho desconocimiento sobre los instrumentos disponibles, el buen uso de los mismos, las medidas de protección al usuario disponibles, y ese desconocimiento lleva también a la desconfianza.

Herramientas para profundizar la IF en Argentina

En este punto, los especialistas destacan varios aspectos fundamentales para profundizar la IF. Por un lado, son muy importantes los sistemas de conectividad, acceso a conexión wifi y datos móviles, porque eso impacta tanto en la parte compradora como en la parte vendedora. Esto lleva aparejado que exista disponibilidad de tecnología acorde y accesible mediante teléfonos inteligentes y tabletas.

Por otro lado, consideran que es importante la manera en la que se quiere profundizar. Hay muchos procedimientos que requiere simplificarse y, de lograrlo, el nivel de impacto es altísimo. Esto demanda pensar más en cómo ser más claros e involucrar a más gente, y encontrar la manera de concientizar sobre los beneficios de la IF. Detectar las herramientas de comunicación más efectivas, ya sea mediante formatos de videos cortos o mediante sistemas de colores que

faciliten al usuario final la toma de decisiones. Si un sistema es simple y soluciona un problema, entienden que será natural que se adopte como comportamiento.

Finalmente, mencionan la eficiencia en los medios de pagos electrónicos. Si bien deben existir instrumentos gratuitos, también deben ser tentadores y accesibles tanto para la oferta como para la demanda. Es importante entender que los servicios tienen que ser rentables para el que los tiene que ofrecer. Incluso si el servicio tiene un costo razonable, es fundamental identificar la solución en su conjunto, ya que, en la medida que satisfaga una necesidad de la demanda, va a haber usuarios dispuestos a pagarlo. Se debe trabajar en encontrar un equilibrio para ambas partes.

Metas para Argentina a corto, mediano y largo plazo

Los especialistas destacan que, para que el sistema crezca un poco más y con medidas simples, se debe apuntar a fortalecer a la infraestructura digital y la oferta. Profundizar en estos temas para poder entender quienes están en el mercado y qué es lo que hacen, a los efectos de generar herramientas que sirvan para proteger a los usuarios, tratando de innovar sobre los productos ya existentes para que puedan ser utilizados de otra manera. En definitiva, tratar de adaptar los instrumentos actuales a las necesidades insatisfechas, dándole nuevas funcionalidades para que sean más eficientes desde la oferta y que se genere más uso desde la demanda.

Por ejemplo, el QR cambió un poco la metodología histórica de cómo se venía adhiriendo el comerciante, ya que en los métodos tradicionales se debe contactar a un tercero (banco o PSP) para que le entreguen una terminal POS, es decir, no dependía de sí mismo para acercarse a la solución. Poder imprimir un código QR vinculado a una cuenta y que esto sea suficiente para recibir un pago, hizo que la decisión sea tomada 100% por el comerciante. Otro ejemplo son las terminales POS móviles, donde cada comerciante puede comprar estos dispositivos que se conectan en el teléfono móvil, vincularlo a su cuenta y operar de forma independiente.

Los especialistas consideran que sería interesante potenciar la oferta de estos instrumentos a partir de esta premisa, ya que trabajar en que esto se conozca mejoraría la adhesión en el corto plazo, aprovechando la existencia de un grupo que quiere pertenecer y el costo de hacerlo es bajo. Pero esto solo no sería suficiente, ya que debería complementarse con políticas impositivas que representen un beneficio para los comerciantes, de manera tal que estas medidas perduren en el tiempo.

Todavía está pendiente bancarizar a los no bancarizados, para que logren tener la cuenta bancaria y que la utilicen para ahorrar o financiarse en algún momento. Y eso se logrará a partir de un sistema que nos permita a todos desarrollarnos en distintas etapas de nuestras vidas, igual que para las empresas, y que el crédito y el ahorro sean un motor para el desarrollo económico.

El objetivo a largo plazo será poder desarrollar estrategias que permitan incluir a más gente y que ésta no decida salirse del sistema cada tanto, sino que el sistema sea sostenible en el tiempo. Para ello, la educación es claramente algo muy necesario para generar confianza y dotar a las personas de habilidades para usar el sistema financiero.

VI.VI Cumplimiento de normas GAFI en Argentina

Encontrar el equilibrio regulatorio resulta ser un factor clave en el desarrollo de los medios de pago, al punto de definir la viabilidad de los distintos modelos de negocio. Algunos autores aseguran que **la diferencia clave entre los países que tienen éxito y los que fracasan en el despliegue de servicios y productos de dinero móvil es la rigidez de la regulación** (D.S. Evans & Pirchio, 2015). Mayores barreras de entrada al sistema financiero pueden redundar en más participación de los actores tradicionales (entidades bancarias), mientras que menor regulación puede resultar un incentivo para el desarrollo de nuevos modelos de PSP, pero con un costo en términos de seguridad (Roa, 2017)

En este trabajo se ha mencionado que el Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI), del cual Argentina es miembro pleno, establece normas internacionales contra el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo (ALA/CFT), y entiende que una correcta aplicación de medidas de inclusión financiera aumentará el alcance y la eficacia de las políticas ALA/CFT, reconociéndolos como objetivos complementarios que se respaldan mutuamente. En este sentido, dado que entre los principales riesgos que surgen ante la aparición de nuevos PSP y nuevos medios de pagos electrónicos son el riesgo de crédito, el riesgo operacional (como el fracaso tecnológico o la falta de fiabilidad), la compensación y el riesgo de delitos financieros, ya sea en la forma de fraude o mediante el lavado de activos y el financiamiento al terrorismo, resulta importante comprender en qué situación se encuentra Argentina.

De acuerdo con la clasificación que asigna el GAFI a los países en base a los riesgos de lavado de activos y financiamiento al terrorismo, Argentina no se encuentra en la lista de países que han sido identificados con deficiencias estratégicas en materia de ALA/CFT así como tampoco tiene actualmente sanciones internacionales vigentes.

En los últimos años Argentina ha tomado medidas significativas para fortalecer su régimen ALA/CFT. En 2018, el gobierno adelantó varios enjuiciamientos anticorrupción de alto nivel que han aumentado la confianza en la aplicación de ALA/CFT en el país. Sin embargo, las limitadas capacidades regulatorias y de aplicación de la ley penal continúan generando preocupaciones sobre la capacidad del gobierno para reducir significativamente el flujo de ganancias ilícitas y combatir los delitos determinantes que las generan. La corrupción es un factor de alto riesgo para las empresas en Argentina y presenta grandes desafíos para las operaciones comerciales. Si bien existe corrupción en todos los niveles de la sociedad, las empresas deben tener en cuenta el riesgo especialmente alto en la contratación pública. Las disposiciones anticorrupción de Argentina están en gran parte contenidas en el Código Penal, que prohíbe el soborno activo y pasivo de funcionarios públicos y el soborno de funcionarios públicos extranjeros, así como también prohíbe los pagos de facilitación y los obsequios (Knowyourcountry.com).

En mayo de 2019, Argentina creó el “Comité de Coordinación para la prevención y lucha contra el lavado de activos, la financiación del terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masiva”, mediante el decreto 330/2019 y bajo la órbita del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. El decreto hace referencia a la **necesidad de implementar efectivamente las recomendaciones emitidas por el GAFI.**

Las principales funciones que tendrá este Comité serán: conformar un mecanismo de coordinación interinstitucional para la elaboración de las Evaluaciones Nacionales de Riesgos (ENR) de Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo y la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva; convocar a participar del mecanismo de coordinación interinstitucional a las administraciones públicas provinciales y al resto de las agencias públicas, privadas y entes públicos no estatales con competencia en esta materia; elaborar un Informe sobre las ENR para consideración y aprobación del Poder Ejecutivo Nacional; proponer una Estrategia Nacional para la prevención de estos delitos..

Por su parte, la Unidad de Información Financiera (UIF) emitió la Resolución UIF N° 76/2019 que regula en materia de ALA/CFT, las obligaciones de las empresas operadoras del sector de tarjetas de crédito, compra, prepagas y otros medios de pago, incorporando un enfoque basado en riesgos en consonancia con los estándares internacionales que promueve el GAFI. La norma, se refiere expresamente a las empresas que operan plataformas digitales en las cuáles sus clientes pueden realizar transacciones comerciales de forma no presencial mediante la utilización del sistema de tarjetas de crédito u otros medios de pago. También, incorpora a las empresas que operan tarjetas prepagas, quedando expresamente excluidas de esta categoría la tarjeta

SUBE, las tarjetas prepagas que permiten la carga de combustibles, y aquellas en las que se pueden acreditar fondos para ser consumidos únicamente dentro del mismo local de la empresa emisora de la tarjeta.

La UIF, el BCRA y el sector de medios de pago han participado en el desarrollo de la norma, destacando que:

- Se promueve el uso de nuevas tecnologías para la identificación de clientes y para el cumplimiento de requerimientos de debida diligencia de forma prudencial, previendo incluso la apertura de cuentas a distancia con el uso de técnicas biométricas rigurosas, almacenables, auditables y no manipulables.
- Simplifica la gestión de riesgos a los operadores del sector, autorizando a los “sujetos obligados”⁶ a basarse en las tareas de debida diligencia de clientes realizadas por otros “sujetos obligados” supervisados por la Comisión Nacional de Valores (CNV), el BCRA o la Superintendencia de Seguros de la Nación (SSN).
- Prevé la posibilidad de que los clientes autoricen a los “sujetos obligados” a que se comparta su legajo de identificación, simplificando, de este modo, la carga regulatoria puesto que no deberán presentar varias veces la misma documentación ante distintos “sujetos obligados”.
- Se reduce el requerimiento de información en los casos de clientes de riesgo bajo, lo cual facilita la incorporación digital y la inclusión financiera de quienes no contaban con acceso a otros medios de pagos.

Con esta nueva norma, y con el foco puesto en la **oportunidad que ofrecen las plataformas digitales de comercio electrónico y la incorporación digital para la inclusión financiera**, la UIF proporciona una herramienta de control sobre las operaciones de personas que antes se encontraban fuera del sistema, con una regulación moderna y acorde a los estándares internacionales, contribuyendo al fortalecimiento institucional en lo atinente al seguimiento y monitoreo de las operaciones realizadas para la ALA/CFT.

⁶ Los “sujetos obligados” son las Personas Físicas y Jurídicas señaladas en el artículo 20 de la Ley N° 25.246 y modificatorias. Los sectores determinados en dicho artículo son aquellos que los legisladores consideraron vulnerables para el Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo.

CONCLUSIONES

El objetivo general de este trabajo se ha centrado en analizar de qué manera los medios de pagos electrónicos pueden acelerar el proceso de inclusión financiera en Argentina en el mediano plazo, dado que los avances tecnológicos han demostrado que los sistemas de pago tradicionales son insuficientes para lograr un acceso masivo a los servicios financieros por parte de la población. En este sentido, la tecnología ha permitido desarrollar modelos de negocios financieros que resuelven mejor las necesidades de la población de recursos más bajos o que se encuentra fuera del circuito financiero tradicional, lo que ha creado un contexto de mayor competencia en el sistema financiero que desafía a las autoridades reguladoras a impulsar normas que faciliten la inclusión.

A los efectos de establecer un punto de partida que nos acerque a la hipótesis planteada, en el primer capítulo del marco teórico se intentará brindar al lector un panorama del trabajo que se viene desarrollando a nivel mundial sobre inclusión financiera, dando cuenta de que este tema resulta una problemática a resolver y se encuentra presente en la agenda de importantes organismos internacionales como el Banco Mundial, el G20, Banco Internacional de Pagos y el Grupo de Acción Financiera Internacional, entre otros. También, se detalla una serie de **barreras que dificultan, a nivel general, el acceso a las cuentas de transacciones para las personas de bajos recursos o que están fuera del circuito financiero**, como son los costos indirectos, las altas tarifas y bajos niveles de ingreso, la informalidad económica y laboral, la atención insuficiente a los aspectos específicos de género, necesidades y creencias culturales y religiosas, limitada conciencia y educación financiera, el diseño de cuentas de transacciones y servicios de pago relacionados que no satisfacen las necesidades de los usuarios finales, y la percepción de los clientes de que las cuentas de transacciones no son seguras y/o que los servicios de pago asociados con ellas no son confiables .

De esta manera, se muestra que la literatura esgrimida por organismos internacionales evidencia una preocupación sobre temas de pobreza, crecimiento económico y estabilidad del sistema financiero, y que una de las principales herramientas para solucionar estas cuestiones resulta ser la inclusión financiera, la cual provoca innegables efectos positivos sobre estos aspectos y, en definitiva, sobre el bienestar de las personas. La importancia de la inclusión financiera para un crecimiento económico sostenible y como factor clave para aumentar la prosperidad mediante la disminución de la pobreza es un hecho constatado.

Seguidamente, guiando la investigación hacia el caso de Argentina, el segundo capítulo del marco teórico describe la estructura y el funcionamiento del sistema financiero argentino,

destacando la importancia que tienen el BCRA en su rol de ente rector del sistema. Esta descripción sirve de base para poder explicar los medios de pago existentes, los cuales se abordan en detalle en el tercer capítulo del marco teórico, a los efectos de **comprender qué características tienen los medios de pagos implementados en Argentina.**

Se puede apreciar que, en materia de pagos electrónicos, el BCRA está impulsando una importante serie de normativas y modificaciones en el SNP que permiten facilitar el uso de los medios de pagos existentes, ser receptivos a los nuevos medios de pagos electrónicos, y mejorar la competencia entre los distintos proveedores de servicios financieros flexibilizando y clarificando las reglas de juego al instalar un régimen informativo para los proveedores de servicios de pago no bancarios.

El reconocimiento a los nuevos participantes no bancarios no regulados es una clara señal de la importancia que han comenzado a tener estos servicios “no tradicionales”, sustentados en la aceptación que han logrado en los usuarios por incorporar soluciones que no estaban siendo atendidas por los métodos tradicionales, demandando a las autoridades trabajar profundamente en el diseño de regulaciones que protejan a los usuarios financiero pero que, al mismo tiempo, no oficien como barrera u obstáculo para el desarrollo de estos nuevos modelos de negocio.

Esta apertura a la participación de nuevos proveedores de servicios de pago se profundiza con la existencia y aceptación de medios de pago innovadores tales como las tarjetas prepagas, billeteras electrónicas, transferencias entre cuentas bancarias y virtuales. Estos productos, además de apalancarse en la tecnología para satisfacer las necesidades de un sector de los usuarios financieros argentinos, presentan un gran potencial para que surjan nuevas alternativas de servicios menos costosos y más seguros, orientados a resolver las necesidades de los sectores más desatendidos y de menos recursos facilitando el acceso de toda la población al ahorro y el crédito en el sistema financiero. El éxito de los medios de pago electrónicos minoristas depende fundamentalmente de la disponibilidad, calidad y fiabilidad del servicio al cliente y los puntos de acceso, siendo estos la base de **los factores que aceleran el desarrollo de la inclusión financiera a partir de los medios de pago electrónicos.**

En la búsqueda de sustentar la hipótesis planteada y respaldar lo expuesto en el marco teórico con datos estadísticos, se elaboró un marco empírico, cuyo primer capítulo aborda los hallazgos obtenidos por diversos reportes esgrimidos por reconocidos organismos internacionales como el Banco Mundial, las Naciones Unidas, el Fondo Monetario Internacional o la Unidad de Inteligencia de Negocios del grupo The Economist, reforzando el argumento de que el uso habitual de los medios de pago electrónicos es un catalizador para incorporar mejoras en la

inclusión financiera de los países. Adicionalmente, se ha recurrido a exponer algunos casos de aplicación en distintas regiones del mundo, a los efectos de demostrar con números el impacto producido por el uso de las cuentas de transacción y los medios de pago electrónicos.

Todos los reportes expuestos demuestran un notable compromiso por parte de los gobiernos nacionales y organismos internacionales para profundizar el proceso de incluir financieramente a la población. No obstante ello, se ha detectado que **para lograr la inclusión financiera todo país debe contar con un compromiso político firme y una coordinación sólida entre las pertinentes partes interesadas de los sectores público y privado**, y ser capaz de crear un entorno propicio y formular políticas de amplio alcance que promuevan el acceso financiero responsable, la capacidad financiera, productos y mecanismos innovadores, así como datos de alta calidad que sirvan de fundamento para la formulación de políticas que tengan impacto en los sectores de menos recursos.

También, a partir del análisis de los casos, se pudo determinar que **el acceso limitado a las cuentas de transacciones y la conciencia inadecuada de los consumidores contribuyen, por el lado de la demanda, para explicar el desarrollo más lento de los medios de pago electrónicos en ciertos países**, lo cual resalta la importancia de llevar adelante programas de educación financiera que tengan alcance para toda la población.

Previo a introducirse en el análisis de los datos recolectados para Argentina, se elaboró un segundo capítulo en el marco empírico, en el cual se describe brevemente la actualidad global y regional en materia de inclusión financiera. Este capítulo resulta necesario para comprender, a partir de un abordaje básico, como ha ido evolucionando el mundo en materia de inclusión financiera en los últimos años y detectar cuales han resultado ser las principales razones por la que las personas en situación de pobreza no acceden al sistema financiero, y así poder contextualizar desde qué lugar se puede evaluar al caso argentino.

En este capítulo, se han abordado **los principales obstáculos que dificultan un avance más profundo en materia de inclusión financiera en América Latina y el Caribe**, destacando que los altos costos operacionales, las limitaciones respecto de la demanda, los marcos regulatorios e institucionales y el poco desarrollo en la articulación interinstitucional son factores que impactan en forma directa en el desarrollo de la infraestructura y la economía. Se ha observado que Argentina, según datos del Global Findex (BM, 2017), hasta el año 2017 se encontraba por debajo del promedio de países de América Latina y el Caribe en cantidad de adultos con una cuenta de transacción, destacando que la mitad de la población no se encontraba formalmente bancarizada.

Se ha detectado que los pagos digitales son una gran oportunidad para los países de América Latina y el Caribe para profundizar sus estrategias de inclusión financiera, dado que el acceso amplio a la tecnología digital podría permitir el crecimiento acelerado del uso de tecnología financiera, pero para esto se necesita el desarrollo de infraestructuras tecnológicas y de conectividad que cubran a todos los sectores del mercado, las cuales requieren de inversiones que exceden al ámbito privado (los bajos márgenes de rentabilidad de determinados segmentos no incentivan dicha inversión).

Adicionalmente, para comprender la eficacia de las medidas implementadas en materia de inclusión financiera en Argentina respecto de los principales países de la región, se elaboró un detalle de los aspectos más destacados de Brasil, Perú, Colombia y México. Esto permitió detectar que **actualmente Colombia y Perú son los países que han implementado de forma más eficiente diversas herramientas que aceleran el proceso de inclusión financiera**, aunque en general todos los países se encuentran alineados.

Esta comparación permitió identificar que dentro de las fortalezas de Argentina se encuentran los marcos armonizados con pautas GAFI que no limitan indebidamente al mercado para la debida diligencia del cliente, aspecto que comparte con Colombia, y la existencia de una regulación específica para seguros inclusivos, aspecto que comparte con Brasil. Mientras que, por el lado de las áreas de mejora que presenta Argentina, se encuentran el compromiso con la ciberseguridad, situación que también deben mejorar Colombia y Perú, y la regulación de los servicios emergentes de tecnología financiera, aspecto sobre el que también debe trabajar Perú. También, **implementando soluciones ya existentes en otros países**, se pudo observar que Argentina ha autorizado el uso de corresponsables bancarios y no bancarios para profundizar las oportunidades de acceso de las personas.

Finalmente, en el tercer capítulo de este trabajo se aborda el escenario argentino, describiendo la actualidad en materia de inclusión financiera, qué medidas se han adoptado para profundizar la misma a partir de los medios de pago electrónicos y cómo se han encarado las cuestiones que tiene que ver con la prevención del lavado de activos y el financiamiento al terrorismo.

Se destaca que desde agosto de 2019 la República Argentina cuenta con una Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), cubriendo aspectos como mejorar el acceso y uso de las cuentas de ahorro, crédito, medios de pago electrónicos y seguros, así como también mejorar la protección al usuario y las capacidades financieras de la población a través de un Plan Nacional de Educación Financiera (PNEF), lo cual ratifica la relevancia que tiene estudiar y

profundizar en los aspectos de IF por su impacto positivo en el desarrollo social, el crecimiento económico del país y la reducción de la vulnerabilidad económica de los individuos y las empresas.

Del análisis de los datos vertidos en este capítulo surge que será un factor fundamental que la oferta de servicios financieros en Argentina sea abordada en forma integral, dando soluciones no solo a necesidades de crédito, sino también de ahorro, pagos y seguros. No será suficiente dar acceso masivo a productos como cuentas bancarias o tarjetas de débito, si luego estos productos no resuelven las necesidades de los usuarios y merman en su uso.

Argentina ha comprendido, siguiendo las tendencias mundiales, que **los principales desafíos para acelerar la adopción y uso de los medios de pagos electrónicos son generar un mercado competitivo y aprovechar las infraestructuras existentes para desarrollar nuevos casos de uso**, como la interoperabilidad entre las diferentes plataformas de pago. En este sentido, en base a las dimensiones de acceso, uso y calidad de la inclusión financiera, se han detallado las medidas impulsadas en Argentina tendientes a facilitar el acceso de toda la población al ahorro y el crédito en el sistema financiero, y en especial a través de medios electrónicos, menos costosos y más seguros.

Las instituciones encargadas de regular deben generar los contextos normativos adecuados para que surjan nuevos modelos de negocios sostenibles y rentable, que dependan de la asistencia pública. Y esto implica que los productos ofrecidos y las condiciones en las que se ofrecen deben estar comunicados de forma simple, clara, transparente, y sus beneficios deben ser entendidos por los usuarios para que esto se vea reflejado en el hábito de uso.

En lo que respecta al cumplimiento de las normas GAFI, mundialmente se ha comprendido que controles demasiado exigentes provocan exclusión, por lo que contar con criterios proporcionales será fundamental. Las últimas recomendaciones del GAFI han brindado nuevas oportunidades para que los países formulen activamente regímenes de ALA/CFT que favorezcan la inclusión financiera, ya que históricamente, los países han incluido en sus regímenes de acceso al sistema financiero requisitos de identificación y verificación poco flexibles que muchos hogares en situación de pobreza no pueden cumplir, desincentivando la llegada a niveles inferiores del mercado y el seguimiento de las operaciones

En este sentido, **Argentina ha tomado medidas significativas para fortalecer su régimen ALA/CFT**, al establecer, en 2019, un Comité de Coordinación para la prevención y lucha contra

el lavado de activos, con el objetivo de simplificar los controles de manera proporcional, con el foco puesto en la oportunidad que ofrecen las plataformas digitales para la inclusión financiera.

De forma complementaria, se ha consultado a especialistas en inclusión financiera para conocer su opinión sobre la actualidad argentina. Los especialistas coinciden en que la informalidad y los aspectos impositivos son los grandes techos que se tienen que resolver en el mediano plazo. También consideran que la coordinación entre los distintos organismos es un factor decisivo para el éxito de las políticas que aspiren a profundizar la IF.

Destacan que uno de los **desafíos en el mediano plazo será la simplificación de los procedimientos de pago**, dado el alto impacto potencial que puede tener avanzar para que estos sean extremadamente fáciles de entender, utilizar y acceder, y contengan una propuesta de valor relevante, para concientizar a las personas sobre los beneficios de la inclusión financiera y para que el proceso de adopción como comportamiento habitual se de en forma natural.

Pero, como se ha expuesto en este trabajo, si se masifica la bancarización de las personas y el uso de los medios de pago electrónicos, **para que exista un hábito de uso será fundamental trabajar sobre la confianza en el sistema**, planteándose el desafío de convencer, por ejemplo, a aquellas personas que cobran un haber en una cuenta para que también la utilicen para otras funciones básicas (como pagar servicios, transferir dinero) en lugar de retirar su dinero una vez al mes y vivir utilizando sólo el dinero en efectivo.

En el largo plazo, **la innovación en el sector financiero será clave** para impulsar nuevos usos del producto de pago principal, para satisfacer futuras demandas y generar nuevos nichos de mercado.

A nivel infraestructura, la interoperabilidad tecnológica entre los cajeros automáticos y terminales POS de diferentes bancos emisores y adquirentes, aumentan las externalidades positivas de la red en beneficio de los clientes y el tamaño efectivo de la red del canal de acceso. Se debe trabajar para que **los costos asociados no sean prohibitivos**, apuntando a conseguir mayor alcance en la red de acceso.

También, destacan la importancia del rol del Estado y las instituciones para acelerar los tiempos, por ejemplo, penalizando o desincentivando el uso de efectivo, o generando los espacios necesarios para fomentar la competencia necesaria para que la economía se desarrolle. **Será entonces un desafío para sector privado y las instituciones públicas establecer mecanismos de coordinación articulados para unificar esfuerzos enfocados en el uso de**

cuentas. Sin personas que utilicen activamente sus cuentas, por ejemplo, con altos costos de mantenimiento para un uso bajo, el impacto de la estrategia de inclusión financiera se verá negativamente afectado.

A lo largo de este trabajo se ha intentado demostrar los beneficios derivados de la utilización de los medios de pago electrónicos respecto de la utilización del efectivo. El efectivo, además de sus falencias en cuanto a la seguridad, trazabilidad y favorecer a la informalidad y otras actividades delictivas, representa para el Estado una enorme cantidad de costos relacionados con la materia prima (adquisición del papel moneda), la impresión, la producción, el control, la custodia, la distribución (sobre todo por costo logístico de trasladar el papel moneda en un territorio tan extenso como Argentina), el almacenaje y la destrucción del papel moneda. Ejemplos de esto han sido los casos expuestos sobre los modelos implementados por Suecia y China.

Este trabajo permite concluir que, a partir de los avances tecnológicos, **los medios de pago electrónicos resultan ser una herramienta fundamental para dar impulso a la IF en el mediano plazo**, independientemente del tipo de proveedor que los ofrezca. Dada la extensión geográfica de la Argentina, los canales electrónicos parecerían ser la herramienta más eficiente para hacer llegar los servicios financieros a cualquier lugar y segmento social, apalancados por la reciente incorporación de los corresponsales. Con mayor uso de instrumentos de pago electrónico se reducen los costos por transacción, generando ahorros para todo el sistema financiero derivados de la menor necesidad de gestionar billetes físicos.

Los medios de pago electrónicos son entonces una puerta de entrada para profundizar la Inclusión Financiera, pero con masificar el uso no será suficiente. El siguiente desafío será poder dirigir ese aumento en la cantidad de transacciones hacia un crecimiento en el sistema financiero, para que los usuarios accedan a más y mejores oportunidades de crédito y ahorro. En definitiva, la inclusión financiera es mucho más que facilitar el acceso, el uso y la calidad de los servicios, ya que debe orientarse a fomentar el bienestar de las personas.

BIBLIOGRAFIA CONSULTADA Y FUENTE DE DATOS

- Rogoff K.S. – (Marzo 2002). *“The Surprising Popularity of Paper Currency”*. Finance and Development 39, N.1.; FMI. Recuperado de: <https://www.imf.org/external/pubs/ft/fanddd/2002/03/rogoff.htm>
- Bernanke, B. – (febrero 2004) *“The Great Moderation”*; discurso brindado en las reuniones de la Eastern Economic Association, 20 de febrero de 2004, Washington, DC. Recuperado de: <https://www.federalreserve.gov/boarddocs/speeches/2004/20040220/>
- Rajan, R. – (octubre 2005) *“Has Financial Development Made the World Riskier?”*; Working Paper No. 11728, NBER. Recuperado de: <https://econpapers.repec.org/paper/nbrnberwo/11728.htm>
- R. Dilip – (Diciembre 2005) *“Remittances: A Lifeline for Development”*; Finance and Development, Washington D.C.; FMI. Recuperado de: <https://www.imf.org/external/pubs/ft/fanddd/2005/12/basics.htm>
- Paul Allan Schott – (Agosto 2007), *“Guía de referencia para el antilavado de activos y la lucha contra el financiamiento del terrorismo”*; Washington D.C.; Banco Mundial. Recuperado de: <http://siteresources.worldbank.org/INTAML/Resources/ReferenceGuideSpanish.pdf>
- Isern J. y L. de Koker – (Agosto 2009) *“Lucha contra el lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo: Fortalecimiento de la inclusión e integridad financieras”*, Enfoques n.º 56, Washington, DC: CGAP. Recuperado de: <https://www.cgap.org/sites/default/files/researches/documents/CGAP-Focus-Note-AML-CFT-Strengthening-Financial-Inclusion-and-Integrity-Aug-2009-Spanish.pdf>
- Bank for International Settlements – (Agosto 2010) *“Microfinance activities and the Core Principles for Effective Banking Supervision”*; BCBS, BIS. Recuperado de: <https://www.bis.org/publ/bcbs175.pdf>
- Alliance for Financial Inclusion – (Abril 2011) *“Measuring Financial Inclusion. Core Set of Financial Inclusion Indicators”*, Financial Inclusion Data Working Group; AFI. Recuperado de: <https://www.afi-global.org/sites/default/files/publications/afi%20fidwg%20report.pdf>
- Financial Action Task Force – (Febrero 2012) *“Las Recomendaciones Del Gafi, Estándares Internacionales Sobre La Lucha Contra El Lavado De Activos, El Financiamiento Del Terrorismo Y De La Proliferación”*; FATF-GAFI. Recuperado de: <https://www.mpf.gob.ar/dafi/files/2017/03/GAFI-Recomendaciones.pdf>

- Angeloni, I. y J. Pisani-Ferry – (Marzo 2012) *“The G20: Characters in Search of an Author”*; Bruegel Working Paper. Recuperado de:
https://www.bruegel.org/wp-content/uploads/imported/publications/WP_2012_04.pdf

- International Finance Corporation – (2013) *“Small and medium enterprise finance: new findings, trends and g-20/global partnership for financial inclusion progress”*; Washington D.C.; IFC & GPMI. Recuperado de:
<https://www.gpmi.org/sites/gpmi/files/documents/SME%20Finance%20New%20Findings%2C%20Trends%20and%20G20%20GPMI%20Progress.pdf>

- Zandi M., Singh V., Irving, J. – (Febrero 2013) *“The Impact of Electronic Payments on Economic Growth”*; Moody’s Analytics. Recuperado de:
<https://usa.visa.com/dam/VCOM/download/corporate/media/moodys-economy-white-paper-feb-2013.pdf>

- Financial Action Task Force – (Febrero 2013) *“Anti-Money Laundering and Terrorist Financing Measures and Financial Inclusion”*; FATF-GAFI. Recuperado de:
https://www.fatf-gafi.org/media/fatf/documents/reports/AML_CFT_Measures_and_Financial_Inclusion_2013.pdf

- Braun, M., y Llach, L. (2014). *“Macroeconomía Argentina, 2da Edición”*; Buenos Aires, Alfaomega Grupo Editor Argentino.

- Demirguc-Kunt A., Klapper, L., Singer D., Van Oudheusden P. – (2014) *“The Global Findex Database 2014, Measuring Financial Inclusion around the World”*; Policy Research working paper; no. WPS 7255. Washington, D.C: World Bank Group. Recuperado de:
<http://pubdocs.worldbank.org/en/681361466184854434/2014-Global-Findex-Report-DKSV.pdf>

- Rogoff K.S. – (Mayo 2014). *“Costs and benefits to phasing out paper currency”*; Working Paper 20126; National Bureau of Economic Research. Recuperado de:
<https://www.nber.org/papers/w20126.pdf>

- Lyman, Timothy y Wameek, Noor – (Septiembre 2014). *“ALA/CFT e inclusión financiera: Surgen nuevas oportunidades a partir de las medidas recientes del GAFI”*; Enfoques n.º 98, Washington, DC; CGAP. Recuperado de:
<https://www.cgap.org/sites/default/files/Focus-Note-AMLCFT-and-Financial-Inclusion-Sept-2014-Spanish.pdf>

- Evans D.D., Pirchio, A. – (Marzo 2015) *“An Empirical Examination of Why Mobile Money Schemes Ignite in Some Developing Countries but Flounder in Most”*; Coase-Sandor Working Paper Series in Law and Economics No. 723. Recuperado de:
https://chicagounbound.uchicago.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2413&context=law_and_economics

- Lauer K, Lyman T. (Febrero 2015) *“Inclusión financiera digital: Implicancias para clientes, reguladores, supervisores y organismos normativos”*; CGAP. Recuperado de:
<https://www.cgap.org/sites/default/files/Brief-Digital-Financial-Inclusion-Feb-2015-Spanish.pdf>

- Olloqui F., Andrade G, Herrera D. – (Junio 2015) *“Inclusión financiera en América Latina y el Caribe: Coyuntura actual y desafíos para los próximos años”*; Banco Interamericano de Desarrollo. Recuperado de:
<https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Inclusi%C3%B3n-financiera-en-Am%C3%A9rica-Latina-y-el-Caribe-Coyuntura-actual-y-desaf%C3%ADos-para-los-pr%C3%B3ximos-a%C3%B1os.pdf>

- R. Sahay, M. Čihák, P. N'Diaye, A. Barajas, S. Mitra, A. Kyobe, Y.N. Mooi, S. Reza Yousefi – (Septiembre 2015) *“Financial Inclusion: Can it meet multiple macroeconomic goals?”*; Washington D.C., FMI. Recuperado de: <https://www.imf.org/external/pubs/ft/sdn/2015/sdn1517.pdf>

- L. Klapper, M. El-Zoghbi, J. Hess – (2016) *“Achieving the Sustainable Development Goals: The Role of Financial Inclusion”*; CGAP & UNSGSA. Recuperado de:
https://www.cgap.org/sites/default/files/researches/documents/Working-Paper-Achieving-Sustainable-Development-Goals-Apr-2016_0.pdf

- Global Partnership for Financial Inclusion – (2016) *“G20 Financial Inclusion Indicators”*; GPMI. Recuperado de:
<http://www.gpmi.org/sites/gpmi/files/G20%20Set%20of%20Financial%20Inclusion%20Indicators.pdf>

- Global Partnership for Financial Inclusion – (Marzo 2016) *“Global Standard-Setting Bodies and Financial Inclusion: The Evolving Landscape”*; GPMI. Recuperado de:
https://www.gpmi.org/sites/gpmi/files/documents/GPMI_WhitePaper_Mar2016.pdf

- Pérez C., Pacheco B., Salazar N. – (Abril 2016) *“Beneficios Potenciales de un Incremento en el Uso de los Medios de Pago Electrónicos en Colombia”*; Bogotá; Centro de Investigación Económica y Social. Recuperado de:
https://www.repository.fedesarrollo.org.co/bitstream/handle/11445/2947/Repor_Abril_2016_Perez_y_Pacheco.pdf?sequence=3&isAllowed=y

- Susy C, Elisabeth R. – (Julio 2016) *“The Business Of Financial Inclusion: Insights From Banks In Emerging Markets”*; Institute of International Finance. Recuperado de:
<https://content.centerforfinancialinclusion.org/wp-content/uploads/sites/2/2018/07/Business-of-Financial-Inclusion-FINAL.pdf>

- Bank for International Settlements – (Abril 2016) *“Payment aspects of financial inclusion”*; BIS, World Bank Group. Recuperado de:

<http://documents.worldbank.org/curated/en/806481470154477031/pdf/107382-WP-REPLACEMENT-PUBLIC-PAFI-Report-final-in-A4.pdf>

- Global Partnership for Financial Inclusion – (Julio 2016) “*G20 High-Level Principles for Digital Financial Inclusion*”; GPFI. Recuperado de:
<https://www.gpfi.org/sites/gpfi/files/documents/G20%20High%20Level%20Principles%20for%20Digital%20Financial%20Inclusion%20-%20Full%20version-.pdf>
- Bank for International Settlements – (Septiembre 2016) “*Guidance on the application of the Core Principles for Effective Banking Supervision to the regulation and supervision of institutions relevant to financial inclusion*”; BCBS, BIS. Recuperado de: <https://www.bis.org/bcbs/publ/d383.pdf>
- Banco Central de Brasil – (2017) “*Relatorio de Cidadania Financiera*”; Capítulo 1; BCB. Recuperado de: <https://www.bcb.gov.br/nor/releidfin/cap01.html>
- Roa, M.J., García N., Frías A., Correa L – (2017) “*Panorama del dinero móvil en America Latina y el Caribe. Inclusión financiera, regulación, riesgos y costos*”; México D.F.; Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos. Recuperado de:
<https://www.cemla.org/PDF/otros/2017-06-panorama-del-dinero-movil.pdf>
- Alliance for Financial Inclusion – (Julio 2017) “*Defining Financial Inclusion*”; Guideline Note No. 28; AFI. Recuperado de:
https://www.afi-global.org/sites/default/files/publications/2017-07/FIS_GN_28_AW_digital.pdf
- Gamba S, Osorio D, Pacheco D. – (2018) “*Informe Especial de Inclusión Financiera*”; Banco Central de Colombia. Recuperado de:
<https://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/informes-especiales-inclusion-financiera-primer-semester-2018.pdf>
- Banco Central de la República Argentina – (2018) “*Informe de Estabilidad Financiera: primer semestre de 2018*”; BCRA. Recuperado de:
https://www.bcra.gob.ar/PublicacionesEstadisticas/IEF_0118.asp
- Banco Central de la República Argentina – (2018) “*Informe de Estabilidad Financiera: segundo semestre de 2018*”; BCRA. Recuperado de:
https://www.bcra.gob.ar/PublicacionesEstadisticas/IEF_0218.asp

- Demirguc-Kunt A., Klapper L., Singer D., Ansar S., Hess J.R. – (2018) “*The Global Findex Database 2017, Measuring Financial Inclusion and Fintech Revolution*”; Washington, D.C.: World Bank Group. Recuperado de: <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/29510>
- EIU (Economist Intelligence Unit) – (2018); “*Microscopio Global 2018: El entorno propicio para la Inclusión Financiera y la expansión de los servicios financieros digitales*”; Nueva York, NY. Recuperado de: https://www.findevgateway.org/sites/default/files/publications/files/es_microscopio_2018.pdf
- Banco Mundial – (Septiembre 2018) “*Summary Outcomes Of The Fourth Global Payment Systems Survey*”; Washington D.C.; World Bank Group. Recuperado de: <http://pubdocs.worldbank.org/en/591241545960780368/GPSS-4-Report-Final.pdf>
- Giorgi L. – (Diciembre 2018) “*Desafíos para la adopción de los métodos de pagos electrónicos*”; Buenos Aires, Argentina. Recuperado de: <http://repositorio.udesa.edu.ar/jspui/bitstream/10908/16141/1/%5bP%5d%5bW%5d%20T.%20M.%20Ges.%20Giorgi%2c%20Mar%c3%ada%20Laura.pdf>
- Banco Central de la República Argentina – (2019) “*Informe de Estabilidad Financiera: primer semestre de 2019*”; BCRA. Recuperado de: https://www.bcra.gob.ar/PublicacionesEstadisticas/IEF_0119.asp
- EIU (Economist Intelligence Unit) – (2019) “*Microscopio Global de 2019: El entorno propicio para la inclusión financiera*”; Nueva York, NY. Recuperado de: <https://www.idbinvest.org/es/download/8787>
- Ministerio de Hacienda – (2019) “*Estrategia Nacional de Inclusión Financiera*”; Buenos Aires, Argentina, Ministerio de Hacienda. Recuperado de: <https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/estrategia-nacional-inclusion-financiera.pdf>
- Fondo Monetario Internacional – (Marzo 2019) “*Financial System Soundness*”; Washington D.C.; FMI. Recuperado de: <https://www.imf.org/en/About/Factsheets/Financial-System-Soundness>
- Cano I. – (Octubre 2019) “*Inclusión financiera digital: Panorama en Argentina en el período 2016-2018*”; Trabajo Final de Especialización; Universidad de Buenos Aires, Argentina.

Sitios web consultados

- Fondo de Población de las Naciones Unidas – website:
<https://www.unfpa.org/data/world-population-dashboard>
- Banco Central de la República Argentina, Medios de Pago Electrónicos – website:
http://www.bcra.gob.ar/SistemasFinancierosYdePagos/Medios_de_pago_electronicos.asp
- Banco Mundial, panorama de la Inclusión Financiera – website:
<https://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/overview>
- Foro internacional para la cooperación económica, financiera y política del G20 – website:
<https://www.g20.org>
- ¿Por qué los pagos digitales?, Better tan Cash Alliance – website:
<https://www.betterthancash.org/why-digital-payments#>
- Normativa UIF que rige para los operaciones de tarjetas, publicada el 01 de agosto de 2019 – website:
<https://www.argentina.gob.ar/noticias/normativa-uif-que-rige-los-operadores-del-sector-de-tarjetas-de-credito-compra-prepagas-y>
- Nota de El Cronista sobre los derechos de los clientes financieros, publicada el 24 de febrero de 2020 – website:
<https://www.cronista.com/finanzasmercados/Cuales-son-los-derechos-que-tienen-los-clientes-y-los-bancos-no-siempre-respetan-20200224-0033.html>

ANEXO I - Abreviaturas

ABA	Asociación de Bancos de la Argentina
ABAPPRA	Asociación de Bancos Privados y Públicos de la República Argentina (ABAPPRA)
ABE	Asociación de la Banca Especializada
ADEBA	Asociación de Bancos Privados de Capital Argentino
AFI	<i>Alliance for Financial Inclusion</i> o Alianza para la Inclusión Financiera
AFIP	Administración Federal de Ingresos Públicos
ALA/CFT	Anti Lavado de Activos y Contra el Financiamiento al Terrorismo
ANSeS	Administración Nacional de Seguridad Social
APEC	Cooperación Económica Asia-Pacífico
ASEAN	Asociación de Naciones del Sudeste Asiático
ATM	<i>Automated Teller Machine</i> o Cajero Automático
ATS	Sistemas de Transferencia Automatizada
AU	Unión Africana
B2B	Empresas a Empresas
B2G	Empresas a Gobiernos
B2P	Empresas a Personas
BCB	Banco Central de Brasil
BCBA	Banco Ciudad de Buenos Aires
BCBS	Comité de Supervisión Bancaria de Basilea
BCRA	Banco Central de la República Argentina
BID	Banco Interamericano de Desarrollo
BIS	<i>Bank of International Settlements</i> o Banco de Pagos Internacionales
BM	Banco Mundial
BNA	Banco de la Nación Argentina
CBU	Clave Bancaria Uniforme
CCA	Transferencia de créditos, débitos directos y cámara de compensación automatizada
CCIF	Concejo de Coordinación de Inclusión Financiera
CEC	Cámaras Compensadoras Electrónicas Privadas
CFG	Crisis Financiera Global
CGAP	<i>Consultative Group to Assist the Poor</i> o Grupo Consultivo para Ayudar a los Pobres
CGU	Cuenta Universal Gratuita
CIMPRA	Comisión Interbancaria de Medios de Pago de la República Argentina
CNCD	Comisión Nacional de Defensa de la Competencia
CNUCYD	Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo
CNV	Comisión Nacional de Valores
CONAIF	Consejo Nacional de Inclusión Financiera
CUIT	Código Único de Identificación Tributaria
CVU	Clave Virtual Uniforme
DDC	Debida Diligencia del Cliente
DEBIN	Débito Inmediato
DNI	Documento Nacional de Identidad
EAP	Asia del Este y Pacífico
EBR	Enfoque Basado en Riesgo
ECCCA	Cámara de Compensación Automatizada del Caribe Oriental

ECHEQ	Cheque Electrónico
EEE	Espacio Económico Europeo
EIU	Unidad de Inteligencia de Negocios del grupo <i>The Economist</i>
ENIF	Estrategia Nacional de Inclusión Financiera
FMI	Fondo Monetario Internacional
FSB	<i>Financial Stability Board</i> o Consejo de Estabilidad Financiera
G20	Grupo de los 20
G2B	Gobiernos a Empresas
G2G	Gobiernos a Gobiernos
G2P	Gobiernos a Personas
G7	Grupo de los 7
GAFI	Grupo de Acción Financiera Internacional
GBM	Grupo Banco Mundial
GNI	<i>Gross National Income</i> o Ingreso Nacional Bruto
GPFI	<i>Global Partnership for Financial Inclusion</i> o Asociación Mundial para la Inclusión Financiera
GPSS	<i>Global Payment Systems Survey</i> o Encuesta Global de Sistemas de Pago
IDpD	Identificación para el Desarrollo
IEF	Informe de Estabilidad Financiera
IF	Inclusión Financiera
IFC	Corporación Financiera Internacional
IVR	Respuestas de voz interactivas
LAC	Latinoamérica y el Caribe
MAIF	Marco de Apoyo a la Inclusión Financiera
MEP	Medios Electrónicos de Pago
MERVAL	Mercado de Valores de Buenos Aires
MG	Microscopio Global
MNA	Medio Oriente y África del Norte
NEPAD	Nueva Alianza para el Desarrollo África
NFC	<i>Near-field communication</i> o Comunicación de campo cercano
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico
ODE	Otras Economías Desarrolladas
ODS	Objetivos de Desarrollo Sostenibles
OIT	Organización Internacional del Trabajo
ONU	Organización de las Naciones Unidas
OPON	Orden de pago oficial nominativa
P2B	Personas a Empresas
P2G	Personas a Gobiernos
P2P	Personas a Personas
PDA	Puntos de Acceso
PEI	Pago Electrónico Inmediato
PESF	Programas de Evaluación del Sector Financiero
PIB	Producto Interno Bruto
PIN	Número de Identificación Personal
POS	<i>Point of sale</i> o Lectores de tarjetas en punto de venta
PPM	Plataforma de Pagos Móviles
PSD	Directivas de Servicios de Pago
PSD2	Directivas de Servicios de Pago Revisadas

PSP	Proveedores de Servicios de Pago
QR	<i>Quick Response</i> o Código de Respuesta Rápida
RBI	Banco de la Reserva de la India
SA	Sudeste Asiático
SEDPEs	Sociedades Especializadas de Depósitos o Pagos Electrónicos
SEPA	<i>Single Euro Payments Area</i> o Área Única de Pagos en Euros
SNP	Sistema Nacional de Pagos
SP	Sistemas de Pagos
SSA	África Subsahariana
SSN	Superintendencia de Seguros de la Nación
TCCA	Cámara de Compensación Automatizada de Tanzania
TIC	Tecnología e Infraestructura de las Comunicaciones
UE	Unión Europea
UFA2020	Acceso Universal a Servicios Financieros para el año 2020
UIF	Unidad de Información Financiera

ANEXO II – Marco legal y regulatorio del sistema de pagos argentino

(viene de página 57)

Facultades legales genéricas del BCRA sobre el Sistema Nacional de Pagos	<ul style="list-style-type: none"> ● Carta Orgánica del BCRA (Ley 24.144 y modificaciones) ● Ley de Entidades Financieras (Ley 21.526 y modificaciones)
Normativa específica de instrumentos de pago de la cual también emanan facultades legales del BCRA sobre el SNP	<ul style="list-style-type: none"> ● Ley de Cheques (Ley 24,452 y modificaciones) ● Ley de Tarjetas de Crédito (Ley 25.065 y modificaciones) ● Decreto sobre las Letras de Cambio (Decreto Ley 5.965/1963 y modificaciones)
Reglamentaciones emitidas por el BCRA	<ul style="list-style-type: none"> ● Comunicaciones A ● Comunicaciones B ● Comunicaciones C ● Textos ordenados
Decisiones adoptadas en el ámbito de la Comisión Interbancaria de Medios de Pago de la República Argentina (CIMPRA)	<ul style="list-style-type: none"> ● Boletines CIMPRA cuya naturaleza jurídica consiste en operar como fuerza persuasiva o recomendación

Fuente: Banco Central de la República Argentina

ANEXO III – Reglamentaciones del sistema argentino de pagos (BCRA)

(viene de página 58)

Comunicaciones del BCRA

- Comunicación A5775 implementa los Principios para las Infraestructuras del Mercado Financiero para los sistemas de pago sistémicamente importantes bajo la órbita del BCRA, definiendo la metodología de su determinación y los mecanismos de autoevaluación y adecuación.
- Comunicación A3710 estipula el convenio de adhesión al MEP.
- Comunicación A2557 define las reglas operativas para las cámaras electrónicas de compensación.
- Comunicación A2575 establece los requisitos de homologación técnica que deben cumplir las cámaras electrónicas de compensación.
- Comunicación A2622 establece las pautas para integrar la Clave Bancaria Uniforme (CBU).
- Comunicación A2699 amplía los requisitos para la homologación técnica de las cámaras electrónicas de compensación en relación al Plan de Contingencias.
- Comunicación A4247 establece reglas vinculadas a la constitución de garantías por parte de las entidades participantes del sistema de compensación como mecanismo de administración de los eventuales riesgos asociados a la liquidación de saldos compensados.
- Comunicación A4575 establece el truncamiento total de cheques y otros documentos compensables.
- Comunicación A4596 establece el acuerdo de suscripción sobre el truncamiento total de cheques y otros documentos compensables.
- Comunicación A5130 define la operatoria de los cheques cancelatorios.
- Comunicación A5160 implementa un reservorio de imágenes.
- Comunicación A5372 especifica los requisitos para entidades que ofrecen homebanking para la gestión de obligaciones negociables.
- Comunicación A5447 implementa la operatoria vinculada con los certificados de depósito para inversión (CEDIN).

- Comunicación A5622 se refiere al truncamiento de cheques y transmisión de imágenes, estableciendo el monto a partir del cual es necesario remitir imagen de los documentos.
- Comunicación A5778 establece los importes factibles de cursar mediante transferencias inmediatas por cajeros automáticos y homebanking.

Textos ordenados del BCRA

- “Sistema Nacional de Pagos - Medio Electrónico de Pagos (MEP)” describe los requisitos para operar, las funcionalidades, operatorias, y mecanismos de contingencia. (Comunicaciones que dieron origen y/o modificaron esta norma: “A” 5601)
- “Características de instrumentos de pago emitidos por entidades financieras”.
- “Sistema Nacional de Pagos - instrucciones operativas - Cheques”, (Comunicaciones que dieron origen y/o modificaron esta norma: A2559, A2723, A2795, A2819, A2857, A4281, A4356, A4410, A4411, A4596, A5053).
- “Sistema Nacional de Pagos - instrucciones operativas - Transferencias” (Comunicaciones que dieron origen y/o modificaron esta norma: A2559, A3014, A3101, A4357, A5113, A5194, A5195, A5196, A5302).
- “Sistema Nacional de Pagos - instrucciones operativas - Débitos directos” (Comunicaciones que dieron origen y/o modificaron esta norma: A2559, A2623, A2723, A2795, A2819, A2857, A2881, A2994, A5054).

Se puede acceder a las Comunicaciones y Textos Ordenados del BCRA a través de su sitio web www.bcra.gob.ar | SISTEMA FINANCIERO | BUSCADOR DE COMUNICACIONES o SISTEMA FINANCIERO | ORDENAMIENTOS Y RESUMENES.

ANEXO IV – Proveedores no financieros MEP minoristas en Argentina

(viene de página 66)

Bancos digitales y billeteras electrónicas

Desde el punto de vista del usuario, los bancos digitales que actualmente operan en Argentina son:

- Brubank - <https://brubank.com/>
- Buhobank - <https://buhobank.com/buhobank/tarjetas>
- Banco Itaú - <https://www.italu.com.ar/abritucuenta/Paginas/default.aspx>
- Galicia Move - <https://www.bancogalicia.com/banca/online/web/Move>
- Rebanking - <https://rebanking.com/>
- Wilobank - <https://www.wilobank.com/>

Mientras que las billeteras electrónicas (apps no bancarias) disponibles para operar en Argentina son:

- MercadoPago - <https://www.mercadopago.com.ar/home>
- Naranja x - <https://www.naranjax.com/>
- Pim - <https://www.pim.com.ar/>
- RapiPago - <https://www.rapipago.com.ar/rapipagoWeb/index.php>
- RappiPay - <https://rappipay.com/>
- TodoPago - <https://www.todopago.com.ar/>
- Ualá - <https://www.uala.com.ar/>
- VALEPei - <http://www.valepei.com.ar/>
- Yacaré - <http://www.yacare.com/>

Herramientas para cobrar digitalmente

Desde el punto de vista de la oferta, un comerciante puede optar por aceptar pagos electrónicos ya sea para mejorar la satisfacción de sus clientes al ofrecer diversas alternativas de pago y/o por seguridad y comodidad al disponer de menor cantidad de efectivo en la caja. Para ello, puede optar por uno o más de las siguientes alternativas:

a. Terminales de punto de venta (POS) para aceptar pagos con tarjeta:

- LaPos (Prisma) - <https://www.lapos.com.ar/>
- Posnet (FirstData) - <http://www.posnet.com.ar/>

b. Terminales de punto de venta (POS) móviles, que consiste en un dispositivo que se conecta al teléfono móvil o Tablet para validar transacciones con tarjeta:

- GeoPagos - <https://www.geopagos.com/mpos>
- MOB - <http://www.redmob.com.ar/>
- NaranjaPOS - <https://www.naranjapos.com/>
- Point MercadoPago - <https://www.mercadopago.com.ar/lector-tarjetas-credito-point>
- Posnet Móvil (FirstData) - <http://www.posnet.com.ar/movil>
- Todo Pago mPOS - <https://todopago.com.ar/cobrar/mpos>

c. Código QR, el cual se puede poner a disposición de los clientes en forma impresa o desde una pantalla para que lo escaneen:

- BenkoPay - <https://www.benkopay.com/>
- MercadoPago - <https://www.mercadopago.com.ar/home>
- Pim - <https://www.pim.com.ar/>
- TodoPago - <https://www.todopago.com.ar/>
- VALEPei - <http://www.valepei.com.ar/>
- Yacaré - <http://www.yacare.com/>

d. Aplicaciones para gestionar ventas desde la tienda online del comerciante:

- Decidir - <http://www.decidir.com.ar/home>
- Eposnet - <http://www.posnet.com.ar/eposnet>
- Lapos - <https://www.lapos.com.ar/>
- Mobbex - <https://www.mobbex.com/>
- NubePago - <http://www.nubepago.com/>
- PayU - <https://www.payulatam.com/ar/>
- Redcloud - <https://redcloudtechnology.com.ar/>

ANEXO V – Ranking del Microscopio 2019 (EIU, 2019)

(viene de página 73)

Puntaje general

Puesto			Puntaje		Puesto			Puntaje	
1	↔	Colombia	82	+1	=29	▲ 11	Camerún	51	+8
2	↔	Perú	80	+2	=29	▲ 7	Egipto	51	+6
3	↔	Uruguay	76	+1	=29	▲ 2	Marruecos	51	+1
4	▲ 2	México	74	+4	32	▲ 2	Trinidad y Tobago	50	+1
=5	▼ 1	India	71	-1	=33	▲ 2	Turquía	49	+1
=5	▼ 1	Filipinas	71	-1	=33	▲ 4	Vietnam	49	+5
=7	▲ 2	Argentina	70	+6	=35	▼ 4	Ghana	48	-2
=7	↔	Indonesia	70	+1	=35	▼ 12	Jamaica	48	-6
9	↔	Brasil	69	+5	37	▼ 10	Senegal	47	-5
10	▲ 1	Ruanda	68	+6	38	▼ 1	Nicaragua	45	+1
=11	▼ 3	Chile	65	-1	39	▲ 2	Nepal	44	+4
=11	▲ 2	China	65	+4	=40	▲ 7	Madagascar	43	+7
=13	▲ 10	El Salvador	63	+9	=40	▼ 21	Nigeria	43	-13
=13	▼ 2	Sudáfrica	63	+1	42	▼ 16	Sri Lanka	42	-11
15	▼ 1	Tanzania	62	+2	43	▲ 1	Guatemala	41	+2
16	▼ 2	Paraguay	61	+1	44	▲ 6	Líbano	40	+7
17	▲ 13	Costa Rica	58	+7	45	▼ 1	Etiopía	39	0
18	↔	Bolivia	57	0	46	▼ 5	Bangladesh	38	-2
=19	▼ 3	Panamá	56	-3	=47	▼ 3	Camboya	37	-2
=19	▲ 8	Rusia	56	+4	=47	▲ 1	Uganda	37	+3
21	↔	Pakistán	55	0	49	▲ 3	Haití	34	+8
=22	▲ 15	República Dominicana	54	+10	=50	n/a	Costa de Marfil	33	n/a
=22	▼ 1	Honduras	54	-1	=50	▲ 1	Birmania	33	+2
=22	▲ 1	Kenia	54	0	52	▼ 4	Venezuela	32	-2
=22	▼ 6	Tailandia	54	-5	53	▼ 12	Túnez	30	-10
=26	▼ 7	Ecuador	53	-3	54	▼ 1	Sierra Leona	28	+6
=26	▲ 1	Mozambique	53	+1	55	▼ 2	DRC	21	-1
28	▲ 3	Jordania	52	+2					

Fuente: EIU (Economist Intelligence Unit), 2019; Microscopio Global de 2019: El entorno propicio para la inclusión financiera

ANEXO VI – Interoperabilidad global de los ATMs y las terminales POS

(viene de página 77)

OPINION DE LOS BANCOS CENTRALES SOBRE LA INTEROPERABILIDAD DE LOS ATMs Y LAS TERMINALES POS

	ATMs						Terminales POS						Las tarjetas de pago se utilizan realmente como instrumentos de pago.										
	Total		Buena		Baja		Sin interoperabilidad		Total		Buena		Baja		Sin interoperabilidad		Extensamente		A veces		Raramente		
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	
Bancos Centrales																							
Total en el mundo (105)	65	62%	24	23%	9	9%	6	6%	62	59%	28	27%	7	7%	7	7%	62	59%	35	33%	5	5%	
Por ingresos																							
Ingresos Altos (40)	31	78%	7	18%	2	5%	1	3%	31	78%	7	18%	3	8%	0	0%	37	93%	3	8%	1	3%	
Ingresos Medios-altos (30)	17	57%	10	33%	3	10%	0	0%	16	53%	11	37%	2	7%	1	3%	16	53%	12	40%	1	3%	
Ingresos Medios-bajos (28)	14	50%	7	25%	2	7%	4	14%	14	50%	8	29%	1	4%	4	14%	8	29%	16	57%	2	7%	
Ingresos Bajos (7)	3	43%	0	0%	2	29%	1	14%	1	14%	2	29%	1	14%	2	29%	1	14%	4	57%	1	14%	
Por región																							
Asia oriental y el Pacifico (14)	6	43%	4	29%	0	0%	4	29%	4	29%	5	36%	1	7%	4	29%	6	43%	6	43%	2	14%	
Europa y Asia central (10)	6	60%	4	40%	1	10%	0	0%	7	70%	4	40%	0	0%	0	0%	6	60%	5	50%	0	0%	
América Latina y el Caribe (16)	9	56%	7	44%	1	6%	0	0%	10	63%	6	38%	1	6%	0	0%	8	50%	7	44%	0	0%	
Oriente Medio y África del Norte (9)	5	56%	1	11%	2	22%	1	11%	5	56%	2	22%	1	11%	1	11%	2	22%	6	67%	1	11%	
Asia del Sur (5)	2	40%	1	20%	0	0%	0	0%	2	40%	0	0%	0	0%	0	0%	1	20%	2	40%	0	0%	
África Sub-sahariana (17)	7	41%	4	24%	3	18%	1	6%	5	29%	6	35%	2	12%	2	12%	7	41%	7	41%	1	6%	
Países de la zona del euro (16)	15	94%	2	13%	0	0%	0	0%	15	94%	1	6%	1	6%	0	0%	16	100%	1	6%	0	0%	
Otros miembros de la UE (8)	7	88%	0	0%	1	13%	0	0%	6	75%	2	25%	0	0%	0	0%	7	88%	1	13%	0	0%	
Otros países desarrollados (10)	8	80%	1	10%	1	10%	0	0%	8	80%	1	10%	1	10%	0	0%	9	90%	0	0%	1	10%	
Por tamaño de la población																							
>30 millones (32)	22	69%	4	13%	5	16%	0	0%	20	63%	7	22%	2	6%	2	6%	18	56%	11	34%	2	6%	
>5 millones, <30 millones (38)	27	71%	6	16%	2	5%	3	8%	24	63%	9	24%	3	8%	2	5%	22	58%	13	34%	1	3%	
<5 millones (35)	16	46%	14	40%	2	6%	3	9%	18	51%	12	34%	2	6%	3	9%	22	63%	11	31%	2	6%	

Fuente: Global Payment Systems Survey (BM, 2016)

ANEXO VII – Instituciones no bancarias emisoras de instrumentos de pago sin efectivo en el mundo

(viene de página 79)

INSTITUCIONES NO BANCARIAS EMISORAS DE INSTRUMENTOS DE PAGO SIN EFECTIVO

	Instituciones microfinancieras		Cooperativas financieras y cooperativas de crédito		Otras instituciones financieras		Redes postales		Operadores de Redes Móviles		Otras Instituciones No Financieras		Otras			
	Supervisadas		Total		Supervisadas		Total		Redes postales		Operadores de Redes Móviles		Otras Instituciones No Financieras		Otras	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Bancos Centrales																
Total en el mundo (105)	19	18%	18	17%	30	29%	23	22%	35	33%	31	30%	21	20%	11	10%
Por ingresos																
Ingresos Altos (40)	3	8%	3	8%	19	48%	13	33%	14	35%	14	35%	10	25%	5	13%
Ingresos Medios-altos (30)	7	23%	7	23%	7	23%	7	23%	11	37%	7	23%	6	20%	4	13%
Ingresos Medios-bajos (28)	7	25%	6	21%	3	11%	2	7%	8	29%	7	25%	4	14%	2	7%
Ingresos Bajos (7)	2	29%	2	29%	1	14%	1	14%	2	29%	3	43%	1	14%	0	0%
Por región																
Asia oriental y el Pacífico (14)	7	50%	6	43%	2	14%	1	7%	2	14%	6	43%	4	29%	1	7%
Europa y Asia central (10)	1	10%	1	10%	0	0%	0	0%	4	40%	1	10%	1	10%	1	10%
América Latina y el Caribe (16)	2	13%	2	13%	11	69%	9	56%	2	13%	1	6%	3	19%	1	6%
Oriente Medio y África del Norte (9)	3	33%	3	33%	0	0%	0	0%	5	56%	2	22%	2	22%	1	11%
Asia del Sur (5)	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	60%	2	40%	1	20%	0	0%
África Sub-sahariana (17)	4	24%	4	24%	2	12%	1	6%	6	35%	7	41%	2	12%	1	6%
Países de la zona del euro (16)	1	6%	0	0%	8	50%	5	31%	9	56%	5	31%	3	19%	3	19%
Otros miembros de la UE (8)	0	0%	0	0%	2	25%	3	38%	0	0%	1	13%	1	13%	2	25%
Otros países desarrollados (10)	1	10%	2	20%	5	50%	4	40%	4	40%	6	60%	4	40%	1	10%
Por tamaño de la población																
>30 millones (32)	9	28%	8	25%	8	25%	6	19%	15	47%	10	31%	14	44%	3	9%
>5 millones, <30 millones (38)	6	16%	6	16%	12	32%	10	26%	12	32%	12	32%	5	13%	3	8%
<5 millones (35)	4	11%	4	11%	10	29%	7	20%	8	23%	9	26%	2	6%	5	14%

Fuente: Global Payment Systems Survey (BM, 2016)

ANEXO VIII – Productos innovadores para pagos minoristas en uso a nivel global

(viene de página 79)

PRODUCTOS INNOVADORES PARA PAGOS MINORISTAS EN USO

	Basado en tarjeta (dinero electrónico, tarjetas prepagas, tarjetas de regalo)		Basados en computadoras / servidores		Servicio de Internet utilizado para acceder a una cuenta de producto innovadora mantenida en una infraestructura central / procesador de pagos		Basados en teléfonos móviles				Otros mecanismos							
	#	%	#	%	#	%	Teléfono móvil como billetera electrónica, utilizado para almacenar una cantidad prepaga, realizar pagos y transferencias	El teléfono móvil se usa para acceder a una cuenta mantenida en una infraestructura central	Los operadores móviles ofrecen pagos móviles postpagos	Todo la información de la cuenta requerida para iniciar una transacción está disponible en dispositivos móviles y se utiliza para iniciar una transacción	#	%	#	%				
Bancos Centrales																		
Total en el mundo (105)	63	60%	63	60%	64	61%	65	62%	61	58%	79	75%	39	37%	56	53%	6	6%
Por ingresos																		
Ingresos Altos (40)	25	63%	28	70%	33	83%	30	75%	27	68%	35	88%	24	60%	27	68%	2	5%
Ingresos Medios-altos (30)	22	73%	17	57%	16	53%	19	63%	14	47%	20	67%	8	27%	15	50%	1	3%
Ingresos Medios-bajos (28)	13	46%	15	54%	13	46%	14	50%	17	61%	21	75%	5	18%	11	39%	3	11%
Ingresos Bajos (7)	3	43%	3	43%	2	29%	2	29%	3	43%	3	43%	2	29%	3	43%	0	0%
Por región																		
Asia oriental y el Pacífico (14)	8	57%	6	43%	9	64%	9	64%	11	79%	10	71%	4	29%	9	64%	1	7%
Europa y Asia central (10)	7	70%	6	60%	7	70%	8	80%	2	20%	8	80%	2	20%	6	60%	1	10%
América Latina y el Caribe (16)	5	31%	6	38%	2	13%	5	31%	6	38%	7	44%	2	13%	4	25%	0	0%
Oriente Medio y África del Norte (9)	8	89%	6	67%	6	67%	9	100%	5	56%	8	89%	2	22%	3	33%	2	22%
Asia del Sur (5)	2	40%	3	60%	2	40%	0	0%	3	60%	4	80%	2	40%	3	60%	0	0%
África Sub-sahariana (17)	10	59%	9	53%	6	35%	6	35%	9	53%	11	65%	5	29%	9	53%	0	0%
Países de la zona del euro (16)	11	69%	13	81%	15	94%	12	75%	11	69%	15	94%	11	69%	11	69%	1	6%
Otros miembros de la UE (8)	4	50%	7	88%	7	88%	6	75%	5	63%	7	88%	5	63%	4	50%	0	0%
Otros países desarrollados (10)	8	80%	7	70%	10	100%	10	100%	9	90%	9	90%	6	60%	7	70%	1	10%
Por tamaño de la población																		
>30 millones (32)	26	81%	23	72%	25	76%	26	81%	26	81%	26	81%	17	53%	20	63%	3	9%
<5 millones, <30 millones (38)	21	55%	25	66%	22	56%	23	61%	24	63%	31	82%	10	26%	23	61%	1	3%
<5 millones (35)	16	46%	15	43%	17	49%	16	46%	11	31%	22	63%	12	34%	13	37%	2	6%

Fuente: Global Payment Systems Survey (BM, 2016)

ANEXO IX – Canales de acceso innovadores a una cuenta bancaria para pagos a nivel global

(viene de página 80)

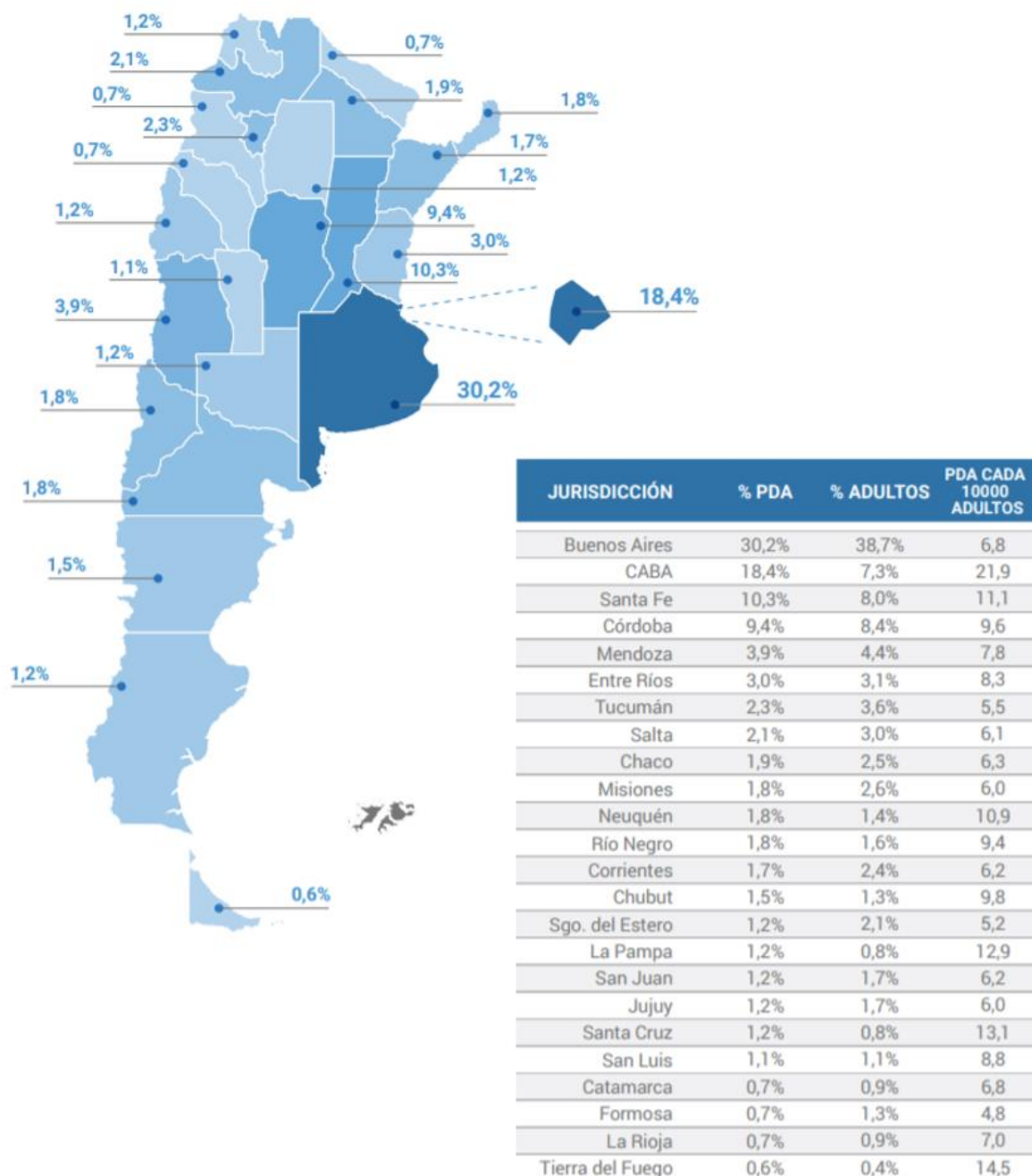
CANALES DE ACCESO INNOVADORES A UNA CUENTA BANCARIA PARA FINES DE PAGO

	Banca móvil		Banca por Internet		ATM para operar la cuenta bancaria con acceso remoto		Terminales de punto de venta con banda magnética, biométricos y con chip		Otros mecanismos de pago de acceso remoto no bancario: TV, quiosco, teléfono, respuesta de voz interactiva	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Bancos Centrales										
Total en el mundo (105)	96	91%	100	95%	80	76%	75	71%	50	48%
Por ingresos										
Ingresos Altos (40)	40	100%	40	100%	30	75%	31	78%	19	48%
Ingresos Medios-altos (30)	28	93%	29	97%	24	80%	21	70%	18	60%
Ingresos Medios-bajos (28)	24	86%	25	89%	21	75%	18	64%	11	39%
Ingresos Bajos (7)	4	57%	6	86%	5	71%	5	71%	2	29%
Por región										
Asia oriental y el Pacífico (14)	12	86%	12	86%	10	71%	12	86%	5	36%
Europa y Asia central (10)	10	100%	10	100%	10	100%	9	90%	8	80%
América Latina y el Caribe (16)	14	88%	16	100%	12	75%	11	69%	6	38%
Oriente Medio y África del Norte (9)	9	100%	9	100%	8	89%	5	56%	4	44%
Asia del Sur (5)	4	80%	4	80%	3	60%	2	40%	2	40%
África Sub-sahariana (17)	14	82%	15	88%	12	71%	12	71%	7	41%
Países de la zona del euro (16)	16	100%	16	100%	14	88%	12	75%	9	56%
Otros miembros de la UE (8)	8	100%	8	100%	3	38%	5	63%	3	38%
Otros países desarrollados (10)	9	90%	10	100%	8	80%	7	70%	6	60%
Por tamaño de la población										
>30 millones (32)	32	100%	32	100%	30	94%	21	66%	18	56%
>5 millones, <30 millones (38)	35	92%	36	95%	26	68%	26	68%	17	45%
<5 millones (35)	29	83%	32	91%	24	69%	28	80%	15	43%

Fuente: Global Payment Systems Survey (BM, 2016)

ANEXO X – Puntos de acceso por provincia y población adulta en Argentina

(viene de página 135)



Fuente: ENIF, 2019

ANEXO XI – Preguntas realizadas en las entrevistas

- En su opinión, ¿cuál es la actualidad argentina en materia de IF?
- ¿Cuáles considera que son los principales obstáculos o desafíos?
- ¿Cuáles considera que son los principales facilitadores o logros recientes?
- De existir, ¿cuál considera que es el país modelo a seguir y por qué?
- ¿Qué herramientas considera fundamentales o de mayor impacto para profundizar la IF?
- ¿Qué opina sobre los medios de pago electrónicos y su impacto en la IF?
- ¿Cuáles cree que son los objetivos o metas planteadas para Argentina a corto, mediano y largo plazo en materia de IF?