

**Trabajo Final - Maestría en Dirección de Empresas-2020**

**La inclusión financiera digital como herramienta fundamental para  
minimizar la desigualdad social en Latinoamérica.**

**Alumna: María Florencia Fariña**

**Tutor: Máximo Crespo**

**Ciudad Autónoma de Buenos Aires**



## **AGRADECIMIENTOS**

A Javi por alentarme a volver a estudiar.

A Nati y Vicky por darme el apoyo para hacer el MBA.

A Maxi mi tutor por estar atento a mi proyecto y aconsejarme.

A Anny por ser mi sostén en este camino del MBA.

A mis padres por inculcarme el valor del esfuerzo.

## RESUMEN EJECUTIVO

La pandemia de COVID-19, que se desarrolla desde 2020 destapó la necesidad de contar con herramientas de inclusión financiera digitales, que serán indispensables para el desarrollo de las actividades de los seres humanos. El acceso a estas herramientas como ser bancos digitales, Fintech y dinero móvil será fundamental para minimizar la desigualdad social en Latinoamérica. Mediante el acceso a las mismas, las personas podrán no solo potenciar sus negocios sino también como consecuencia de una mejora en sus ingresos, podrán gozar de un mejor acceso a la educación, sociabilización, etc. que luego cíclicamente impactará en mejores oportunidades laborales en un futuro.

En América Latina, en 2020, cerca del 55% de la población, se encuentran conectadas a la tecnología de Internet móvil y cerca del 93% de la población tiene cobertura de red de banda ancha, lo que refleja las inversiones realizadas por los operadores durante la última década. El porcentaje restante que carece de acceso también queda excluido en la comprensión sobre la utilización de las herramientas digitales que van surgiendo para introducirse en esta nueva era digital.

El acceso adecuado a estas herramientas podrá disminuir las desigualdades no solo en los ingresos sino en el ámbito social y laboral a corto y mediano plazo que tendrán efectos permanentes en el largo plazo. En términos numéricos que reflejan el nivel de inclusión financiera, el Global Findex de 2017<sup>1</sup>, informó que solo el 51% de las familias en América Latina y el Caribe tienen una cuenta en una institución financiera. No obstante, el 55 % de los adultos tiene teléfono celular y acceso a Internet, es decir, 15 puntos porcentuales más que el promedio del mundo en desarrollo. Con respecto al 49% de los adultos en Latinoamérica no utilizan servicios financieros formales ni semi formales (World Bank 2020), es importante entender las

---

<sup>1</sup> La base de datos Global Findex, es un amplio conjunto de datos sobre la manera en que las personas de 144 economías utilizan los servicios financieros. Fue creada por el Banco Mundial con recursos de la Fundación Bill y Melinda Gates, y la colaboración de Gallup, Inc.



razones para poder incluirlos. Por un lado, existe la exclusión voluntaria en donde no tienen la necesidad de contratar servicios financieros o por razones culturales deciden no participar. Por otro lado, están aquellas personas que se encuentran excluidos involuntariamente debido a múltiples factores como ser: carencia de educación, falta de información, dificultades geográficas, falta de un scoring crediticio, falta de identificación de la demanda, bajos ingresos y perfil de riesgo alto, costos elevados, imperfecciones en el mercado y discriminación.

No obstante, para que esto pueda ocurrir de manera inclusiva, es menester contar con respuestas económicas, financieras, tecnológicas y educativas que abarquen las necesidades de la mayor cantidad de usuarios.

Dada la magnitud del impacto y necesidad de financiamiento para este cambio es necesario el compromiso tanto del sector público como privado, generando la planificación, financiación y formación de todas las partes intervinientes en el proceso para que este sea exitoso.

Parte del problema de la falta de acceso está alineada al ámbito económico, geográfico, etario, género, lengua, educación y empleo, donde cada uno presenta diversas limitaciones.

El desafío está el plantear los resultados de aquellos individuos que han sido beneficiados por el uso de herramientas financieras digitales en vistas a un futuro mejor, partiendo desde la educación, pasando por el ámbito social y finalmente laboral.

Este trabajo tiene por objetivo concientizar a los “*Policy Makers*”, con *datos relevantes* sobre la importancia y urgencia de implementar un plan de acción en materia de inclusión financiera digital para toda la región.



## **PALABRAS CLAVES**

Inclusión Financiera, Tecnología, desigualdad social, Fintech, digitalización, microfinanzas,



## índice

<b>AGRADECIMIENTOS</b>	2
<b>RESUMEN EJECUTIVO</b>	3
<b>PALABRAS CLAVES</b>	5
<b>INTRODUCCIÓN</b>	9
<b>CUERPO TEÓRICO</b>	10
<b>Capítulo 1: Panorama de la desigualdad Social en América Latina</b>	10
Pobreza y Desigualdad	11
Políticas Fiscales: Transferencias de Emergencia y la clase media en riesgo	12
Crisis educativa: Generación en riesgo	16
Desigualdad de género	17
<b>Capítulo 2: Inclusión Financiera</b>	19
¿Qué es la inclusión financiera?	19
La importancia de la Inclusión financiera	20
Estado de situación sobre el acceso a la tecnología móvil	22
La relevancia de la conectividad a Internet: El sector móvil	23
Acciones exitosas tendientes a cerrar la brecha digital ante la pandemia de COVID-19	24
<b>Capítulo 3: La industria de Herramientas financieras digitales en Latinoamérica</b>	27
Herramientas Financieras Disponibles:	29
Microfinanzas;	29
Dinero Móvil	30
Fintech	30
¿Por qué están en Boga?	31
Situación Actual de las Fintech en Latinoamérica	32
Limitaciones de los Bancos Digitales	34
La importancia de los Bancos digitales en la inclusión financiera	35



<b>Capítulo 4: Contribución de las herramientas financieras digitales al cierre de la brecha de desigualdad social</b>	<b>38</b>
<b>Capítulo 5: Recomendaciones en Materia de Política Pública para aumentar la inclusión financiera y disminuir la desigualdad social</b>	<b>40</b>
<b>CUERPO EMPÍRICO</b>	<b>44</b>
Casos de estudio	44
México	44
<b>Argentina</b>	<b>47</b>
<b>Perú</b>	<b>51</b>
<b>Internet Para Todos: Perú (Deloitte, 2021c)</b>	<b>53</b>
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>54</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>56</b>
<b>ANEXO</b>	<b>58</b>
Entrevistas: Pablo Verra	58

### Índice de Tablas

Figura 1 Variación de la Pobreza extrema en 8 países de América Latina, 2020	12
Figura 2 Variación de la Pobreza en 8 países de América Latina, 2020	12
Figura 3 Población Según estratos de ingreso per cápita 2019,2020 y 2021.	13
Figura 4 América Latina y El Caribe. Estudiantes en riesgo de no retomar la educación	17
Figura 5 Los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU	20
Figura 6 Países con la proporción más grande de personas no usuarias de internet en América Latina.	23
Figura 7 Iniciativas para el Cierre de la Brecha Digital	24
Figura 8 Porcentaje de los usuarios de Fintech como porcentaje de la población digitalmente	27
Figura 9 Subsectores Fintech de mayor desarrollo (2015–2019)	31
Figura 10 Principios de la Ley Fintech	41
Figura 11 Número de sucursales Bancarias 2019	42
Figura 12 Salud Financiera en México	43
Figura 13 Población Adulta con al menos una cuenta	46
Figura 14 Personas con un tipo de cuenta o ambas (En millones)	46
Figura 15 peruanos con cuentas bancarias	48
Figura 16 Ubicación de las Cajas municipales	49



## INTRODUCCIÓN

La inclusión financiera digital en regiones como América Latina, contribuye al crecimiento económico y al bienestar de las sociedades ya que dota a sus ciudadanos de herramientas para mejorar el manejo de su liquidez, prepararse y superar emergencias económicas, alcanzar metas financieras y tener mayor control sobre sus finanzas; es decir, a lograr una mejor salud financiera.

Aumentar la inclusión financiera requiere de una estrategia coordinada para identificar obstáculos y oportunidades, fortalecer las relaciones entre el sector privado financiero y otros sectores de la economía. Además, alinear los esfuerzos de diferentes actores con estrategias nacionales de inclusión financiera que constituirán un instrumento efectivo para lograrlo cerrar la desigualdad social reinante.

Para poder llevar a cabo el objetivo planteado es importante partir de una Pre-formulación en donde se pueda determinar la necesidad y alcance de la política en cuestión. Identificar e interactuar con los actores, determinar la estructura de coordinación de alto nivel para desarrollar la estrategia que implicará definir un plan de trabajo. Este punto es abordado al principio de este trabajo mediante el estudio de la situación de pobreza y desigualdad en Latinoamérica en los capítulos 1 y 2.

Luego es necesaria la Formulación en donde se revisará exhaustivamente la literatura sobre inclusión financiera. Aquí en el capítulo 3, sobre herramientas financieras se expondrán las estrategias de países considerados comparables, analizando también enfoques innovadores para ampliar la inclusión financiera.

Por último, se llega a la Implementación, en este caso pre-implementación, en donde se sugiere diseñar la estructura de coordinación para la implementación. Se elaborará un plan de acción identificando riesgos estratégicos y operativos al igual que la estrategia de coordinación con grupos de interés abordados en los capítulos 4 y 5.



## CUERPO TEÓRICO

### Capítulo 1: Panorama de la desigualdad Social en América Latina

América Latina, es la región con mayor cantidad de economías emergentes del mundo. La misma, cuenta con alto potencial de crecimiento, debido a su densidad poblacional de 625 millones de habitantes en 2020, sus recursos naturales, la diversidad cultural y la capacidad de adaptarse a entornos cambiantes. No obstante, hace 7 años que tiene una baja tasa de crecimiento ya que posee una serie de problemas que le impiden despegar. Principalmente, en términos laborales, tiene los mayores niveles de inequidad salarial y aumento de la pobreza. En cuanto a la estructura laboral, hay altos niveles de informalidad, desprotección social y baja productividad. A su vez, prevalece una injusta división sexual del trabajo y organización social que retrocede una década en inclusión laboral de las mujeres y con impacto desigualador en informales y jóvenes. Esto trae aparejados nudos críticos en salud, educación y cuidados.

Más aún, uno de los mayores problemas a los que se enfrenta es la falta de inclusión financiera que está alineada con las trabas anteriormente descriptas.

Estas fallas se reflejan en las tasas de crecimiento del PBI de 2018, 2019 y 2020 que rondan entre 1.7%, 0.9% y -6.7%, respectivamente. Si bien se espera un crecimiento del PBI para 2021 del 5.2%, los datos de desempleo post pandemia rondan el 10% y el panorama no parece mejorar (WEO 2021).

La pandemia por COVID-19, hizo estragos en la región. Con tan solo el 8.4% de la población mundial, sufrió el 27.8% de las muertes por COVID-19. Hubo una caída del PIB de 7,7%; cierre de 2,7 millones de empresas y un aumento de la desocupación con agudas brechas laborales de género (CEPAL 2020). Los gobiernos, en pos de suavizar los impactos por la pandemia, anunciaron 263 medidas de protección social para enfrentar la crisis, cubriendo al 50% de la población, con un gasto de emergencia de 86 mil millones de dólares entre marzo y



diciembre de 2020. Dada la urgencia estas medidas fueron en su gran mayoría transferencias monetarias en

claridad de subsidios que intentaba paliar la situación. Debido al gran número de personas no bancarizadas o con falta de inclusión financiera es que esta política no es del todo efectiva. Cabe destacar que solo el 51% de las familias en América Latina y el Caribe tienen una cuenta bancaria en una institución financiera (este punto se desarrollará en profundidad en la sección de inclusión financiera).

Como se desarrollará más adelante es menester contar con políticas públicas con alianzas privadas que puedan asegurar una sostenibilidad de las iniciativas velando por la inclusión financiera que solo así se logrará reducir la brecha de desigualdad social.

### Pobreza y Desigualdad

En lo que va de la pandemia por COVID-19, se ha experimentado la pérdida dramática del empleo y la consecuente disminución de ingresos laborales de diversos grupos poblacionales, pero en especial en los estratos de menores ingresos. Según datos de la CEPAL<sup>2</sup> para América Latina durante 2020, la tasa de pobreza extrema habría alcanzado el 12,5%, equivalente a 78 millones (8 millones más que en 2019) y la de pobreza el 33,7% (209 millones de personas y 22 millones más que el año anterior). Si bien las medidas de protección social han evitado un mayor aumento de la pobreza y pobreza extrema, de igual manera hay un retroceso de 12 años en pobreza y 20 años en pobreza extrema (CEPAL 2020).

En línea con el párrafo anterior, se generó además un incremento en la vulnerabilidad respecto al 2019 ya que 467 a 491 millones las personas que viven con ingresos hasta 3 veces la línea de pobreza, lo que hace esencial la generación de empleo.

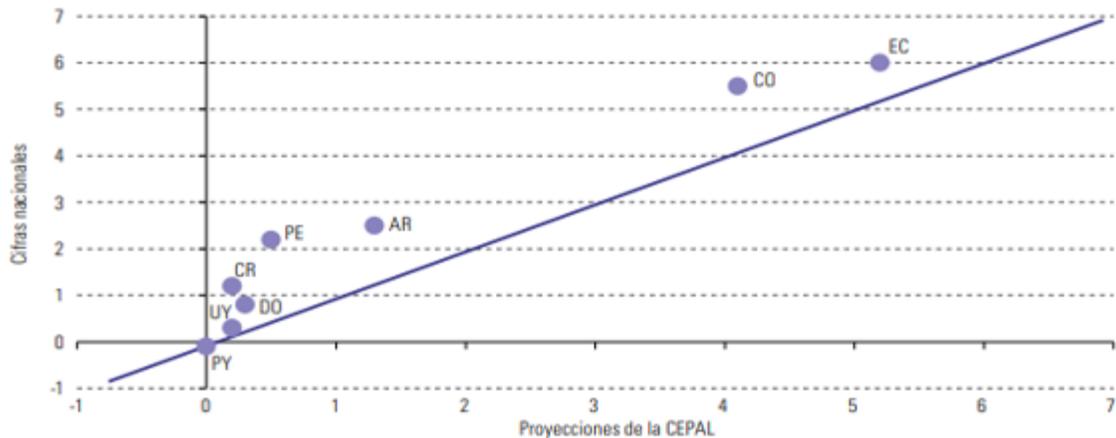
---

<sup>2</sup> La Comisión Económica para América Latina (CEPAL) fue establecida por la resolución 106 (VI) del Consejo Económico y Social, del 25 de febrero de 1948, y comenzó a funcionar ese mismo año. En su resolución 1984/67, del 27 de julio de 1984, el Consejo decidió que la Comisión pasara a llamarse Comisión Económica para América Latina y el Caribe.



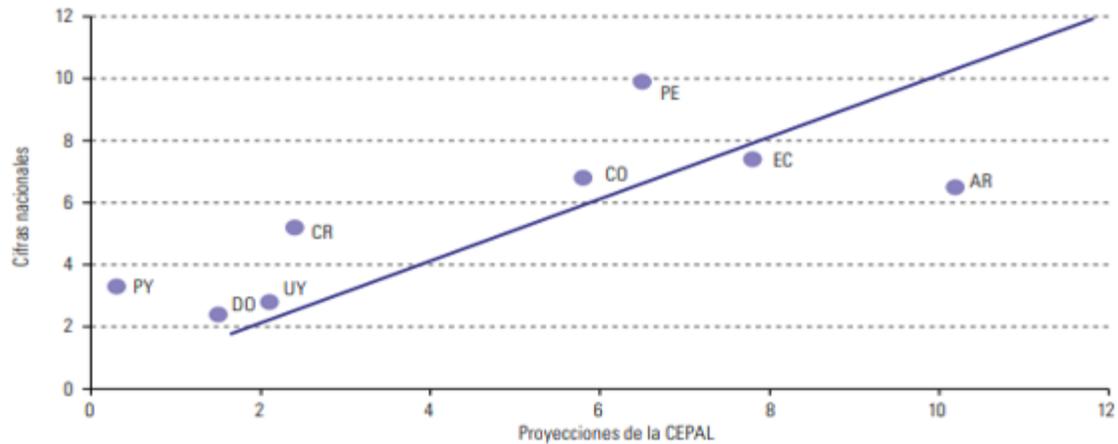
Estos números, lamentablemente indican que la desigualdad está en aumento, llevando a un 2.9% de incremento en el coeficiente de Gini <sup>3</sup>para 2020 (CEPAL 2021). El coeficiente hoy se ubica en 0.473, lo que indica que la desigualdad está cerca del 50% de la población de Latinoamérica.

Figura 1 Variación de la Pobreza extrema en 8 países de América Latina, 2020



Fuente: CEPAL, sobre la base de cifras oficiales nacionales y del Banco de Datos de encuestas de hogares (BADEHOG).

Figura 2 Variación de la Pobreza en 8 países de América Latina, 2020



<sup>3</sup> El coeficiente de Gini es una medida de la desigualdad de una distribución. Se define como una relación con valores entre 0 y 1 que es común emplear para medir la desigualdad de la distribución de la riqueza en regiones o países. Los parámetros se encuentran entre 0 y 1, siendo cero la máxima igualdad (todos los ciudadanos tienen los mismos ingresos) y 1 la máxima desigualdad (todos los ingresos los tiene un solo ciudadano)

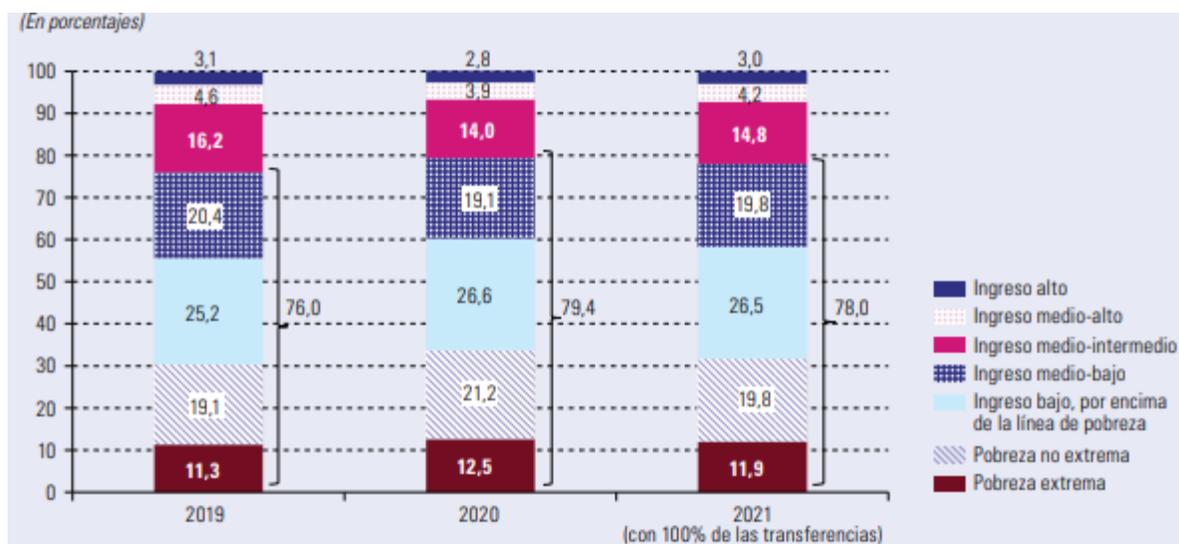


Fuente: CEPAL, sobre la base de cifras oficiales nacionales y del Banco de Datos de encuestas de hogares (BADEHOG).

### Políticas Fiscales: Transferencias de Emergencia y la clase media en riesgo

Tal como se describiera al comienzo de esta sección, Latinoamérica ha sido golpeada por diferentes variables y las restricciones de movimiento como consecuencia del COVID-19 han generado también una crisis social, la disminución de la actividad económica y la pérdida de empleo. No obstante, esto no solo ha tenido un efecto negativo en los individuos con ingresos más bajos, sino también ha manifestado la fragilidad con la que vive la población de los estratos de ingresos medios. Los mismos, sufren vulnerabilidades debido a los bajos niveles de aportes a la seguridad social contributiva y baja cobertura de la seguridad social no contributiva. Estas debilidades quedan encarnadas numéricamente en estudios de CEPAL de la siguiente manera: *“Entre 2019 y 2020, mientras que el tamaño de los estratos de ingresos alto y medio-alto se habría contraído 1 punto porcentual, el tamaño de los estratos de ingresos medio-intermedio y medio-bajo se habría reducido 3,5 puntos porcentuales”*. En cambio, se estima un incremento de 4,7 puntos porcentuales entre los sectores de ingresos bajos (con ingresos menores a 1,8 veces la línea de pobreza), con 3,3 puntos entre la población en situación de pobreza o pobreza extrema. Los estratos de ingresos inferiores a tres líneas de pobreza crecieron del 76% al 79,4% del total” (CEPAL 2021).

Figura 3 Población Según estratos de ingreso per cápita 2019,2020 y 2021.



Fuente: CEPAL, sobre la base de cifras oficiales nacionales y del Banco de Datos de encuestas de hogares (BADEHOG). Los países incluidos son: Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, República Dominicana, Uruguay y Venezuela.

En vistas a mejorar esta situación, los gobiernos de Latinoamérica han realizado transferencias de emergencia que permitieron mitigar el impacto en los estratos bajos, pero fueron insuficientes. El deterioro social y económico hubiese sido mayor de no haber existido las transferencias de protección social que contuvieron, en parte, el crecimiento de la pobreza, a cambio de un aumento de los grupos de ingresos bajos no pobres. En 2021, los tres estratos de ingresos medios se mantendrían en un nivel menor al 41,2% registrado previo a la pandemia, pero mayor al 37% de 2020. Considerando las estimaciones de crecimiento económico para 2021, esos estratos representarían un 38,8% de la población en caso de mantenerse el monto de las transferencias de 2020 y un 38,4% si estas cayesen a la mitad (CEPAL 2021).

En 2020, 32 países de América Latina y el Caribe adoptaron 263 medidas de protección social no contributiva con el objetivo de sostener el consumo y garantizar condiciones de vida básicas y dignas. Específicamente los instrumentos fueron



mediante transferencias monetarias y en especies. Las transferencias monetarias llegaron a 326 millones de personas, que equivale al 49,4% de la población de la región. Estas medidas equivalen a 86.214 millones de dólares (1,25% del PIB de 2019), serían equivalentes a 78 dólares por habitante (CEPAL, 2021). La implementación de las medidas para transferir ingresos de emergencia a los hogares permitió contener parcialmente el aumento de la pobreza y la pobreza extrema en 2020. De no haberse implementado las transferencias monetarias de emergencia, la tasa de pobreza habría sido 3,5 puntos porcentuales mayor y la tasa de pobreza extrema 2,3 puntos porcentuales mayor (CEPAL, 2021).

Respecto a 2021, en lo que va del año, en 20 países de América Latina se anunciaron medidas de transferencias de emergencia equivalentes a cerca de 10.000 millones de dólares. Estas medidas cubren cerca de 60 millones de hogares en los que viven alrededor de 231 millones de personas (29% de la población de los países de la región). Los recursos equivalen, al 0,26% del PIB de 2020. Así, en 2021 se destinarían la mitad de los recursos a las transferencias monetarias de emergencia respecto de 2020.

Algunos ejemplos de estos tipos de transferencias en los distintos países de la región son los siguientes (CEPAL, 2021):

- En la Argentina, el Ingreso Familiar de Emergencia (IFE) ha sido reemplazado por otros programas de transferencia, por ejemplo, el denominado Potenciar Trabajo, que paga a cada beneficiario la mitad de un salario mínimo. Además, se ha aumentado un 50% el monto de la Tarjeta Alimentar para la compra de alimentos de la canasta básica y también su cobertura a las familias con niños de hasta 14 años (antes cubría a aquellas con niños de hasta 6 años).
- En el Brasil, se reanudó la principal medida de transferencias monetarias de emergencia, el Auxilio Emergencial. Se harán siete pagos, con un monto promedio menor que la mitad del entregado en 2020 (250 reales mensuales en lugar de 600 reales —115 dólares— por familia). Sin embargo, se mantuvo un diferencial para las mujeres proveedoras en hogares monoparentales (375 reales mensuales).



- En Chile, se modificó el Ingreso Familiar de Emergencia (IFE) para entregar aportes a las familias en situación de pobreza y vulnerabilidad residentes en comunas en cuarentena total o parcial (2,5 millones de hogares). Se amplió la cobertura del IFE sin requisitos sobre la situación sanitaria de la comuna de residencia a las familias del 80% más vulnerable según el Registro Social de Hogares, alcanzando a 4,7 millones de hogares.
- En México se ha seguido con la ruta de expansión y consolidación de las transferencias monetarias universales que han jugado un importante papel como mecanismo de transmisión de ingreso a los hogares durante la crisis sanitaria. En el caso de la pensión universal de adultos mayores, que cuenta con un padrón de aproximadamente 8,2 millones de personas, se ha decidido ampliar la cobertura, incluyendo a los mayores de 68 años.
- En el Estado Plurinacional de Bolivia, el Ecuador, Honduras y el Perú se han anunciado bonos por única vez.
- En Costa Rica, El Salvador, Guatemala y Paraguay no se ha anunciado la reanudación de las transferencias de emergencia a los hogares en 2021.
- En varios países continúan las transferencias en especie y, en particular, los programas de alimentación escolar: en Haití, por ejemplo, el programa de comedores escolares se mantendrá en 2021 con fondos del Banco Interamericano de Desarrollo (BID)
- Los Gobiernos de Chile y Uruguay comenzaron a aportar a las “ollas comunes” comunitarias para asegurar la alimentación de los más pobres.

Si bien todas las políticas antes descritas son importantes no solo ante el contexto COVID-19 sino ante un panorama de desigualdad social, lo más importante es que como se mencionó con anterioridad, la falta de bancarización e inclusión financiera hacen que este tipo de políticas de transferencias sociales de emergencia tampoco sean recibidas por el segmento meta. No solo ello, sino que, en caso de recibirla por tener una cuenta bancaria abierta, la falta de alfabetización financiera provoca que dichas transferencias se destinen solamente a consumo y en caso de contar con un



excedente no puedan ser capitalizadas con diversas herramientas financieras. En el capítulo 2 se abordarán estos temas con mayor profundidad.

### Crisis educativa: Generación en riesgo

Los países de la región llevan, en promedio, más de un año académico sin clases presenciales o con períodos extensos de interrupción. Producto de la persistencia en los niveles de contagio, la mayor parte de los países de la región mantenía los centros educativos cerrados (8 países) o parcialmente cerrados (18). En solo 7 de los 33 países de la región, las escuelas funcionaban completamente. La interrupción de la escolaridad presencial ha afectado a 167 millones de estudiantes de todos los niveles educativos (CEPAL/UNESCO, 2021).

Si bien se ha impulsado la continuidad de los procesos educativos por vía remota usando medios digitales o tradicionales, los efectos de la brecha digital se han ampliado en el caso de las poblaciones rurales y de menores ingresos que tienen menos acceso a conectividad y así poder aprovechar este tipo de tecnologías. Inclusive, los grupos poblacionales que han mantenido la conexión remota con el sistema educativo resienten la ausencia de la interacción presencial con sus profesores y pares.

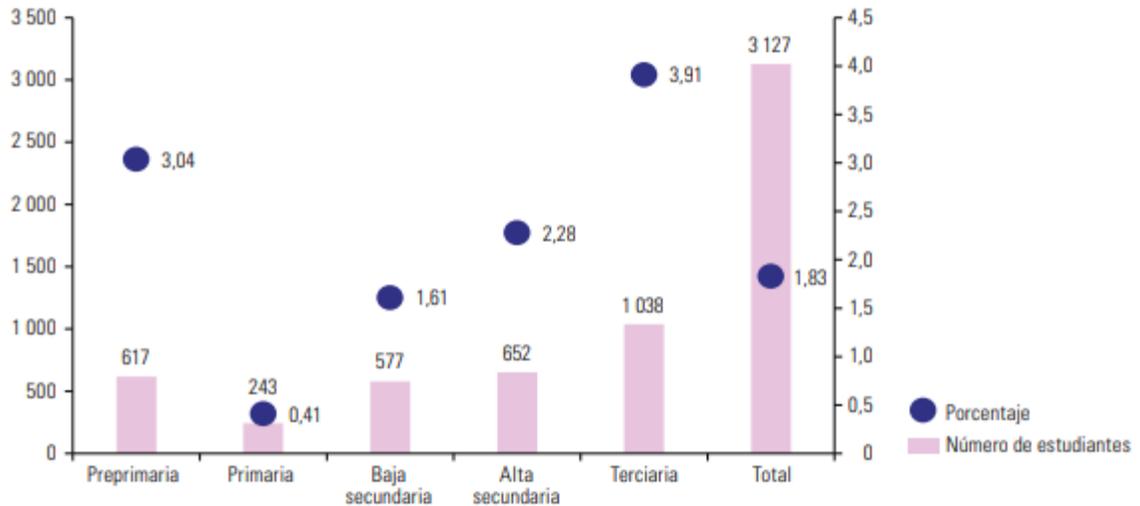
La crisis sanitaria prolongada tendrá consecuencias de largo plazo en estas generaciones de niños, niñas, adolescentes y jóvenes. Se sentirán los retrasos y el aumento de las brechas en los logros de aprendizajes que serán difíciles recuperar en el corto plazo. Las pérdidas de aprendizaje por la falta de concurrencia a las escuelas se estiman en hasta un año de escolaridad (García Jaramillo, 2020). La proporción de estudiantes que no alcanza el nivel mínimo de las competencias cognitivas básicas en la región podría aumentar más del 20%, es decir unos 7,6 millones de jóvenes (Banco Mundial, 2021). Aumentarán también las tasas de abandono escolar entre adolescentes y jóvenes; así, 3,1 millones de jóvenes, niñas y niños habrían sido excluidos de la educación (UNESCO, 2020). El mayor impacto será para los estudiantes de nivel terciario, tal como se puede ver en el gráfico a continuación, debido al costo asociado a este nivel de estudios, y para los de nivel



preprimario por la dificultad de continuar la instrucción a distancia para estas edades.

Figura 4 América Latina y El Caribe. Estudiantes en riesgo de no retomar la educación

(En miles de estudiantes y porcentajes)



Fuente: CEPAL, UNESCO: “How Many students are at risk of not returning to school?”

### Desigualdad de género

En América Latina según ONU Mujeres y CARE, (2020) las mujeres no logran satisfacer las necesidades básicas. A medida que las condiciones económicas empeoran, las mujeres son las más afectadas y tienen mayores probabilidades de vivir en una situación de pobreza extrema. Gran parte de la explicación de este fenómeno radica en que sus ingresos son más precarios; 126 millones de mujeres trabajan en empleos informales. De ellas, 16.7 millones de trabajadoras domésticas de la región debaten entre quedarse en cuarentena junto con sus empleadores para ganar dinero o perder sus empleos para quedarse en sus hogares y cuidar de sus familias.

A su vez, el trabajo de cuidados no remunerado está aumentando de manera desproporcionada para las mujeres. En la región, las mujeres dedican 1.7 veces más tiempo al trabajo de cuidados no remunerado que los hombres, y este trabajo no



remunerado representa entre un 15 y un 25% de los PIB nacionales en la región. En Guatemala, las mujeres dedican el 18% de su tiempo a trabajo no remunerado, 9 veces más que los hombres; en México, las mujeres dedican 29 horas a la semana a cuidar de familiares enfermos, en contraste con 13 horas a la semana en el caso de los hombres. El efecto es mayor en las familias más pobres con un mayor número de integrantes (ONU Mujeres y CARE,2020).

Lo anteriormente mencionado y con la crisis post COVID-19 generará un incremento de un 3.4% en la tasa de desempleo, empujando así a 28.7 millones de personas adicionales a una situación de pobreza.

En cuanto a la educación, en línea con la sección anterior (Crisis educativa: Generación en riesgo), con un 95% de los niños en la región sin asistir a clases debido al COVID-19, la carga es aún mayor para las mujeres a consecuencia de normas rígidas que dictan que el cuidado de los hijos es su responsabilidad. A muchas chicas jóvenes que se quedan en su casa se les encarga el cuidado de sus hermanos más pequeños. Con esto, tienen menor tiempo para dedicarlo a su educación remota, lo que ampliará aún más la brecha educativa y a largo plazo la brecha de desigualdad social.

Por otro lado, en igual nivel de condiciones desfavorables, se encuentran las mujeres migrantes, refugiadas, desplazadas. Dada la crisis de personas migrantes y refugiadas a nivel global y en especial en Latinoamérica debido a la alta tasa de crecimiento de personas en esta situación a medida que los empleos comienzan a escasear, las remesas que envían a sus familias se ven reducidas y muchas personas están regresando a sus países de origen.

Más grave aún es la situación de mujeres afrodescendientes e indígenas que tenían 3 veces más probabilidades de vivir en situación de pobreza extrema en comparación con sus contrapartes hombres, además de tener un menor acceso a servicios. En México, el 78% de las personas indígenas no pueden acceder a la seguridad social.



## Capítulo 2: Inclusión Financiera

### ¿Qué es la inclusión financiera?

La inclusión financiera es el suministro de herramientas o productos financieros que sean accesibles y a la medida tanto de las necesidades de personas como de empresas. Inicialmente el camino hacia la inclusión financiera comenzó con la evolución de las Microfinanzas <sup>4</sup>, partiendo de los microcréditos en pequeñas instituciones, en lugares específicos, hasta llegar a un público más amplio con una oferta de productos a medida del usuario (EY 2018). A su vez, hay tres factores claves que explican el aumento exponencial en la inclusión financiera; por un lado, la penetración de internet, en segundo lugar, el uso de smartphone y en tercer lugar la innovación en herramientas financieras digitales.

En línea con el tercer punto, el surgimiento de bancos íntegramente digitales ha logrado reducir considerablemente los costos transaccionales permitiendo así, llegar a mayor cantidad de personas a un menor costo. La consecuencia inmediata de esta innovación es una mejora en la calidad de vida de las personas.

En términos numéricos que reflejan el nivel de inclusión financiera, el Global Findex de 2017<sup>5</sup>, informó que solo el 51% de las familias en América Latina y el Caribe tienen una cuenta en una institución financiera. No obstante, el 55 % de los adultos tiene teléfono celular y acceso a Internet, es decir, 15 puntos porcentuales más que el promedio del mundo en desarrollo.

Esto es importante destacar ya que fue un proceso exponencial que pegó su salto en 2014, y un indicador de esta tendencia es la proporción de adultos que realiza o

---

<sup>4</sup> Las Microfinanzas son una variedad de servicios financieros de pequeños montos que tienen por objetivo satisfacer las necesidades financieras de personas con bajos recursos. Las microfinanzas incluyen los microcréditos, micro depósitos, garantías recíprocas entre otros instrumentos. Las microfinanzas surgieron en Bangladesh de la Mano del Premio Nobel, Muhammad Yunus mediante la concesión de Microcréditos (pequeñas sumas de dinero). CGAP (2004): “Resumen de los principios clave de las microfinanzas”.

<sup>5</sup> La base de datos Global Findex, es un amplio conjunto de datos sobre la manera en que las personas de 144 economías utilizan los servicios financieros. Fue creada por el Banco Mundial con recursos de la Fundación Bill y Melinda Gates, y la colaboración de Gallup, Inc.



recibe pagos digitales, que aumentó 8 puntos porcentuales 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, 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.

Todos estos datos serán el puntapié para ir desmenuzando las oportunidades de inclusión financiera y mejora en la desigualdad social para esbozar sugerencias a los “*Policy Makers*” en materia de iniciativas o inversiones de alto impacto a la medida de cada uno de los usuarios finales.

### La importancia de la Inclusión financiera

La importancia de la inclusión radica en que la misma ayuda a reducir la pobreza, provee de financiamiento a personas y a pequeñas empresas para la expansión de sus emprendimientos, proporciona herramientas adecuadas para generar capacidad de ahorro, que luego será utilizado para proveer financiamiento a otras personas de la cadena, creando así un círculo virtuoso.

Es tal la relevancia de este tema que inclusive la ONU (Organización de las Naciones Unidas, dentro de sus 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)<sup>6</sup> considera que la Inclusión financiera oficia como facilitador para el logro de estos objetivos al igual que está presente en 7 de los 17 ODS a cumplir en 2030 (ONU 2020). Los objetivos en donde está presente son:

- ✓ ODS1 La erradicación de la pobreza;
- ✓ ODS2 El fin del hambre y el logro de la seguridad alimentaria;

---

<sup>6</sup> ODS, son los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible que plantea la Organizaciones de las Naciones Unidas para lograr hacia 2030 la preservación y cuidado del medioambiente, el fin de la pobreza y una prosperidad económica a nivel global. Los mismos nacieron en la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, celebrada en Río de Janeiro en el año 2012 como respuesta al impacto que las conductas procedentes de los seres humanos hacia el planeta tierra.

- ✓ ODS3 La obtención de beneficios para la salud y el bienestar;
- ✓ ODS5 La consecución de la Igualdad de género;
- ✓ ODS8 La promoción del crecimiento económico y el empleo;
- ✓ ODS9 El apoyo a la industria, la innovación y la infraestructura; y
- ✓ ODS10 La reducción de la desigualdad.

Figura 5 Los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU



Fuente: ONU

Como se mencionó en la sección anterior, es fundamental que para el logro de la reducción en la pobreza se propicien las condiciones necesarias de inclusión financiera de la mano de herramientas financieras acordes a las necesidades de los individuos. Es decir, el acceso a dichas herramientas permitiría a las personas acceder a canales financieros formales en busca de beneficios asociados como ser el acceso al crédito, oportunidades de ahorro y transferencias del G2P <sup>7</sup> entre otras. No obstante, aún queda un camino largo por recorrer en materia de inclusión.

Cerca del 49% de los adultos en Latinoamérica no utilizan servicios financieros formales ni semi formales (World Bank 2020). Para entender esta situación y subsanarla, es importante distinguir la razón por la cual los individuos están

<sup>7</sup> G2P son Los pagos de los Gobiernos a los particulares



excluidos financieramente. Por un lado, existe la exclusión voluntaria en donde no tienen la necesidad de contratar servicios financieros o por razones culturales deciden no participar. Por otro lado, están aquellas personas que se encuentran excluidos involuntariamente debido a múltiples factores como ser: carencia de educación, falta de información, dificultades geográficas, falta de un scoring crediticio, falta de identificación de la demanda, bajos ingresos y perfil de riesgo alto, costos elevados, imperfecciones en el mercado y discriminación.

Además, hay un núcleo importante de personas que no están siendo incluidas y que podrían llegar a generar un impacto muy significativo: Las Mujeres.

*“Ya sabemos mucho acerca de cómo garantizar que las mujeres tengan acceso igualitario a servicios financieros que pueden cambiarles la vida”, declaró Melinda Gates, “Cuando el Gobierno deposita los pagos de beneficios sociales u otros subsidios directamente en las cuentas bancarias digitales de las mujeres, el impacto es asombroso. La mujer adquiere poder de decisión en el hogar y, con más herramientas financieras a su alcance, invierte en la prosperidad de su familia y contribuye a un crecimiento económico amplio” (Melinda Gates, copresidenta de la Fundación Bill y Melinda Gates.)*

### Estado de situación sobre el acceso a la tecnología móvil

En América Latina, en 2020, cerca del 55% de la población, se encuentran conectadas a la tecnología de Internet móvil y cerca del 93% de la población tiene cobertura de red de banda ancha, lo que refleja las inversiones realizadas por los operadores durante la última década (GSMA 2020). Otro dato importante es que durante la fase de aislamiento por la Pandemia de COVID-19, los operadores informaron un aumento del 25% en el tráfico de datos móviles. Estos números indican que hay una gran oportunidad para mejorar la calidad de vida y la inclusión financiera de casi 360 millones de personas en la región.

El contar con acceso a internet amplía a su vez el espectro de oportunidades y contribuye al cierre de la brecha de desigualdad social. Estas tecnologías junto con



el uso de dispositivos móviles como ser celulares o tablets ayudan considerablemente a remover barreras para los adultos no bancarizados y así poder acceder a los servicios financieros digitales sin tener que viajar largas distancias hasta una institución financiera.

Además, la digitalización de los servicios financieros también genera una baja en el costo de su provisión, generando nuevamente inclusión y minimizando la brecha social.

No obstante, si bien el panorama parece alentador, aún restan casi 300 millones de personas en Latinoamérica que no pueden conectarse a la Internet móvil. Dentro de este grupo, particularmente se encuentran excluidas las mujeres, los adultos más pobres y aquellos con bajo nivel de alfabetización.

Estas personas excluidas, deben ser objeto de las políticas públicas de los países, para así poder acelerar el cierre no solo de la brecha digital sino también mejorar la inclusión financiera y cerrar la grieta que marca la desigualdad social.

Si bien la tecnología digital y la internet móvil son importantes para asegurar una penetración más rápida de las herramientas financiera, por sí mismas no son suficientes para aumentar la inclusión financiera. Para lograr que los individuos se vean realmente favorecidos por los servicios

financieros digitales, es necesario contar con un sistema de pagos desarrollado a la medida de las necesidades de los usuarios en primer lugar. Es decir, adaptarse a las necesidades de los grupos con condiciones menos favorables, como mujeres, pobres y quienes usan por primera vez servicios financieros, que pueden tener menor nivel de alfabetización y conocimientos numéricos.

Además, es menester contar con una buena infraestructura física, regulaciones adecuadas y sólidas medidas de protección al consumidor (Global Findex, 2017)

#### La relevancia de la conectividad a Internet: El sector móvil

Un claro ejemplo de la necesidad imperiosa de contar con internet es la pandemia de COVID-19, que ha puesto de manifiesto lo esencial de poseer conectividad y el rol que juega para el sostenimiento de la actividad social y económica en una



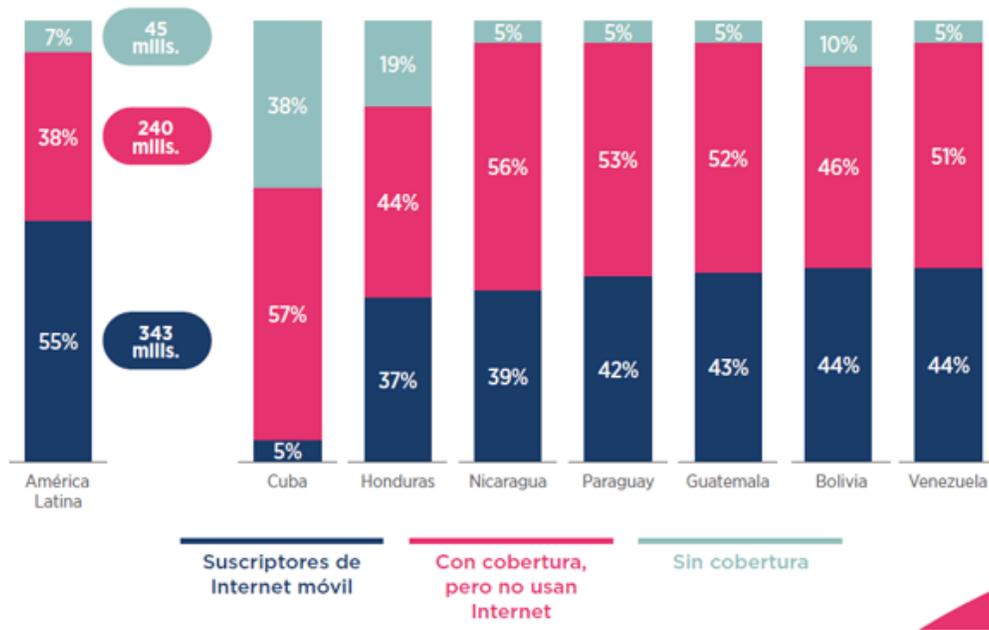
sociedad. Como bien hemos estado experimentando la digitalización ha llegado para quedarse y muchas actividades que eran presenciales se han vuelto ciento por ciento virtuales. Desde la atención de sucursales bancarias, la educación, la telemedicina etc.

Como se expuso anteriormente, es necesario contar con acceso universal a una conectividad confiable y de alta velocidad para asegurar que todas las personas puedan mantenerse conectadas. Además, no solo primordial el acceso a internet y su velocidad sino también la presencia de gran variedad de contenido y servicios digitales relevantes que satisfagan las demandas socioeconómicas, culturales y de estilo de vida de los usuarios locales (GSME 2020).

Hay un dato importante que no hay que perder de vista, y es que si bien hay un 55% de personas en América Latina que son suscriptores de internet, hay aproximadamente un 38% de la población de la región que si bien tienen cobertura a Internet móvil, aún no la usa, tal como se refleja en el cuadro debajo. Más aún en el gráfico de abajo están reflejadas las poblaciones de los países con menor proporción de personas no usuarias de internet teniendo cobertura. La explicación detrás de este fenómeno no es el alcance de la cobertura sino está relacionada al elevado costo de los dispositivos móviles y el costo del servicio.



Figura 6 Países con la proporción más grande de personas no usuarias de internet en América Latina.



Fuente: GSMA 2020

### Acciones exitosas tendientes a cerrar la brecha digital ante la pandemia de COVID-19

Como se ha descrito en la sección anterior, contar con acceso a internet es una necesidad y que en poco tiempo llegará a considerarse dentro de las necesidades básicas y hasta podría llegar a tornarse en un derecho para las personas en condiciones más desfavorables.

En línea con esto, una de las consecuencias positivas de la pandémica de COVID-19, es que dejó al descubierto la necesidad de acciones conjuntas entre gobiernos y privados en materia de industria digital móvil, tendientes para cerrar la brecha digital. De esta manera es que varios países de la región desencadenaron una serie de iniciativas al menos paliativas que ojalá puedan ser sostenidas en el tiempo y sienten las bases para la inclusión financiera y posterior cierre de grieta de desigualdad social. No obstante, es necesario que los gobiernos, la industria móvil y

otras partes interesadas trabajen en conjunto para desarrollar soluciones sostenibles en el tiempo. Las soluciones deben ser a largo plazo, que incluyan políticas impositivas y fiscales que habiliten un impacto significativo en el volumen de personas que tienen acceso a las redes de móviles y dispositivos, de manera asequible para los usuarios finales (GSMA 2020).

Debajo un breve resumen de las principales iniciativas y sus impactos.

Figura 7 Iniciativas para el Cierre de la Brecha Digital

País	Iniciativa	Actores	Impacto
<b>Colombia</b>	Eliminación del IVA (19%) en los planes de servicio móvil (voz y datos) con contratos y prepagos hasta COP 71,2 (USD 17) por un período de cuatro meses.	Gobierno Nacional	Mejorar la asequibilidad de los servicios en dispositivos móviles, en particular para aquellos grupos con ingresos más bajos.
<b>Argentina</b>	Los operadores redirigieron el tráfico de datos a las redes de otros operadores para gestionar el aumento en el tráfico de red en pandemia.	Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM) y los proveedores de servicios móviles	Asegurar la conectividad durante el período de aislamiento
	Asociación entre operadores y Ente de telecomunicaciones para accesos gratuitos a plataformas digitales	Telefónica, Claro, Personal, Ministerio de Educación y el Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM)	Brindar acceso gratuito a plataformas educativas y salones de clases virtuales en aproximadamente 57 universidades nacionales.
	Donación de ARS 10 millones (USD 130.000) para la campaña público-privada #SeamosUno	Telefónica	Adquirir y distribuir alimentos y suministros médicos.
<b>Perú</b>	“Internet para Todos” (IPT), una empresa creada en asociación con Facebook, BID Invest y el Banco de Desarrollo CAF para cerrar la brecha digital en el país	Telefónica	Más de 135.000 habitantes residentes en zonas rurales de la región de Puno ya han sido conectados a banda ancha fija mediante IPT. El objetivo de IPT es proporcionar conectividad 4G a más de 100 comunidades para 2021.
<b>Panamá</b>	Autorizar el uso temporal de espectro adicional (inicialmente durante 90 días y, luego, ese período se extendió) para los servicios móviles,	La Autoridad Nacional de los Servicios Públicos	Soportar el aumento en la demanda de espectro debido a los cambios de los patrones del tráfico de datos. Sin embargo, el elevado precio del espectro sigue siendo un desafío, y es necesario encontrar una solución a largo plazo que mantenga el espectro asignado en beneficio de los consumidores.



<b>México</b>	Categorizar a las comunicaciones como un servicio esencial durante el aislamiento. Emisión de una solicitud a las autoridades municipales y estatales para brindar concesiones a operadores.	Gobierno Nacional y el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT)	Llevar a cabo la instalación y mantenimiento necesarios de las redes de telecomunicaciones, así como también para autorizar el tránsito seguro del personal dentro de sus jurisdicciones.
<b>Brasil</b>	Acceso a tasa cero a plataformas de colaboración para los clientes empresariales	Telefónica- Banco Santander	Favorecer un ambiente de interés comercial en pandemia
	Aumentar los límites de consumo de datos y abrir sus redes Wi-Fi públicas para todas las personas, incluidas aquellas que no eran clientes.	Claro	Democratizar el acceso a internet móvil
<b>Bolivia</b>	Tarifas con descuentos en varios servicios.	Entel	Democratizar el acceso a internet móvil
<b>Múltiples Países</b>	Acceso sin cargo a plataformas educativas gubernamentales, lo que permitió que las autoridades educativas nacionales continuaran con sus programas educativos en línea. Se utilizaron también SMS para diseminar mensajes de texto sobre las medidas de salud y protección.	Millicom (Tigo) – UNICEF	Se les aseguró a 12,6 millones de personas, incluidos más de 2,6 millones de niños, afectados por el aislamiento en nueve países de América Latina (Brasil, Colombia, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Panamá y Paraguay) que continúan aprendiendo.



### Capítulo 3: La industria de Herramientas financieras digitales en Latinoamérica

Según el Banco Mundial, casi un tercio de la población mundial no formaba parte del sistema financiero formal en 2017. Las razones por las cuales los individuos no utilizaban los servicios financieros son debido a la falta de confianza en las instituciones financieras, la cercanía, la complejidad para abrir una cuenta o no poseen la información adecuada para hacerlo.

No obstante, según el Banco Mundial, el 50% del tiempo, la razón por la que optaron por evitar las instituciones financieras se debe a que creían que no tenían suficiente dinero para cumplir con los requisitos de saldo mínimo o no podrían pagar las tarifas y los cargos asociados con las cuentas tradicionales.

En Latinoamérica, se presentan una serie de desafíos adicionales comparado al resto del mundo desarrollado. Tal como se describió en la sección de inclusión financiera, la región posee bajos niveles de servicios financieros formales, hay un alto nivel de informalidad que viene aparejado de manejo de grandes cantidades de efectivo al igual que créditos informales. Puntualmente, en relación con los bajos niveles de ingresos y alfabetización financiera existen transacciones de bajo monto y que muchas veces no cumplen con el objetivo deseado.

Con respecto a la digitalización específicamente, la misma, cuenta con muy poca tecnología al igual que capital de riesgo y en general la infraestructura digital es escasa. A pesar de estas características, las regiones en desarrollo se han caracterizado por adoptar de manera acelerada las finanzas digitales. De acuerdo con el Global Fintech Adoption index (EY, 2019), el porcentaje de los usuarios de Fintechs como porcentaje de la población digitalmente activa en Latinoamérica no baja del 64%. Dentro de la muestra se consideraron para la región se consideraron a Chile, Brasil, Argentina, México y Perú; siendo Brasil con 64% el de menor porcentaje y Perú con 75% el de mayor.

Con la tendencia descrita anteriormente, según Citi GPS (2020), se está viviendo un período de crecimiento sin precedentes en inclusión financiera y que para 2022,



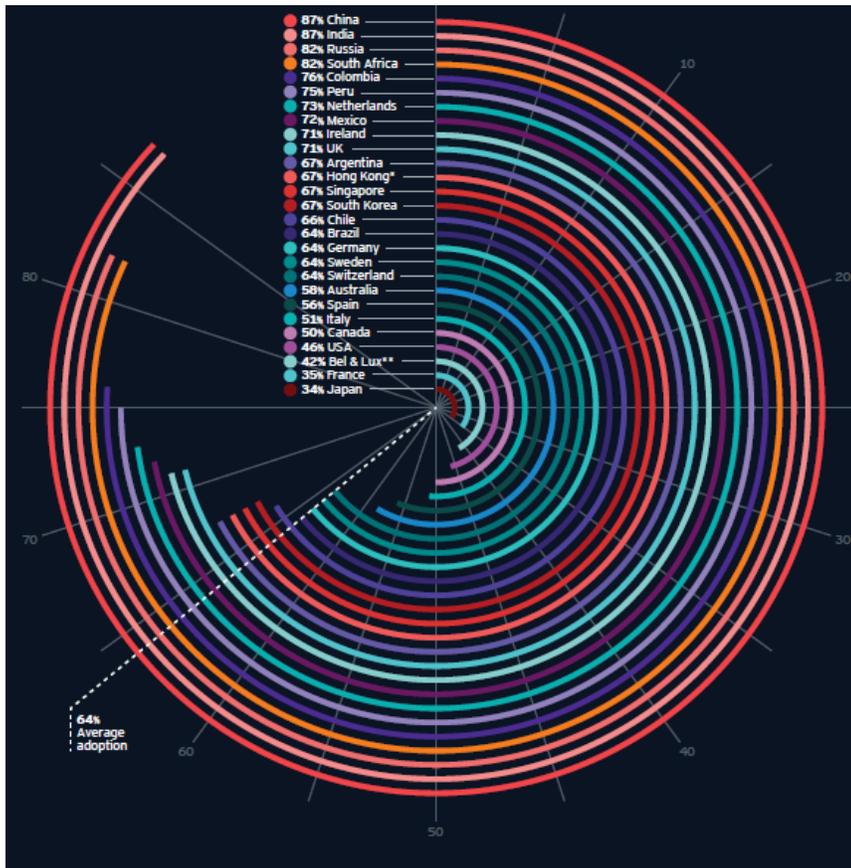
se estará dejando solo el 15% de la población mundial no bancarizados (frente al 49% en 2011).

Gran parte de esta tendencia se debe a varios modelos de negocio del sector financiero que han estado a la vanguardia en el intento de cerrar la brecha de inclusión financiera. Los reguladores globales en general, han apoyado los nuevos modelos en donde los dispositivos móviles son el centro para las herramientas financieras, como ser el dinero móvil y las microfinanzas. No obstante, aún, queda un problema por resolver no solo a nivel Latinoamérica sino mundial y es la cuestión de la identidad.

Para subsanar lo anterior, se están creando nuevos modelos de identidad únicos que están cambiando la forma en que las personas realizan operaciones bancarias, en parte gracias a los programas nacionales de identidad que han facilitado la información biométrica para abordar estas cuestiones. Esto es de gran ayuda particularmente para las transferencias de emergencia y/o subsidios ya que se estaría asegurando que el dinero llegue a las manos de las personas correctas, tal como se detalló en la sección sobre inclusión.

Hoy en día, con el auge de las herramientas financieras y particularmente de las Fintech, (tal como describiremos en el apartado sobre Fintech) estas nuevas instituciones poseen una base de clientes más grande y un área geográfica más amplia que las principales instituciones financieras. Gran parte del diferencial también se encuentra en la riqueza de sus bases de datos, pudiendo así mapear el comportamiento del cliente y así proporcionar cada vez más productos financieros a la medida de los usuarios finales.

Figura 8 Porcentaje de los usuarios de Fintech como porcentaje de la población digitalmente



Fuente: Global Fintech Adoption index (EY, 2019)

### Herramientas Financieras Disponibles:

#### Microfinanzas;

Las Microfinanzas son una variedad de servicios financieros de pequeños montos que tienen por objetivo satisfacer las necesidades financieras de personas con bajos recursos. Las microfinanzas incluyen los microcréditos, micro depósitos, garantías recíprocas entre otros instrumentos. Las mismas surgieron en Bangladesh de la Mano del Premio Nobel, Muhammad Yunus mediante la concesión de Microcréditos, pequeñas sumas de dinero (CGAP,2004). Inicialmente el camino hacia la inclusión financiera comenzó con la evolución de las Microfinanzas, partiendo de los



microcréditos en pequeñas instituciones, en lugares específicos, hasta llegar a un público más amplio con una oferta de productos a medida del usuario (EY 2018).

Actualmente, las instituciones de microfinanzas fueron introduciendo una amplia oferta de productos que comprenden préstamos individuales, ahorros, seguros y pagos.

En su mayoría la industria de las microfinanzas está compuesta por ONGs, instituciones financieras no bancarias, bancos de microfinanzas que toman depósitos y bancos comerciales enfocados en la base de la pirámide, que asignan una parte de sus préstamos al segmento desatendido;

En cuanto a la forma de fondeo de las instituciones de microfinanzas independientes, lo hacen mediante una combinación de depósitos de clientes y el endeudamiento con bancos de primer piso, prestamistas especializados por organismos multilaterales de desarrollo;

La principal diferencia del esquema de Microfinanzas aplicado en sus inicios es que tuvo por objetivo a las poblaciones rurales de Asia y África donde se concentraba el mayor porcentaje de gente pobre. En América Latina, a diferencia la mayoría de los pobres viven en zonas urbanas, no obstante, el 38% de la población urbanas está por debajo de la línea de pobreza y el 62% de la población de las zonas rurales es pobre. Debido a esta situación, existen una gran cantidad de programas de microfinanzas en áreas urbanas en la región, pero tal como muestran los números anteriores es necesario incrementar los servicios de microfinanzas para los pobres rurales. En línea con esto, también hay una oportunidad y necesidad en ciertos países de la región como ser Argentina que posee la cobertura de microfinanzas más baja de América Latina.

Finalmente, las microfinanzas, continúan creciendo, desarrollando nuevos productos a la altura de las necesidades de sus demandantes y potenciado por la tecnología móvil. A su vez, para que esto sea posible y cumpla con el objetivo de cerrar la brecha de desigualdad social, los diseños de productos y metodologías financieras deben estar fundados en una profunda comprensión de las necesidades y capacidades de los clientes. Debido a esta dinámica es que, en la mayoría de los



mercados, las instituciones de microfinanzas han demostrado ser sumamente exitosas, superando a los bancos convencionales en crecimiento y rendimientos

### Dinero Móvil

El dinero móvil es una tecnología que permite a las personas recuperar, almacenar y gastar dinero

utilizando cualquier tipo de dispositivo móvil. El dinero móvil se está convirtiendo en una alternativa a las cuentas bancarias y los pagos en varios mercados emergentes y fronterizos. La principal razón es que el mismo presenta una combinación de simplicidad, conveniencia y seguridad al momento de su utilización. A su vez, para que el modelo sea exitoso, el foco debe estar puesto en las tarifas de transacción. Las mismas deben ser competitivas y así poder crear ofertas más amplias mejorando la captación de usuarios.

Si bien esta tecnología, ha estado creciendo exponencialmente los operadores de dinero móvil se ven limitados por su modelo de negocio y su apetito por el riesgo. Además, la regulación limita la capacidad para ofrecer servicios más allá de las transacciones de pagos básicos. Casi ninguno ha podido adquirir una licencia bancaria completa, y las asociaciones estratégicas con los bancos a menudo son lentas y difíciles (Verra, 2021).

### Fintech

El nombre surge de la combinación de dos palabras en inglés: Financiera (Financial) y technology (tecnología). En la práctica, sin embargo, el verdadero significado de Fintech va mucho más allá de la “tecnología financiera”. La palabra Fintech es una abreviatura de tecnología financiera. Se utiliza para referirse a startups o empresas que desarrollan productos financieros íntegramente digitales, en los que el uso de la tecnología es la principal diferencia en relación con las empresas tradicionales del sector, por ejemplo, la banca tradicional o las aseguradoras.

Las Fintech ofrecen soluciones más sencillas y económicas para la población en comparación a la banca tradicional. Las mismas, pueden ofrecer diversas soluciones



financieras, como tarjeta de crédito, cuenta digital, tarjeta de débito, préstamos, seguros, entre otros servicios financieras digitales.

Una de las características principales y más distintivas es que la mayoría de ellas permiten a los clientes controlar los productos que poseen a través de teléfonos inteligentes, sin tener que ingresar a una sucursal físicas.

¿Por qué están en Boga?

El número de empresas que crean soluciones innovadoras para el sector financiero está en auge ya que esto es una tendencia global que ha llegado a transformar la relación de las personas con el dinero. Por lo tanto, esto tiene un impacto exponencial en el acceso a herramientas financieras digitales para todos los individuos, ya que su expansión inevitablemente mediante economías de escala baja el costo de acceso y eso favorece la inclusión financiera y contribuye al cierre de la brecha de desigualdad social.

En línea con el párrafo anterior, durante las décadas de 1990 y 2000 con la extensión del uso de Internet y datos móviles, las reglas del juego fueron cambiando se creó un nuevo panorama, mucho más competitivo en prácticamente todos los sectores de la economía. Se hizo más fácil, y más barato, crear y probar un nuevo producto y distribuirlo a las personas que utilizan canales digitales. En junio de 2018, un estudio de Finnovation señaló que el número de Fintech en Brasil era de 377. A nivel mundial, ya suman más de 5.500.

A su vez, otra de las razones por las cuales están en boga es por sus ventajas frente a otras herramientas financieras tradicionales. En general, ofrecen soluciones financieras únicas, menos burocráticas, más intuitivas de usar y con costos muy bajos, a veces inexistentes, para los usuarios. Un ejemplo de esto son las tarjetas de crédito sin tarifa anual o cuentas digitales gratuitas.

Como se ha señalado a lo largo de esta sección, esto se apoya en el desarrollo de nuevas tecnologías ya que al surgir en un ecosistema digital no es necesario contar con grandes estructuras físicas, como sucursales bancarias derivando en costos operativos y fijos muy bajos. Todo esto lleva a que muchas Fintech ofrezcan productos gratuitos y escalen rápidamente.



En términos de seguridad informática, depende mucho de la legislación de cada país. Por ejemplo, en Latinoamérica, en Brasil, el sector financiero es vigilado de cerca por el gobierno y el Banco Central. Todas las empresas que crean productos para este sector ya sean nuevos medios de pago o tarjetas de crédito, deben seguir una serie de reglas y regulaciones específicas.

Puntualmente, el Banco Central es una de las instituciones que regula el mercado y monitorea las actividades del sector financiero en Brasil imponiendo reglas estrictas a las Fintech para que puedan ofrecer sus productos a la población.

#### Situación Actual de las Fintech en Latinoamérica

En América Latina y el Caribe, 40% de los startups Fintech de la región atienden a pymes no bancarizadas o sub-bancarizadas como su principal cliente. En 2020, el sector Fintech en América Latina alcanzó una inversión histórica de más de USD 8 mil millones (Deloitte, 2021b).

Como se ha estado describiendo, gran parte de los resultados obtenidos, como se menciona en el párrafo anterior, es gracias a la penetración de teléfonos celulares Smart. Por otro lado, una creciente infraestructura en telecomunicaciones y el rol de los reguladores que comienzan a considerar a este tipo de herramientas como iniciativas vitales para achicar la desigualdad social. De esta manera, se generarán más oportunidades para Pymes y personas para que puedan acceder a servicios financieros básicos, mediante distintas aplicaciones tecnológicas y soluciones innovadoras.

Hoy en día en la región, las Fintech están tomando mucha importancia principalmente en el sector de pagos y transferencias de dinero, subiendo a un 75% en 2019 vs 50% en 2017(Deloitte, 2021b). Este número es muy alentador ya que, a pesar de las mejoras en infraestructura, alfabetización financiera e ingresos, hay un sector de la población que se está adaptando al cambio. Con la pronta adopción de las tecnologías se acelerará la curva de disminución de costos y asegurará acceso a mayor cantidad de personas a precios asequibles. Además, como beneficio se evitan viajes a las sucursales y minimizan el riesgo de robos y aumenta la cantidad de tiempo disponible para otros menesteres.

A su vez, otro subsector Fintech que está surgiendo son los ahorros e inversiones de un 24% en 2017 a un 48% en 2019. Gran parte de esta adopción se ubica en las clases medias de la región, ya que son las que cuentan con capacidad de ahorro y un mayor nivel de educación financiera. Esta adopción al igual que la anterior permitirá aumentar la velocidad de las transacciones y las posibilidades que surgen de las mismas. Ahorrando se generan los recursos para que las personas en necesidad de tomar préstamos.

Finalmente, el hecho de formar parte de algún tipo de institución financiera genera un beneficio adicional que es poder contar con un scoring y ser sujeto de crédito. Dicho esto, las personas se encontrarán en mejores condiciones para hacer frente a las desigualdades a las que se enfrentan y así poder saldar la brecha con estas herramientas como puntapié.

Figura SEQ Figura \\* ARABIC 9 Subsectores Fintech de mayor desarrollo (2015–2019)



Fuente: Deloitte,2021b

### Bancos Digitales

El surgimiento de los bancos digitales en los mercados en desarrollo está principalmente explicado por las limitaciones tanto de la oferta como de la demanda de instrumentos financieros. Dicho esto, los bancos digitales, llegan para ser un medio eficaz para incrementar la inclusión financiera.



Los bancos, poseen la capacidad de crear productos y servicios con características atractivas para personas no bancarizadas al igual que procurar que dichas que soluciones estén disponibles a gran escala. Paralelamente, tienen el know how para asegurarse de que los puntos de contacto que diseñan para esos productos encajen sin fricción alguna en la vida de las personas, como una herramienta diseñada específicamente para ayudarlos a satisfacer sus necesidades financieras.

Una característica de los bancos digitales ya establecidos y de gran tamaño tienen la capacidad de habilitar intermediarios, como empresas de telecomunicaciones o incluso bancos más pequeños, para aprovechar su infraestructura y tecnología para llegar a más personas. Además, como se ha mencionado a lo largo de los distintos capítulos, la tecnología e internet ha permitido a los bancos profundizar, lo que de otro modo no habría sido posible, dados los altos costos y los requisitos de capital que los bancos necesitan para mantener.

En línea con esto un ejemplo de esto es el Equity Bank en Kenia. En los inicios del banco se adoptó un modelo único para aprovechar la gran población no bancarizada del país.

Esto ayudó enormemente a ganar participación de mercado muy rápidamente frente a sus pares (Citi GPS, 2020).

Es importante destacar que dentro del universo de los Bancos digitales existen 3 grandes grupos tipos de Bancos y con ellos distintas características alcances y soluciones para enfrentar la exclusión financiera digital:

Por un lado, tenemos a los competidores digitales nativos que son bancos que se lanzaron como un nuevo competidor en un mercado. En general son financiados por Venture capital y se gestionan como una start-up tecnológica. Una de las principales diferencias con la banca tradicional radica en su estrategia, operaciones y cultura.

Por otro lado, están los denominados “Marca digital” que son las filiales digitales de un banco tradicional ya establecido. En general el fondeo proviene de forma íntegra del banco matriz. En cuanto al mercado, en algunos casos comparten el mismo que el banco y en otros casos tratan de asemejarse a los nativos digitales que se



mencionaron anteriormente. Puntualmente explorando nuevos mercados como una forma de bajo costo para expandir la huella geográfica del banco matriz.

Finalmente se encuentran los titulares digitalizados que son bancos tradicionales que van en busca de una transformación digital total. En general a corto plazo buscan reducir los costos operativos y aumentar los ingresos mientras que a medio plazo compiten con los aspirantes digitales adquiriendo sus capacidades (Verra, 2021).

### Limitaciones de los Bancos Digitales

En general las restricciones en la oferta de este tipo de servicios vienen de la mano de los proveedores de este servicio, es decir en este caso los Bancos digitales.

En Latinoamérica, los principales desafíos son los siguientes:

1. Usualmente limitados por modelos operativos heredados;
2. Restricciones en las operaciones que se pueden realizar;
3. Las propuestas en términos de herramientas digitales son poco llamativas para las personas de bajos ingresos. Estas opciones no están diseñadas para satisfacer las necesidades de los clientes de bajos recursos, que tienden a tener ingresos bajos e irregulares, una necesidad frecuente de efectivo, alfabetización limitada etc.;
4. Los costos de acceso a los servicios son elevados. En general, las tarifas transaccionales son el principal obstáculo para acceder a otros productos, como ser ahorros y pagos a comerciantes;
5. La cobertura es un desafío importante para los bancos que dependen de sucursales costosas. En algunos bancos, se han desarrollado redes de agentes, sin mucho éxito. La causa principal es que los márgenes estrechos en las cuentas transaccionales limitan la cantidad que los proveedores pueden invertir en redes de agentes. Por lo tanto, los agentes a menudo ofrecen comodidad para los clientes existen en lugar de llegar a otros nuevos;
6. Los Sistemas informáticos a menudo son obsoletos y costosos, lo que limita la capacidad y flexibilidad de los bancos para mejorar los productos o desarrollar otros nuevos, al mismo tiempo que vinculan recursos significativos;



(GSMA,2020; Verra 2021)

### [La importancia de los Bancos digitales en la inclusión financiera](#)

Si bien, todos los puntos mencionados anteriormente parecen ser desalentadores, una de las principales herramientas para fomentar el alcance de los bancos digitales a mayor cantidad de personas es la cobertura de red móvil/ o internet en el hogar. En segundo lugar, la innovación de la mano de la tecnología, y por último poseer un marco regulatorio y político claro y estable. Para comprender el aporte de los bancos digitales a la inclusión financiera y posterior cierre de la brecha de desigualdad social es ilustrativo dividir los efectos en tres pilares (Verra,2021):

#### **1. Optimización de costos**

Los bancos 100% digitales tienen menores costos al no contar con infraestructura física. A su vez gran parte de las inversiones están canalizadas a la automatización de las funciones front end y back end lo que favorecen un mejor uso de los recursos al optimizar tiempos de procesamiento y atención. Dichas acciones terminan generando bajos costos operacionales y de Capex permitiendo cobrar un piso más bajo para los precios en general.

#### **2. Democratización en el acceso**

Las grandes inversiones en el desarrollo tecnológico de los canales digitales y la distribución de terceros (incluidos los agentes) acercan los servicios a los clientes y los hacen disponibles 24/7. También mediante el user intelligence (UI) y user Experience (UX) intuitivo facilita el acceso al servicio. A su vez, con el uso de data science, la información adicional recopilada de los clientes amplía la elegibilidad. Por ejemplo, les permite acceder a otras herramientas como ser créditos, seguros etc. con un producto a la medida del usuario. Estas alternativas al final del día acercar la banca a segmentos de clientes más amplios a través de la tecnología y la distribución alternativa.

#### **3. Experiencia centrada en el Usuario**

Con la digitalización que trae aparejada la inmediatez, los usuarios pueden operar por el canal las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Este cambio de paradigma versus un banco tradicional ha provocado un cambio de conducta que promueve un



comportamiento beneficioso tanto para los consumidores como para los bancos. Además de crear un mayor número de transacciones, existe un mayor control y transparencia en la operatoria que aumentan la confianza de los clientes hacia la institución.

### Como pueden monetizar la inclusión financiera los prestadores de herramientas

La inclusión financiera en sí es sumamente importante para cerrar la brecha de desigualdad social, por las razones que se han ido mencionado a lo largo de los capítulos. No obstante, para lograr que mayor cantidad de instituciones formen parte de esta iniciativa es necesario reflejar los beneficios de estas prácticas para quienes ofrecen esos productos. De esta manera se generarán los incentivos suficientes para aumentar la oferta y democratizar la inclusión digital financiera.

Debajo se enumerarán una serie de iniciativas mediante las cuales es posible generar ingresos para interesantes para los oferentes de servicios financieros digitales (Deloitte, 2021):

- **Cultivando el crecimiento junto con el involucramiento del cliente.** Obtener clientes con experiencia en el mundo digital para poder generar ofertas atractivas y retenerlas mediante un precio bajo de entrada. Esto permitirá hacer crecer en la plataforma para luego monetizarlas mediante efectos de red <sup>8</sup>positivos.
- **Expansión más allá de los productos de depósito:** Elevar la propuesta de la plataforma para proveer servicios innovadores que los clientes estén dispuestos a pagar. A su vez hay muchos clientes que esperan beneficios por su lealtad, como ser programas de recompensas. Si bien esto requiere inversión, puede ser utilizado para construir una base sólida de clientes.
- **Asesoramiento/educación financiera para potencias el patrimonio de los clientes:** Ayudar a los clientes con alternativas personalizadas para hacer crecer sus ingresos usando datos y capacidades de entendimiento de cómo hacerlo. La banca

---

<sup>8</sup> El **efecto red** (“network effect” en inglés) es una ventaja competitiva que se da cuando el valor de un determinado bien o servicio se incrementa tanto para los usuarios nuevos como para los usuarios ya existentes a medida que el número de usuarios del bien o servicio aumenta



digital debe ofrecer productos más allá de depósitos y préstamos. Es menester, contar con una propuesta completa e inteligente para que el usuario haga un manejo óptimo de su dinero y aumente su riqueza.

- **Digitalización:** Mejorar la experiencia del usuario, mayor competencia que implica mejorar los distintos puntos de contacto del usuario al igual que los diversos canales por los que opera. Lo importante es crear una relación y no solamente una transacción, para así lograr una mayor tasa de retención y penetración de distintos servicios.
- **Nuevos mercados generación Z:** Buscar nuevos mercados apalancarse en sus ideales de responsabilidad social, lenguaje humano, empatía y crear propuestas de impacto social. Estas generaciones están dispuestas a pagar tarifas más altas, si lo descrito anteriormente se cumple (Deloitte, 2021).
- **Rentabilidad en el largo Plazo:** Aumento de la base de cliente ganancia por volumen. Definir métricas de éxito, entendiendo la necesidad de tiempo para cumplirlas debido a que es necesaria una masa significativa de clientes para lograr un modelo rentable.

## Capítulo 4: Contribución de las herramientas financieras digitales al cierre de la brecha de desigualdad social

Los beneficios de la inclusión financiera pueden ser de gran alcance cerrando la brecha de desigualdad social. La mejor manera de mostrarlos es mediante ejemplo concretos. Por ejemplo, según los estudios realizados por Global Findex en la región, los servicios de dinero móvil —que permiten guardar y transferir fondos a través de un teléfono celular—pueden contribuir a mejorar el potencial de generación de ingresos de las personas y, así, a reducir la pobreza. En este estudio, se descubrió que el acceso a los servicios de dinero móvil aportó grandes beneficios, en particular para las mujeres. Además, permitió que las familias con mujeres como



jefas hogar aumentarían sus ahorros en más de un quinto; esto hizo que 185 000 mujeres abandonaran las tareas agrícolas y desarrollaran negocios o actividades minoristas. Además, contribuyó a reducir en un 22 % la extrema pobreza entre los hogares liderados por mujeres.

Otra de las contribuciones de los servicios financieros digitales es que ayudan a que las personas manejen el riesgo financiero, haciendo que sea más fácil recibir, en momentos de dificultad, dinero de amistades y parientes que viven lejos (Global Findex, 2017). En línea con el estudio mencionado al principio de la sección, los investigadores descubrieron que, cuando se ven afectados por una caída inesperada en los ingresos, los usuarios de dinero móvil no redujeron los gastos de su hogar, mientras que los no usuarios y los usuarios con acceso deficiente a la red de dinero móvil redujeron sus compras de alimentos y otros productos entre un 7 y un 10 %.

Como también se ha mencionado en secciones anteriores, las herramientas financieras digitales pueden reducir el costo para la recepción de pagos. Los programas de asistencia humanitaria o subsidios sociales pueden dejar de hacerse en efectivo y pasara a hacerse con teléfonos celulares. Esto ahorraría a los beneficiarios horas de viaje y tiempo de espera para efectuar el cobro. A su vez, mejora la transparencia, la elegibilidad y recibo adecuado de los fondos. En línea con esto, para los gobiernos, pasar del efectivo a los pagos digitales puede reducir la corrupción e incrementar la eficiencia.

Por el lado de los ahorros, el hecho de abrir cuentas para tales fines ayuda a acumular ahorros y aumentar el gasto en artículos de primera necesidad. En general se da que si las titulares son mujeres ahorran mucho más e invierten un 60 % más en sus emprendimientos. En cuanto a la composición del gasto, se estima un gasto del 15 % más en alimentos nutritivos (carne y pescado) y un 20 % más en educación después de recibir las cuentas de ahorro gratuitas.

No obstante, el surgimiento de las herramientas digitales es el primer paso para generar inclusión financiera pero no el único. El segundo paso es generar la disponibilidad de las mismas.



Cualquier negocio podría estar habilitado para recibir pagos electrónicos. Por ejemplo, en México, se implementó hace más de un año el pago con QR, que utiliza la infraestructura del Banco Central. Este método permite que cualquier poseedor de cuenta dentro del sistema financiero pueda tener en su celular la posibilidad de pagar con QR. A julio de 2021, se tenían validadas 9.8 millones de cuentas, pero solo 588 mil habían realizado al menos una transacción de pago. Es claro que la ecuación completa tiene que contener tanto accesos como uso; solo con estos dos elementos se puede cerrar el círculo (Deloitte, 2021b).

## **Capítulo 5: Recomendaciones en Materia de Política Pública para aumentar la inclusión financiera y disminuir la desigualdad social**

En general, las políticas y los marcos regulatorios en Latinoamérica van cambiando constantemente. En general, esto se debe a una respuesta a los factores políticos o con el fin de seguir los avances tecnológicos. Los *Policy Makers*, deberían crear



marcos regulatorios sólidos con visión a largo plazo para la simplificación de la regulación y para allanar el camino para los nuevos servicios (GSMA, 2020).

Siguiendo con la construcción de un marco regulatorio sólido, en muchos de los países de América Latina, los gobiernos se han embarcado en la emisión de leyes sobre el tema. Estos esfuerzos han establecido las bases para incrementar el acceso y uso de servicios que antes eran inalcanzables para poblaciones pobres y vulnerables (Deloitte, 2021b).

Dicho esto, y dado el estado actual de desigualdad en América Latina y las herramientas disponibles es que a continuación se expondrán una serie de recomendaciones en materia de política Pública para aumentar la inclusión financiera y disminuir la desigualdad social:

**1) Generar un marco regulatorio más inteligente que incentive inversiones, elimine los obstáculos preexistentes y cree nuevas oportunidades de crecimiento.**

En primer lugar, es menester llevar a cabo un análisis de las políticas y los marcos existentes, para poder ofrecer servicios de alta calidad a más personas. En segundo lugar, poder identificar las eficiencias y hacerlas prevalecer independientemente del color político que las creó. En tercer lugar, poder eliminar la regulación y los marcos de políticas “de legado” que impiden el desarrollo del sector. Por último, en cuanto a la generación de nuevos marcos deben tener por objetivo la inclusión financiera mediante la estabilidad e integridad financieras y protección al consumidor. Estos marcos regulatorios deberán promover la competencia y eficiencia en el sector de las telecomunicaciones y financiero para lograr que los precios de uso de datos sean asequibles y competitivos.

Es sumamente importante que estas regulaciones tengan foco en la protección de los consumidores e inversionistas y a su vez garantizar una competencia sana resguardando los riesgos de estabilidad financiera e integridad (Deloitte, 2021b).

También, estas políticas deben ser flexibles para el surgimiento de enfoques novedosos que garanticen una supervisión y regulación de alta calidad. Que puedan



amparar el uso seguro de herramientas financieras digitales y garantizar que la regulación sea proporcional a los riesgos existentes (Deloitte, 2021b).

En términos numéricos, la digitalización tiene el potencial de mover la balanza del PIB de un país e involucrar a más personas en la economía a través del ecosistema digital. Puntualmente el ecosistema móvil contribuyó USD 421.000 millones a la economía de América Latina en 2019 USD mil millones, % PIB 2019 (GSMA, 2020).

## **2) Necesidad de diálogo entre el Sector público y privado**

La relación entre el sector público y el sector privado es fundamental para la creación y aplicación de políticas que sean consistentes con iniciativas que generen la inclusión digital, fomenten las inversiones y generen una mirada a largo plazo. Para ello, es importante comprender la economía digital y la conectividad para formular políticas públicas orientadas a futuro que mejoren estos aspectos y traigan los beneficios socioeconómicos de digitalización. El diálogo es fundamental, ya que políticas formuladas sin la consulta a expertos y autoridades del sector pueden ser contraproducentes. Las políticas y sobre todo del lado de la oferta de herramientas financieras, deben garantizar la cobertura y la existencia de infraestructura para el uso de nuevas tecnologías

Un ejemplo de este diálogo es la Ley Fintech en México, creada en septiembre de 2017, que ha estimulado una inversión histórica de casi 1.300 millones de dólares en 2020 pese a los efectos de la pandemia (Deloitte, 2021b).

## **3) Construir una política fiscal que impulse las inversiones y la productividad en los sectores de telecomunicaciones y financieros**

El crecimiento del PIB y la productividad de la región en el mediano y largo plazo depende, en buena parte, de políticas fiscales que incentiven la inversión y la generación de empleo para la recuperación económica (GSMA, 2020). Es por esto, que en línea con los impuestos al sector internet móvil o de red reducen el acceso a estos servicios y en consecuencia también a los dispositivos. Todo esto generando desincentivos a la inversión.



Es por esto, que es necesario que estas políticas fiscales aseguren que las poblaciones en zonas remotas tengan acceso a internet para poder acceder a los servicios financieros digitales.

El acceso a Internet móvil no solo genera mejoras en la comunicación, sino que también da acceso a información, permitiendo a las personas acceder a más productos y servicios, mejorar la productividad de las economías y aumentar la eficiencia de los mercados (GSMA,2020).

#### **4) Implementación de políticas de infraestructura a largo plazo, centradas en el usuario para generar la inclusión digital**

Los gobiernos deberán fomentar políticas con un espectro amplio y de largo plazo en primer lugar para lograr expandir no solo la cobertura de las redes actuales sino también la capacidad de las mismas. En particular, los gobiernos deben tener en cuenta el desarrollo de la tecnología 5G y adoptar políticas públicas que aprovechen su potencial. Algunas de esas políticas deben buscar incentivar inversiones significativas y a largo plazo en las redes 5G como ser mediante licencias a largo plazo, procedimientos de renovación claros y planificación (GSMA, 2020). Cabe destacar también la necesidad de que estas políticas tengan como objetivo el beneficio de todos los ciudadanos y en particular los más vulnerables. Es por ello por lo que debajo se enumeran una serie de iniciativas que han sido aplicadas en varios países en desarrollo y que pueden ser un puntapié para Latinoamérica.

- Adoptar un sistema predecible de licencias de largo plazo para fomentar las inversiones en la red.
- Reglas claras sobre la renovación de licencias para motivar las inversiones a largo plazo en la red.
- La duración de las licencias debería ser como mínimo, 20 años.
- La competencia puede ser soportada licenciando la mayor cantidad de cobertura posible, con precios moderados, limitando barreras a la provisión de servicios.

##### **5) Creación de programas de alfabetización financiera digital:**

Una vez que gran parte de los puntos anteriores estén resueltos, genera una base importante de donde partir para asegurar la inclusión financiera y cierre de la brecha de desigualdad. Dicho esto, es menester centrarse en generar programas que fomenten las capacidades y conocimientos digitales de las poblaciones más vulnerables y que están excluidas del sistema financiero. Estas políticas públicas de inclusión financiera deben contemplar el fortalecimiento de capacidades digitales, no solo las financieras (Deloitte, 2021b).

En cuanto a las capacidades financieras se deben fomentar planes educativos desde muy temprana edad pero que a su vez se creen los marcos de regulación de protección al consumidor financiero. Deben ser programas de educación financiera diseñados para incentivar el buen uso de los servicios financieros digitales a la vez que promueven conductas financieras responsables.

Finalmente, es importante llevar seguridad y tranquilidad a los usuarios mediante políticas de ciberseguridad para preservar los derechos de los ciudadanos en el ámbito digital. En este frente, se debe proteger la privacidad, la propiedad y sobre todo sentar las bases para crear confianza en los usuarios sobre las tecnologías digitales. De esta manera se sentirán a gusto accediendo a dichas tecnologías.

## CUERPO EMPÍRICO

Dentro de esta sección se detallarán casos de estudio en distintos países de América Latina en donde se pusieron en práctica distintas estrategias en materia de Inclusión financiera tendientes a reducir la brecha de desigualdad social. Estos casos reflejan la utilización de algunas de las herramientas financieras que se expusieron a lo largo de los capítulos, al igual que las necesidades que vinieron a suplir dichos instrumentos. Los países bajo análisis fueron Mexico, Argentina y Perú ya que se considera que son aquellos en donde se pueden reflejar de manera más notable los beneficios de la inclusión financiera en el cierre de la Brecha Digital.

### Casos de estudio

#### México

El caso de México es sumamente relevante ya que dentro de los países de Latinoamérica es el país que cuenta con mayor grado de penetración y variedad de instrumentos financieros. Sobre todo, debido a la intensa presencia de *Fintech*. A pesar de esto, en los últimos años, la inclusión de nuevos usuarios a estas herramientas no siguió con las tendencias antes mencionadas y no precisamente porque se haya llegado a un grado de inclusión financiera lo suficientemente robusto. Un dato desalentador es que la mitad de la población adulta no tiene una cuenta bancaria y la penetración del crédito sobre el PIB alcanzó 36.9% en 2019, sustancialmente menor que sus pares de la región (Delloitte,2021b).

Los principales obstáculos que se observan en términos de inclusión en México, están relacionados con los problemas de inclusión financiera que se describieron en el capítulo 2 del presente trabajo. Estos inconvenientes están relacionados con la poca infraestructura de conectividad, la informalidad laboral, la economía en negro y los altos costos transaccionales de las herramientas financieras disponibles.

Para sortear estas dificultades, el gobierno nacional puso en marcha la Política Nacional de Inclusión Financiera 2020-2024, bajo la cual promulgó la Ley Fintech y la Plataforma de pagos CoDi.

Figura 10 Principios de la Ley Fintech



Fuente: CNBV-INEGI, ENIF, 2018.

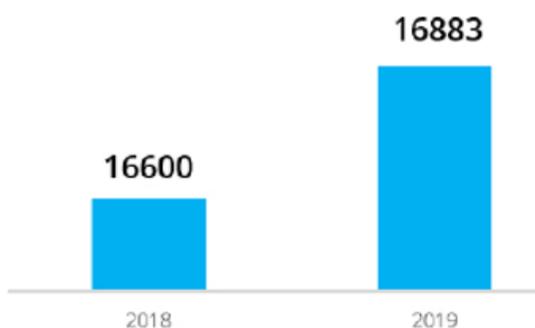
La Política Nacional de Inclusión Financiera 2020-2024 integra y coordina los esfuerzos del Consejo Nacional de Inclusión Financiera (CONAIF) y del Comité de Educación Financiera (CEF) en materia de inclusión y educación financieras, por lo que), dentro de esta PNIF, incorpora la Estrategia Nacional de Educación Financiera (ENEF).

El objetivo de dicho programa es elevar el número de personas con una cuenta bancaria de 47% en 2020 a 65% en los próximos cuatro años. Tal como se mencionó, se incluye a la Secretaría de Educación Pública, para insertar la asignatura financiera en las escuelas, para que los niños puedan crecer con una cultura financiera. Dicho esto, el principal objetivo de esta iniciativa es que México logre la mayor cantidad de personas y empresas dentro del sistema financiero. Más aún que puedan gozar una adecuada salud financiera, sin

importar la edad, sexo, ingreso, condición laboral ni lugar donde radiquen para así poder minimizar la brecha de desigualdad social

En cuanto a las repercusiones de estas políticas a fines de 2019, el número de **sucursales** en el país fue de 16,883, un 1.1% mayor que en 2018. Reportando una cobertura municipal de 51% y una cobertura demográfica de 92% (Deloitte, 2021b).

Figura 11 Número de sucursales Bancarias 2019



Fuente: Deloitte,2021b.

Alineado con lo anterior, cajeros automáticos, tuvieron un crecimiento de 6% con respecto a 2018, con una cobertura municipal de 59% y una cobertura demográfica de 95%. Por otro lado, las terminales punto de venta ascendieron a 3,264,750 dispositivos, de los cuales 1,319,428 correspondieron a la banca y las entidades de ahorro y crédito popular.

Al cierre de 2019 se registró un incremento en créditos a personas físicas del 3% respecto a 2018. Puntualmente, el número de créditos a las PYMES creció en la misma línea con 531 mil créditos con un índice de morosidad de 5.8%.

Finalmente, en cuanto a las **transacciones**, sufrieron una disminución en el importe de las mismas, pasando del 162% a 147% como porcentaje del PIB del cuarto trimestre de 2018, al mismo periodo de 2019. Durante el periodo de octubre de 2019 a junio de 2020, las transferencias enviadas por CoDi se incrementaron considerablemente en número y monto (Deloitte, 2021b).

Figura 12 Salud Financiera en México



Fuente: CNBV-INEGI, ENIF, 2018.

### Caso de éxito

#### Konfío

Konfío es una empresa Fintech mexicana que inició sus operaciones en 2014 y es el primer ecosistema empresarial en México que integra los servicios financieros simplificando la vida de una empresa de forma radical. La gran virtud de Konfío es que con una misma plataforma ayuda de punta a punta al empresario mexicano. La principal diferencia es que provee acceso a capital y la tecnología para administrar y mejorar la productividad limitan el crecimiento de una PYME.

El 95% de las pequeñas empresas mexicanas buscan obtener financiación a través de medios alternativos (Deloitte, 2021b), es por ello por lo que Konfío, ha desarrollado un grupo de soluciones efectivas que, se actualizan en tiempo real y que están respaldadas en la nube, lo que te permite mantener al día todo sin temor a perder información valiosa y con la tranquilidad de que a fin de mes se tendrá la visibilidad de todo lo que ocurre en las empresas. Se puede acceder a múltiples soluciones para todas las empresas con una cuenta única y la información es privada y está siempre segura.

A través de este modelo de negocios innovador, es capaz de analizar el perfil crediticio de sus clientes y evaluar los distintos tipos de créditos que manejan. Es así como pueden comprender el nivel de endeudamiento que tienen y las formas en que los han manejado.

En el año 2020, en donde el crédito de la banca tradicional cayó más de 10% en términos reales, gracias a los desarrollos tecnológicos lograron aumentar los préstamos otorgados en un 20%.

Finalmente, es tal el potencial que, en junio de 2021, mediante una nueva ronda en serie E la empresa recibe la suma a los casi USD 144 millones. Esta ronda fue liderada por el fondo de inversión centrado en impacto global Lightrock, quien invierte por primera vez en la firma, además de inversionistas como son Softbank, Kaszek Ventures, VEF, QED Investors, Tarsadia Capital y el IFC que dan como resultado, un resultado total de fondeo recibido sumando finalmente alrededor de fondeo recibido de USD 269 millones desde los inicios de la Konfío.

### **Argentina**

A pesar del contexto macroeconómico desfavorable, Argentina logró algunos progresos en inclusión y educación financiera. No obstante, aún tiene por delante, tal como se detalló en el caso de México, importantes desafíos. Los principales desafíos que presenta son: el bajo nivel de profundidad financiera comparado con otros países de la región al igual que el escaso uso de medios de pagos electrónicos, de instrumentos de ahorro y de financiamiento.

Cabe destacar que, si bien el grado de bancarización se ha ido elevando, aún existe un alto porcentaje de cuentas utilizadas exclusivamente para la percepción de salarios, haberes previsionales y beneficios sociales (Deloitte, 2021b).

A lo mencionado anteriormente se agregan, las brechas en el uso de servicios financieros que afectan, a sectores sociales vulnerables como los

desocupados, los trabajadores informales, los emprendedores de la economía popular, las mujeres y LGBTI+, los adultos mayores entre otras minorías.

En Argentina hay un largo trecho por recorrer en donde es necesario llegar a niveles de inclusión financiera que garanticen el acceso universal, sostenible e integral, a una diversa variedad de productos y servicios financieros, que involucre a todos los integrantes del ecosistema socioeconómico, quienes deben poder satisfacer sus necesidades y progresar en un ambiente intermediado por instrumentos financieros de fácil acceso y uso (Deloitte, 2021b).

Para poder alcanzar lo recién planteado, en diciembre de 2020 el Consejo de Coordinación de la Inclusión Financiera aprobó la nueva Estrategia Nacional de Inclusión Financiera 2020-2023.

La Estrategia Nacional de Inclusión Financiera 2020-2023, es aprobada por el Consejo de Coordinación de la Inclusión Financiera (CCIF), quien articula y coordina políticas de 14 áreas del Estado dirigidas a acercar productos y servicios financieros al conjunto de la población. El Consejo de Coordinación de la Inclusión Financiera presentó la nueva Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), que apunta a garantizar la educación y la inclusión financiera. Se busca mejorar la calidad de vida de la población mediante el acceso universal a los servicios financieros.

La importancia de dicha estrategia trata de suplir las desigualdades existentes en nuestro país en materia de acceso a la tecnología, y las dificultades de los sectores más vulnerables para ser parte de un sistema financiero que presenta deficiencias a la hora de incluir a toda la sociedad, también producto de la pandemia. Es por ello que la secretaría de Finanzas ha llevado adelante un trabajo articulado con todas las áreas para consolidar esta ENIF, que contiene los desafíos, las oportunidades y los mecanismos para avanzar hacia un sistema financiero más justo, inclusivo y equitativo.

El objetivo del CCIF es articular y coordinar políticas públicas entre sus miembros, entre los cuales, además del Estado Nacional, se incluyen universidades, organizaciones de la sociedad civil, organismos internacionales, representantes de las microfinanzas, asociaciones bancarias, representantes de los trabajadores, y el sector privado. Se apunta a contribuir al desarrollo económico, la disminución de la vulnerabilidad social y la reducción de las brechas sociales, territoriales y de género actualmente vigentes.

*Puntualmente, esta estrategia busca promover el acceso y uso, responsable y sostenible, de servicios financieros, a fin de contribuir al desarrollo social, el crecimiento económico y la disminución de la vulnerabilidad de individuos y empresas, a través de la inclusión y la educación financiera. En este contexto, la estrategia nacional busca poner en marcha políticas de inclusión financiera que asuman una perspectiva social, de género y federal y se dirijan a integrar a los grupos sociales con menor acceso a servicios financieros, contribuyendo a reducir las brechas en la asignación de recursos y a ampliar la cobertura geográfica del sistema (Deloitte, 2021b).*

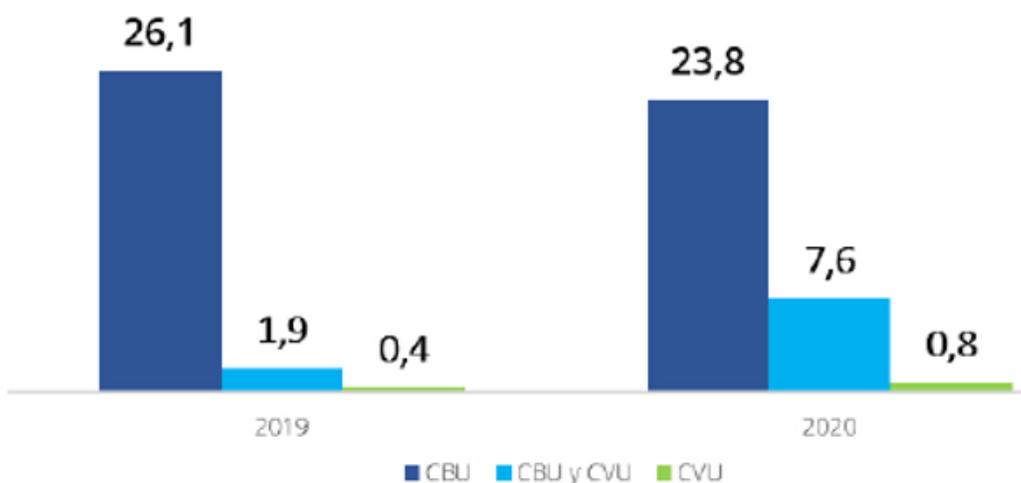
Con estas iniciativas, los avances recientes en la cobertura geográfica de servicios financieros experimentaron una mejora relevante durante 2020. El porcentaje de localidades con al menos un punto de acceso a servicios financieros pasó de 41.9% en diciembre de 2019 a 48.3%. La cobertura de cuentas bancarias alcanzó al 91% de población adulta con más de 31 millones de personas ya poseían al menos una cuenta bancaria a fines de 2020. Por otra parte, las transferencias electrónicas por adulto incrementaron su volumen 90% en 2020, a través de la mayor canalización de operaciones por *home banking* (86%) y *mobile banking* (167%), mientras que los pagos remotos con tarjetas de débito crecieron 227% en el mismo periodo, ampliando su participación en 15 puntos porcentuales en el total de los pagos con dicho instrumento (Deloitte, 2021b).

Figura 13 Población Adulta con al menos una cuenta



Fuente: COELSA, INDEC, BCRA

Figura 14 Personas con un tipo de cuenta o ambas (En millones)



Fuente: COELSA, INDEC, BCRA

Adicionalmente el Banco Central de la República Argentina (BCRA) aprobó una política de estímulo para fomentar la inclusión financiera a través de la promoción del crédito y la utilización de los medios de pago electrónicos, así como también para mejorar el funcionamiento y distribución geográfica de los cajeros automáticos.

Dicha medida, hace hincapié en los siguientes puntos:

1. Expandir el crédito a personas y PYMES que actualmente no poseen créditos otorgados por entidades financieras;

2. Potenciar el uso del cheque electrónico (ECHEQ) y de la Factura de Crédito Electrónica (FCE);
3. Fomentar el uso de los medios de pago electrónicos asociados a cuentas a la vista en pesos cuyos titulares sean personas humanas;
4. Mejorar la operatoria de los cajeros para reducir el tiempo que quedan fuera de servicio y extender la red a las zonas desprotegidas y ciudades y pueblos donde no se presta el servicio.

Por otro lado, se implementó una Campaña Digital de Educación Financiera que busca ampliar los conocimientos financieros de las familias mediante videos tutoriales acerca del uso de los medios de pago y los canales electrónicos, la planificación financiera, entre otros temas.

El BCRA, ha organizado Capacitaciones Virtuales para Docentes de 3 provincias (Catamarca, San Luis y Neuquén) y se encuentra trabajando en el desarrollo e implementación de programas educativos federales, con el objetivo de llevar la educación financiera a todo el país y, al mismo tiempo, promover una mayor inclusión financiera de los sectores más vulnerables (Deloitte, 2021b).

Caso de éxito

### **Geopagos**

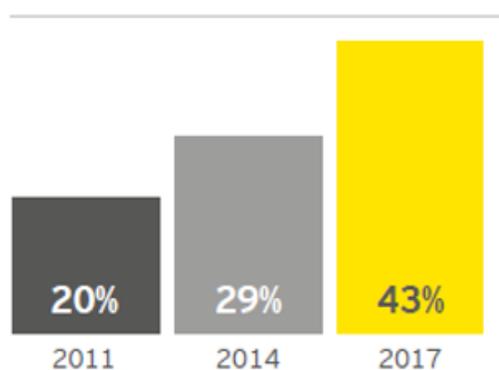
Geopagos es una empresa Fintech líder en Latinoamérica nacida en 2013 que tiene por objetivo la creación de soluciones digitales que transforman la industria de pagos y promueven la inclusión financiera. Bajo la modalidad 'marca blanca' ofrecen a los diferentes actores que conforman el sistema financiero soluciones flexibles y seguras. Cada cliente puede usar su identidad de marca y hacer 'propio' el producto". La firma ya cuenta con 30 clientes en 16 países de América latina, además de oficinas en la Argentina, Perú, México y Estados Unidos. Actualmente posee 600.000 usuarios y facilita más de 3

millones de transacciones mensuales con un volumen procesado de más de USD 150 millones.

### Perú

El sector micro financiero en Perú es uno de los más desarrollados en América latina, esto queda reflejado en índice Global de Clima de Negocios para las microfinanzas que desde 2009 está liderado por dicho país. No obstante, la mayoría de la población carece de acceso a servicios financieros básicos, en donde el 43% de los peruanos tiene cuentas bancarias y comparando hombre y mujeres los primeros son mayores en un 17% (Global Findex, 2017).

Figura 15 peruanos con cuentas bancarias



Fuente: Global Findex, 2017

El principal reto de dicho país, además de lo mencionado anteriormente, es que existe una brecha del 57% de personas bancarizadas en todo el país que principalmente residen en las provincias alejadas de la capital, donde los accesos para los bancos son limitados. Además, el 76% de los adultos no mayores de 70 años en zonas rurales, carece de una cuenta bancaria (EY,2018).

Si bien es complejo abrir una sucursal allí, es aún más complicado conseguir personal capacitado disponible para dicha campaña.

Alineado con esto, es que se crearon organizaciones bajo el nombre de “Cajas Municipales” que tienen por objetivo bancarizar a la población ya sea personas o empresas. El target son las poblaciones con actividad agrícola, pesca, pequeñas tiendas y servicios de taxi. Las cajas, otorgan préstamos, créditos hipotecarios entre otros servicios. Lo que se ha logrado verificar es que existe una lealtad por parte de las personas a estas instituciones debido a su trato personalizado y a que los empoderaron para cumplir sus sueños.

Estas cajas, constituyen una oferta única en alrededor de 90 distritos de Perú, pudiendo posicionarse en lugares donde la banca tradicional no podría operar. De esta manera cumplen un rol fundamental en la inclusión financiera y en el desarrollo descentralizado del país.

Figura 16 Ubicación de las Cajas municipales



Fuente: EY Perú 2018

### **Internet Para Todos: Perú (Deloitte, 2021c)**

El objetivo de Internet Para Todos (IpT) era construir un operador rural de infraestructura móvil, que tuviese como objetivo conectar de manera sostenible a las poblaciones desatendidas y marginadas del Perú a través de un innovador modelo de negocio Business to Business (B2B). IpT, un joint venture entre Telefonica del Perú, Facebook Connectivity, BID Invest y la Corporación Andina

de Fomento (CAF) implementaría una red de banda ancha móvil superpuesto a través de una red de voz existente y una nueva infraestructura de banda ancha. El racional detrás del modelo de IpT, fue que alrededor de 100 millones de personas, el 20% de la población latinoamericana, aún no tienen acceso generalizado a la banda ancha móvil y, por lo tanto, a los beneficios que ofrece la economía digital. La misión de IpT en Perú era cerrar esa brecha digital y conectar comunidades rurales en todo el Perú permitiendo a cualquier operador de red móvil utilizar la infraestructura 3G y 4G de IpT para ofrecer servicios de comunicación móvil minorista de alta calidad. El éxito de IpT en Perú podría allanar el camino para replicar este tipo de modelo de negocio en otros países de América Latina y la región del Caribe.

Después de un año del inicio de operaciones, para finales de 2020, IpT ha logrado cumplir el reto de conectar a más de un millón y medio de peruanos de localidades alejadas de la costa, sierra y selva, para que puedan acceder a una adecuada internet móvil.

A un año de su inicio de operaciones, IpT se ha afianzado como un Operador de Infraestructura Móvil Rural (OIMR) en el país, por lo que a través de un modelo mayorista ofrece a todos los operadores móviles del mercado la posibilidad de arrendar su infraestructura de telecomunicaciones para que ofrezcan sus servicios y así conectar a más peruanos. IpT es una oportunidad para integrar a la era digital a todos los peruanos, en especial en la coyuntura actual de la pandemia del COVID-19.

## CONCLUSIONES

La inclusión financiera y más aún la digital, debe ser una de las prioridades de todos los estados. El principal motivo, como se desarrolló a lo largo de los diversos capítulos es que mediante la misma es posible disminuir la brecha de desigualdad social y a su vez generar crecimiento económico en el mediano y largo plazo.

Para que sea una estrategia sostenible en el tiempo debe ser desarrollada a través de un proceso consultivo entre actores relevantes del sector público y privado involucrados en el desarrollo del sector financiero. Las ventajas de

contar con una estrategia o política son que ésta sirve como una guía para todas las actividades de inclusión financiera, así como para determinar objetivos y prioridades de común acuerdo, además de dar un impulso sistemático y acelerar la inclusión financiera.

Estas estrategias deben estar centradas en los usuarios mediante la creación de productos que posean las siguientes características:

- Bajo costo: Tarifas transaccionales bajas, transparentes y fáciles de comprender.
- User friendly: Banca conveniente y fácil de usar y que sea la puerta de entrada a nuevos productos que fomenten la inclusión.
- Extensiva: Que esté al alcance de todas las personas.

Para que estas herramientas puedan ser desarrolladas es importante contar con las inversiones pertinentes en materia de conectividad de internet móvil o fija en acciones conjuntas por parte del estado y las empresas privadas. El primero proveyendo un marco regulatorio estable en donde se simplifiquen regulaciones y se busque el beneficio final del usuario. Habilitando también, el diálogo entre diferentes áreas de gobierno, el congreso, los *policy makers* y los representantes del sector privado. A su vez, habilitar y fomentar las inversiones mediante políticas fiscales consistentes.

Más aún, para que la estrategia de inclusión financiera digital sea realmente efectiva es necesario también que las tarifas sean accesibles para la población. No se sugieren subsidios sino más bien un entorno competitivo entre las empresas proveedoras de servicio.

Finalmente, la inclusión financiera no será posible si no se cuenta con programas nacionales de alfabetización financiera que permitan a las personas contar con la información pertinente para manejar sus finanzas, esta educación debe surgir desde la edad escolar y trascender en el tiempo. Esto sentará las

bases para crear sociedades más inclusivas con bajas o nulas brechas de desigualdad social.

## **BIBLIOGRAFÍA**

Banco Mundial, (2021). “Actuemos para proteger el capital humano de nuestros niños: los costos y la respuesta ante el impacto de la pandemia de COVID-19 en el sector educativo de América Latina y el Caribe”.

CARE + ONU Mujeres, (2020) “Análisis Rápido de Género para la Emergencia de la COVID-19 en ALC”.

CEPAL (Comisión Económica para América Latina), (2021). “La paradoja de la recuperación en América Latina y el Caribe Crecimiento con persistentes

problemas estructurales: desigualdad, pobreza, poca inversión y baja productividad”.

CEPAL, (2020). Panorama Social en América Latina.

CEPAL/UNESCO (Comisión Económica para América Latina y el Caribe/Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura), (2020). “La educación en tiempos de la pandemia de COVID-19”, Informe COVID-19 CEPAL-UNESCO”.

CEPAL, (2018).” Segundo informe anual sobre el progreso y los desafíos regionales de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible en América Latina y el Caribe”.

CGAP (Consultative Group to Assist the Poor 2004). “Resumen de los principios clave de las microfinanzas”.

Citi GPS: Global Perspectives & Solutions, (2020). “Banking the next Billion, Digital Financial Inclusion in Action”.

Deloitte, (2021). “La ruta hacia una banca Digital”.

Deloitte, (2021b). “Disrupción para la inclusión: Tendencias y oportunidades no tradicionales para potenciar la inclusión financiera en América Latina”.

Deloitte, (2021c).” Point of View: ESG Desmitificando las Inversiones de Impacto”. Pablo Verra.

Demirgüç-Kunt, Asli, Leora Klapper, Dorothe Singer, Saniya Ansar y Jake Hess, (2018) Base de datos Global Findex 2017. “Medición de la inclusión financiera y la revolución de la tecnología financiera.” (Bill & Melinda Gates Foundation).

EY, (2019). Global Financial Adoption Index.

EY Perú, (2018). “Inclusión Financiera: Crecimiento de ingresos basado en la innovación”.

Focus Economics, (2021). LatinFocus: Concesus Forecast junio 2021”, © ISSN 2013-4975.

García Jaramillo, S., (2020). “COVID-19 y educación primaria y secundaria: repercusiones de la crisis e implicaciones de política pública para América

Latina y el Caribe”, COVID 19-Serie de Documentos de Política Pública, N.º 20, Panamá, Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).

GSMA, (2020). “La Economía Móvil en América Latina 2020”.  
<https://www.gsma.com>

GSMA Intelligence, (2020).

INDEC, (2021). Instituto Nacional de Estadísticas y Censos de Argentina.

NUBANK, <https://blog.nubank.com.br/o-nubank/>

UN Sustainable Development:  
<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/sustainable-development-goals/>

UNESCO (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura), (2021). “Total duration of school closures: How many students are at risk of not returning to school?”

Verra, Pablo (2021), Notas de Clase Materia “Inversiones de Impacto”.

World Bank, (2021). World Economic Outlook (WEO).

Consejo Nacional de Inclusión y el Comité de Educación financieras de México (2020). “Política Nacional de Inclusión Financiera 2020-2024”.

## ANEXO

### Entrevistas: Pablo Verra

1. En general veo que las recomendaciones en materia de inclusión financiera se hace foco en el acceso a internet en general y a la red móvil en particular, pero sin una política explícita clara. ¿Cuál te parece que debería ser una política extensiva para incluir mayor cantidad de personas? ¿Cómo hacer con el costo del servicio? ¿No sería bueno que existiera una política público-privada otorgando dispositivos?

“Es fundamental el apoyo del gobierno para lograr la inclusión Financiera. Fundamentalmente en el tema de la educación financiera. La cual debería ser una materia obligatoria en el secundario, ya que es muy difícil que alguien vaya y tome un depósito o un préstamo sin saber básicamente lo que es. Solamente con conectividad y oferta de productos si el cliente no lo entiende no lo va a poder tomar, el rol del estado es esencial.

En referencia al costo del servicio, un caso de éxito es el de Internet para todos en Perú, en donde se ve claramente como el sector privado genere conectividad en las áreas rurales con retornos positivos. Al tener ya conectividad puede ser que si uno es un supplier de coca cola, la empresa te entregue el dispositivo para poder trabajar con ellos. En el caso general de Fintech, lo único que se necesita es conexión a internet, tal como se hizo en Perú, en donde se generó un vehículo interesante para llevar internet a zonas rurales.

*“El racional detrás del modelo de IpT, fue que alrededor de 100 millones de personas, el 20% de la población latinoamericana, aún no tienen acceso generalizado a la banda ancha móvil y, por lo tanto, a los beneficios que ofrece la economía digital. La misión de IpT en Perú era cerrar esa brecha digital y*

*conectar comunidades rurales en todo el Perú permitiendo a cualquier operador de red móvil utilizar la infraestructura 3G y 4G de IpT para ofrecer servicios de comunicación móvil minorista de alta calidad. El éxito de IpT en Perú podría allanar el camino para replicar este tipo de modelo de negocio en otros países de América Latina y la región del Caribe” (Deloitte, 2021 c).*

2. Por lo que estuve leyendo la mayoría de las recomendaciones para inclusión financiera vienen del lado del Estado. ¿Qué acciones adicionales podría generar el sector privado para tener un rol más activo?

En primer lugar, las recomendaciones deberían venir del lado del Estado que tiene un rol clave. Debe regular a las Fintech de una forma razonable. Hoy, la única ley de Fintech que existe en América Latina es la vigente en México que está basada en la ley inglesa.

Todos los reguladores deben trabajar para que haya más Fintech proveyendo servicios a tasas razonables con un esquema de KYC, (Know your Customer) aplicando normas de Compliance sensatas. Estos incentivos van a generar que surjan más instituciones y las Fintech a su vez, deben volverse más creativas. En general los grandes problemas de los bancos son que tienen poca flexibilidad en los productos. No obstante, por ejemplo, en México hoy existe la empresa Confío que genera credit scoring en función de tus ventas y compras. Uno de los grandes problemas es que, si no se tiene un credit scoring, no te pueden otorgar un crédito. Las Fintech son muy eficientes en generar credit scoring a través de formas alternativas. Inclusive existen empresas digitales dedicadas a generar credit scoring que podrían ayudar a suplir esta falencia de otorgar créditos en el sector privado. Solucionar el problema del credit scoring de las personas es una acción importante del sector privado, ofrecer productos más creativos para poder llegar a la base de la pirámide.

3. Puntualmente en Argentina y Venezuela, los países de la región con mayor nivel de inflación. ¿Qué políticas adicionales para preservar el valor de los microcréditos?

Argentina tiene la menor penetración de microcréditos sobre el PBI y es un problema con el tema de la inflación. Esto se debe a que las tasas reales son muy altas y los microcréditos se otorgan a tasas nominales todavía más altas, es por ello que la penetración de las microfinanzas en el país es tan baja.

Lo que hay que comenzar a hacer es bancarizar a la población, con otro tipo de producto. El primer producto que se digitaliza siempre en los mercados es el producto de pagos. Cuando los individuos ya están en estos productos, es posible comenzar a entregar créditos. Un ejemplo de esto es el enorme éxito de Mercado Pago en Argentina. Explotó durante la pandemia y básicamente lo que ha hecho es generar una cultura de pago digital por parte de la gente porque la estructura de mercado pago está linkeada a una plataforma digital y traqueando los pagos que hacen las personas se pueden generar créditos a tasas más razonables porque tenés una idea mucho más clara de la capacidad de pago que tiene un consumidor.

Primero habría que desarrollar las herramientas más simples, como ser pagos, depósitos, transferencias y después me pondría a desarrollar microcréditos en forma digital. Más que nada porque lo que sucede hoy es que en América Latina mucha gente tiene cuenta, pero no la usa para nada. Solamente para retirar el sueldo.

4. ¿Cuáles son las principales contribuciones de las herramientas financieras digitales al cierre de la brecha de desigualdad social?

La principal contribución es poder llegar a zonas que no se puede llegar con sucursales físicas. Por otro lado, es poder hacer viable financieramente un

negocio por ejemplo en partes rurales en donde hay una o dos personas y ningún banco te va a abrir una sucursal física. A su vez, el tema de diseñar productos como tienen distintos requerimientos de capital, mucho más flexibles, mucho más adaptados a la base de la pirámide.

También el hecho de poder enfocarse en mujeres, cosa que no hacen los bancos. La mitad de los clientes de las microfinancieras hoy son mujeres y tenés una herramienta potentísima para desarrollar una herramienta financiera digital para mujeres destinada a las microfinanzas y además, las mujeres son mejores clientes.

El tema de hacer instrumentos más simples y de aprobar mucho más rápido el tema de los créditos y además de generar sistemas de credit scoring alternativos para gente que no tiene track record formal que no está en el veraz o en sistemas similares.