



MBA 2020-2021

Inclusión financiera en Argentina y el efecto Pandemia

Por Leticia Rengifo

Tutor: Juan Munne

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 2022

Agradecimientos

Primero quiero agradecer esta gran oportunidad, reservada para unas pocas personas. Sin ponerme filosófica ni mucho menos, una concatenación de circunstancias, hechos y personas me trajeron a estar hoy escribiendo los agradecimientos de mi tesis.

Se me vienen a la mente muchas personas a quien agradecer; antes que nada, a mi mamá que tanto me inspiró, me inspira y siempre me inspirará a pelear por lo que quiera. Su visión científica y práctica de la vida, en conjunto con su amor, curiosidad y fuerza, son lo que más admiro de ella. También agradecer a mi hermana, quien me cuida desde que éramos pequeñas, aquella que me enseña a no dejar de insistir y que me brinda su apoyo incondicional. Y finalmente a mi abuela, la gran guerrera, la que trabajó codo a codo junto a mi abuelo, la que se sacrificó por su familia y dejó un gran legado mitocondrial.

En cuanto a los hombres, quiero agradecer a mi papá, quien siempre me dijo que lo único que podía dejarme en esta vida era la educación; hoy en día sus palabras cobran sentido, finalizando el MBA y sin su presencia a mi lado. A mi abuelo, el hombre de mi vida, el más sabio y el más “justo”. Y por último agradecer a mi compañero de ruta, quien me soportó y soporta en todos los estados y quien me impulsa a ser mejor cada día.

¡Gracias!

Resumen Ejecutivo

La inclusión financiera es una cuestión fundamental en el desarrollo de una sociedad; genera un círculo virtuoso al permitir que más cantidad de personas participen formal y activamente del sistema financiero de un país, generando, a su vez, beneficios para la sociedad, al reducir la informalidad y formalizando la economía. En países en desarrollo, no sólo las políticas públicas son relevantes, sino que las empresas privadas juegan un papel fundamental; en el caso de Argentina, empresas *fintech* y el propio Gobierno Nacional tenían en agenda la inclusión financiera como tópico a desarrollar en los años venideros, pero la Pandemia surgida del COVID-19, irrumpió en la vida de las personas y de la sociedad.

Es este contexto el que inspira el presente trabajo, al intentar comprender el impacto de la Pandemia respecto a la inclusión financiera en Argentina. A partir del análisis de la situación mundial y particular del país en materia de inclusión financiera, y revisando los actores involucrados y sus acciones en el momento previo y durante la Pandemia, se concluye que efectivamente hubo un efecto positivo de la Pandemia respecto a la inclusión financiera. Ya sea porque los actores se sintieron obligados o porque encontraron una oportunidad para capitalizar, la realidad es que tanto el Gobierno Nacional, el Banco Central como las empresas *fintech* aceleraron sus planes y brindaron las herramientas e información necesaria para que más cantidad de personas se sumen al mercado financiero formal y digital durante el año 2020 y 2021.

La investigación está organizada en cuatro capítulos. En el primero, se aborda el marco teórico y se analizan las principales definiciones, desde una perspectiva mundial y nacional, de inclusión financiera. En el segundo capítulo nos adentramos al marco empírico, analizando la situación en una parte del sistema financiero argentino antes de la Pandemia, para así dar curso

al tercer capítulo que se centra en las diversas acciones llevadas a cabo durante la nueva realidad por organismos públicos, semiprivados y privados. Finalmente, en el cuarto y último capítulo se revisan las consecuencias de dichas medidas, a partir de la observación de datos concretos.

Palabras clave

Inclusión financiera, Pandemia, *fintech*, billetera digital, Mercado Pago, BCRA

Índice del contenido

Introducción	6
Planteamiento del problema	9
Objetivos de investigación	10
Metodología de trabajo	12
Marco Teórico	13
Capítulo 1	13
1.1 Inclusión financiera y exclusión financiera	13
1.2 Principales causas de la exclusión financiera	15
1.3 Impacto de la Inclusión Financiera en el Desarrollo de los Países	17
1.4 Prioridad Mundial y Local en materia de inclusión financiera	19
1.5 En tiempos de COVID-19	20
1.6 Mercado Libre, el unicornio del comercio electrónico	22
Marco Empírico	24
Capítulo 2	24
2.1 Medidas y acciones de entidades públicas para la inclusión financiera	24
2.2 Medidas y acciones de organismos privados para la inclusión financiera	30
Capítulo 3: pre-pandemia	35
3.1 Datos mundiales de inclusión-exclusión financiera	35
3.2 Sobre inclusión financiera en Argentina	37
Capítulo 4: post pandemia	42
4.1 Las consecuencias de la Pandemia para la Inclusión Financiera	42
Conclusiones	46
Bibliografía	48
Anexos	51
Anexo 1 - Resultados Argentina Microscopio 2020	51

Introducción

En los últimos años hemos escuchado como en Argentina, y en el resto de los países en vía de desarrollo, los gobiernos presentan diversas medidas y políticas para que una mayor cantidad de personas tengan acceso a los servicios financieros. Además, no es sólo un objetivo de índole gubernamental, sino que diversas empresas y emprendimientos buscan acercar las herramientas financieras a los sectores de la sociedad más marginados.

Son variadas las razones por las cuales las personas no pueden acceder al sistema formal financiero de un país: desde el nivel de educación en cuestiones financieras, la falta de garantías y documentación hasta la distancia geográfica desde los lugares de residencia hasta las sucursales bancarias. Sin embargo, en los últimos años, la tecnología acortó distancias, de todo tipo: educacionales, de acceso a la información, geográficas, entre otros. Con sólo un dispositivo móvil y una aplicación instalada se pueden realizar múltiples acciones: revisar el monto de la caja de ahorro del banco, hacer una inversión, pagar un servicio, transferir una suma de dinero a otra persona, etc.

A esta situación social-financiera se suma el año 2020, el cual será recordado como un punto de inflexión, en varios sentidos, en todo el mundo: en marzo de ese año, la Organización Mundial de la Salud (OMS) reconoció al virus COVID-19 como una pandemia y en Argentina, el Gobierno inició una etapa de confinamiento estricto. Se presentaba así un nuevo panorama para la sociedad, donde las dificultades surgidas de este nuevo contexto alcanzarían a grandes segmentos de la población. Muchos hogares viven al día y no disponen de los recursos para poder afrontar los confinamientos y las cuarentenas necesarias para contener la propagación de la epidemia; muchas personas trabajan por cuenta propia y la informalidad es común incluso entre los asalariados. Asimismo, muchos hogares dependen de las remesas, que estaban

colapsando a medida que la actividad se paralizaba en los países de acogida, donde los trabajadores migrantes se encuentran entre los más afectados.

Podría decirse que la nueva realidad surgida de la pandemia afectó todos y cada uno de los aspectos de las personas: trabajo, educación, economía, recreación, deporte, relaciones etc., y aunque haya que esperar para tener una perspectiva histórica suficiente para vislumbrar las consecuencias totales de la pandemia en la población mundial, si se puede comenzar a ver el efecto de la pandemia en el ámbito de la inclusión financiera en la República Argentina; un efecto positivo quizá, impulsado por una sociedad más “digital”, más “tecnologizada”.

El gobierno, los bancos y las Fintech fueron los grandes actores de este cambio; a partir de medidas, políticas sociales y la mayor digitalización de las diversas plataformas, como también a través de nuevos productos a un solo click de distancia. No podemos dejar de lado el hecho que muchos de estos productos y medidas fueron lanzados antes de la Pandemia de COVID-19; sin embargo, es indudable que, aunque ya había un cimiento sobre el cual seguir desarrollando, el nuevo contexto aceleró la incorporación de muchas personas al sistema financiero argentino.

Por ejemplo, en diciembre de 2019 el Gobierno Nacional presentó la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) con el objetivo de achicar las brechas sociales, geográficas y de género en un lapso de 3 años. Para esto, presentó una serie de medidas para acercar los productos y servicios financieros a los sectores menos o sin bancarizar. Luego, este plan sería reemplazado por el Plan Nacional de Educación Financiera 2021-2023, cuyo objetivo no sólo se enfocaría en el acceso, sino en el uso y calidad de los servicios financieros.

Por otra parte, Mercado Libre, con el fin último de democratizar el comercio electrónico en América Latina, creció en todos sus negocios durante la pandemia. Así, sus ingresos de 2020 crecieron +73% en comparación con 2019 y los usuarios únicos a nivel regional crecieron un 78%.

Asimismo, 30 entidades bancarias se unieron y en noviembre de 2020 lanzaron en Argentina la billetera Modo; Banco Provincia de Buenos Aires también lanzó su producto digital y hoy ya alcanza 3 millones de usuarios.

El objetivo de investigación de este trabajo será entender si efectivamente, en una sociedad más “digitalizada” efecto de la pandemia, aumentó la inclusión financiera en Argentina a partir de medidas tomadas por el gobierno y por diversas empresas.

Planteamiento del problema

La inclusión financiera permite el desarrollo económico, y por lo tanto, reduce la desigualdad social y la pobreza. Básicamente, porque permite que las reglas del mercado sean iguales para todos, reduciendo riesgos y costos, aumentando la formalidad de la economía y del mercado laboral. En el ámbito privado de una familia tipo, permite que la misma ahorre y pueda enfrentar crisis de corto plazo; y está demostrado que al acceder a herramientas formales financieras, las personas aumentan su consumo e inversión, generando un círculo virtuoso para la sociedad.

Y aunque en Argentina se vislumbraba una amplia variedad de herramientas, políticas y acciones, tanto de índole pública como privada, que fomentarían la inclusión financiera de millones de argentinos en los próximos años, la realidad es que la pandemia vino a acelerar este proceso, debido a la adaptación que tuvo que transitar la sociedad, en su conjunto, frente a esta nueva realidad.

El confinamiento de más de 6 meses en el territorio nacional significó un cambio en el modo de consumo de las personas; no sólo eso, sino un cambio en el modo de producción de productos y servicios, y en el modo de transaccionar, entre otros.

Hubieron actores mejor preparados que otros, para afrontar esta nueva realidad que se planteaba; algunos porque ya habían comenzado a desarrollar herramientas que ya estaban orientadas a la inclusión financiera digital, como fue el caso del unicornio de Marcos Galperín; otros porque tenían los recursos para hacerlo, como fue el caso del gobierno nacional y de algunos gobiernos provinciales. Pero también estuvo el caso de actores de gran peso, como son los bancos privados, que se encontraron en una disyuntiva, donde seguir haciendo lo mismo no era una solución posible y tuvieron que reinventarse.

Preguntas de investigación

1. ¿Se puede afirmar que la pandemia del periodo 2020/2021 tuvo un efecto positivo sobre la inclusión financiera en el país?
2. ¿Cómo fue la evolución de la inclusión financiera a partir de 2020?
3. ¿Cuáles fueron las principales medidas y acciones tomadas por entidades públicas y privadas en pos de la inclusión financiera durante la pandemia?
4. ¿Hubo acciones en contra de la inclusión financiera?
5. ¿Quiénes fueron y son los principales actores que se destacan en este proceso de inclusión financiera?

Objetivos de investigación

Objetivo general

El principal objetivo de investigación del presente trabajo es analizar el efecto de la pandemia Covid-19 en los niveles de inclusión financiera en la República Argentina y entender cómo los principales actores influyeron a través del desarrollo de herramientas, productos y acciones a dicha inclusión.

Objetivos específicos

- Revisar el concepto de “inclusión” financiera y sus beneficios para la sociedad en su conjunto.
- Repasar las políticas a nivel mundial y local de inclusión financiera.
- Exponer las principales barreras para el acceso a los servicios financieros.

- Describir las principales herramientas y acciones tomadas por los diversos organismos argentinos, en pos de la inclusión.

Metodología de trabajo

El tipo de estudio planteado en este trabajo es del tipo explicativo, con un enfoque cualitativo. Explicativo debido a que se estará analizando un fenómeno reciente, que cuenta con poca literatura, y poca perspectiva histórica, lo que complejiza la emisión de conclusiones determinantes; de hecho, el estudio longitudinal será de apenas 3 años. Se centrará en ciertos hitos, lo que permitirá conocer en mayor profundidad los efectos sobre la inclusión financiera y se basará en la revisión bibliográfica.

Presenta un enfoque cualitativo, debido a que pretende comprender la realidad post-pandemia a través del análisis profundo de los diferentes actores de la sociedad y sus aportes, para lograr comprender así el problema de investigación aquí planteado. Asimismo, se relevará y revisará información de los actores involucrados, para brindar una visión amplia y holística.

Marco Teórico

Capítulo 1

1.1 Inclusión financiera y exclusión financiera

El Banco Mundial (BM) y el Banco Central de la República Argentina (BCRA), entre otras entidades públicas y privadas, definen a la inclusión financiera como el acceso y uso de productos y servicios de índole financiera, prestados a un costo justo y por parte de entidades formales.

Sin embargo, es importante saber que hoy en día el concepto es más amplio; cuando hablamos de inclusión financiera no sólo nos referimos al acceso de las personas a productos y servicios financieros, sino también al acceso a la información y educación sobre dicho sistema. Es decir, el individuo debe comprender los beneficios que le permite estar “dentro del sistema”, más allá de poseer una cuenta bancaria y/o digital; el conocimiento en materia financiera permite al individuo estar informado y poseer mayor comprensión de los temas, le permite, a su vez, tomar mejores decisiones y hacer valer sus derechos.

Asimismo, es importante distinguir entre el acceso y el uso o grado de utilización de los servicios financieros. El acceso, según el BCRA, se mide por la cantidad y cobertura de los puntos de acceso y por la posibilidad de adquirir productos básicos. En cuanto al uso, la entidad lo describe como la adquisición, contratación y frecuencia en que son utilizados los servicios financieros por una sociedad; por ejemplo, se mide el ahorro, los créditos, entre otros. Por último, se incorpora una tercera arista como ser la calidad de los servicios financieros, que refiere a la efectividad de los canales de atención y reclamo, y del conocimiento y comprensión de los productos.

Por otra parte, es interesante analizar la exclusión financiera, en contraposición con la inclusión, ya que de este modo obtendremos una mayor comprensión del concepto.

El término exclusión financiera surge a mediados de los 90, para dar cuenta de las limitaciones físicas que tenían las personas para acceder a los servicios financieros, debido al cierre de sucursales bancarias.

Además, es interesante revisar una perspectiva social del concepto, para enriquecer la comprensión del mismo. Servet (2001) declara, “una persona se encuentra en situación de exclusión financiera cuando sufre un grado de discapacidad tal que no puede vivir normalmente en la sociedad de la que es parte debido a dificultades que encuentra para acceder a la utilización de ciertos medios de abono o pago, a ciertas formas de préstamo o financiamiento, a preservar su ahorro o a asegurarse contra el riesgo de la existencia”.

Sin embargo, al pasar los años, diversos autores entendieron que dicha definición y perspectiva resultaba incompleta; así, Mendizabal Zubeldia (2012, p.58) aclara que hay que entender a la exclusión financiera como un “fenómeno económico y social, que se caracteriza por una elevada complejidad conceptual y por una variada perspectiva analítica, realidad que se recoge al analizar, además de las causas y consecuencias de la misma, las dimensiones que puede adoptar y el perfil socioeconómico de las personas y/o familias excluidas financieramente”.

Por lo que, siendo un fenómeno multidimensional y complejo, es necesario distinguir a los diversos tipos de exclusión para lograr una mayor comprensión global del concepto:

1. Exclusión de índole geográfica, debido a la falta de entidades físicas cercanas.
2. Exclusión en el acceso a los servicios financieros por parte de las personas.

3. Exclusión por las condiciones impuestas y necesarias para obtener ciertos servicios, debido a que la persona no cumple con los requisitos legales (como ser prueba legal de ingresos, evaluación de riesgos, etc.)
4. Exclusión por el precio que se debe pagar para acceder a los servicios.
5. Exclusión en marketing, al targetizar ciertos productos bancarios (por ejemplo, tarjetas de crédito o chequeras, entre otros) para cierto grupo de la sociedad, dejando por fuera a un conjunto de personas.
6. Autoexclusión, donde el propio individuo se excluye, debido a una creencia de que se le negará el servicio, por vergüenza o simplemente por desinterés.
7. Relacionada con la anterior, a partir de la omisión, puede suceder la exclusión a partir de la ignorancia y desconocimiento.

De más está decir, que una persona puede estar alcanzada por múltiples tipos de exclusión y en diferentes niveles de intensidad. Es decir, no se trata de un concepto absoluto sino relativo, donde las personas pueden presentar diferentes niveles de exclusión.

1.2 Principales causas de la exclusión financiera

Lo primero es nombrar los diversos factores que generan exclusión. Para esto, se destaca la clasificación realizada por Anderloni et al. (2008). Para estos autores, existen 3 tipos de factores de acceso y uso: de índole social, determinados por la oferta o determinados por la demanda.

I. Factores sociales:

- A. La brecha tecnológica que genera dificultad para las generaciones más grandes
- B. Un mercado laboral más flexible lo que genera ingresos más inestables

C. La misma desigualdad en los ingresos dificulta el acceso a los servicios financieros

II. Factores de oferta:

A. Los procedimientos de evaluación de riesgos resultan cada vez más estrictos

B. La desconfianza que generan las instituciones financieras por la falta de información que brindan y/o por el lenguaje que utilizan, lo que genera incomprensión en los usuarios

C. El acceso geográfico y concentración en grandes urbes

D. Los términos y condiciones para acceder a los servicios financieros no son claros

E. La prestación del servicio se realiza, por momentos, por medios no adecuados a las necesidades de las personas

F. Complejidad en la oferta brindada, al ofrecer gran cantidad de productos

III. Factores de demanda:

A. Creencia de que los productos bancarios y/o financieros no son para las personas de bajos recursos

B. Preocupación por los costos de mantenimiento

C. De índole tecnológica, pero a partir del miedo que genera lo intangible y el fraude informático

D. Desconfianza en las instituciones o el miedo a la quiebra de las mismas

Luego, es interesante destacar la relación bidireccional entre exclusión financiera y exclusión social, entendiéndose esta última como aquel proceso que no permite a ciertos segmentos y grupos de la sociedad participar plenamente en la sociedad donde viven, debido a que una y otra es causa y consecuencia de la otra. Es decir, que la propia sociedad y su

funcionamiento rezaga una parte de la población, en pos de otro que posee mayor nivel de ingresos.

1.3 Impacto de la Inclusión Financiera en el Desarrollo de los Países

Son muchos los recursos utilizados a nivel mundial y local para crear y fomentar sistemas financieros inclusivos; los gobiernos y entidades alrededor del mundo tienen la certeza de que las medidas y políticas que buscan la inclusión financiera promueven el desarrollo económico y social de las personas. Y existen múltiples pruebas que confirman que efectivamente los servicios y productos financieros tienen un impacto positivo a nivel micro y macroeconómico. Por ejemplo, a nivel microeconómico se han realizado pruebas similares a las que se realizan para un nuevo medicamento, pero en vez de probar alguna nueva droga, se probaron diversos productos financieros tales como microcréditos, ahorros, seguros, pagos y dinero móvil en diversos grupos. Y los resultados, aunque de muestras pequeñas, son concluyentes. En el caso del nivel macroeconómico, lo que se realizan son comparaciones reales de países y se destaca que hay una correlación positiva entre la inclusión financiera y el desarrollo económico y social. Hasta podría concluirse que el círculo virtuoso que se genera a raíz de las medidas y políticas de inclusión financiera, contribuye a otras iniciativas públicas y privadas. Así:

- I. La inclusión financiera permite que los Gobiernos realicen, de manera más eficaz y eficiente, el pago de las transferencias de protección social (pagos del Estado a individuos), que cumplen un papel importante en el bienestar de muchos pobres.
- II. Las innovaciones financieras pueden reducir marcadamente los costos de transacción y aumentar el alcance del sistema, lo que está propiciando la creación de nuevos modelos de empresas privadas que ayudan a abordar otras prioridades del desarrollo. (Cull y otros 2014).

Es que al aumentar el acceso a un servicio, éste comienza a abarataarse y se vuelve más sencillo de utilizar, para más cantidad de personas.

Y la razón por la que los gobiernos y diversas entidades están haciendo foco en la inclusión financiera es que ésta no es sólo sumar a más personas a un sistema formal, sino que es incluirlo de manera social, al brindar las mismas oportunidades y posibilidades que tiene el resto de la sociedad. Así, como distinguimos tres dimensiones en la inclusión financiera (acceso, uso y calidad), también podemos distinguir diversos grados de inclusión, o mejor dicho de exclusión financiera, ya que una persona puede estar parcial o totalmente excluida del sistema financiero de un país; hasta podría estar en un sistema informal o paralelo, no adecuado para los objetivos sociales.

Por lo que podemos concluir que la inclusión financiera no es un fin en sí mismo, sino un medio hacia una mejora de la calidad de vida de la sociedad en su conjunto.

- Reduce la pobreza al permitir a las personas invertir en emprendimientos
- Mejora los niveles de educación de la sociedad, ya que las familias pueden ahorrar, por ejemplo, para el momento de enviar a sus hijos a la escuela y/o universidad.
- Reduce el hambre y genera estabilidad alimentaria
- Favorece la igualdad de género, al permitir a las mujeres poseer una plataforma segura y formal para conseguir así el historial crediticio necesario para un futuro crédito.

1.4 Prioridad Mundial y Local en materia de inclusión financiera

En 2015, los líderes mundiales acordaron 17 objetivos para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar el desarrollo de todas las personas en el mundo, en los próximos 15 años¹. La inclusión financiera favorece 8 de estos objetivos, como ser el fin de la pobreza, hambre cero, salud y bienestar, igualdad de género, trabajo decente y crecimiento económico, industria, innovación e infraestructura, reducción de las desigualdades y alianzas para lograr los objetivos.

Asimismo, el Grupo de los 20 (G20) se comprometió a promover la inclusión financiera en todo el mundo y reafirmó su compromiso de aplicar los Principios de Alto Nivel del G-20 para la inclusión financiera digital², con el objetivo de promover un enfoque digital, equilibrar la innovación y el riesgo, proporcionar un marco legal y regulatorio, expandir el ecosistema de los servicios financieros digitales, fortalecer la comunicación, alfabetización y concientización financiera de los consumidores y realizar el seguimiento del progreso de la inclusión financiera digital.

Por otra parte, la misión del Grupo del Banco Mundial (GBM) posee dos objetivos³: acabar con la pobreza y promover la prosperidad compartida. Para el primero de los objetivos trabaja sobre 14 temas de desarrollo y 5 áreas transversales, para facilitar las soluciones y herramientas a los países que deben reducir y terminar con la pobreza. Entre esas áreas, encontramos un capítulo de inclusión financiera.

¹ Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, (s.f.). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

² The Global Partnership for Financial Inclusion (GPFI), (s.f.). *G20 High-Level Principles for Digital Financial Inclusion* <https://www.gpfi.org/sites/gpfi/files/G20%20High%20Level%20Principles%20for%20Digital%20Financial%20Inclusion.pdf>

³ Grupo Banco Mundial (GBM). (19 de Abril de 2013). *Acabar con la pobreza extrema y promover la prosperidad compartida*. https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2013/04/17/ending_extreme_poverty_and_promoting_shared_prosperity

Este breve repaso de las principales entidades mundiales acerca de la inclusión financiera nos da un panorama del nivel de prioridad que existe para lograr que mayor cantidad de personas ingresen al sistema formal financiero en el mundo.

Yendo al ámbito local, el Banco Central de la República Argentina (BCRA) posee para este año 8 objetivos centrales que contribuirán al desarrollo económico⁴. El último objetivo planteado es “propender a una mayor inclusión financiera. Promover la educación financiera y ampliar y democratizar el alcance de los servicios financieros es una condición necesaria para que todos los segmentos de la sociedad contribuyan y se beneficien con el crecimiento de la economía” (Banco Central de la República Argentina [BCRA], 2021).

Asimismo, con la publicación en 2018 de la Ley de Financiamiento Productivo, se creó el Consejo de Coordinación de la Inclusión Financiera (CCIF)⁵, cuya composición y funciones fueron ampliadas posteriormente en 2019. En diciembre del 2020, el órgano interministerial presentó la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera 2020-2023⁶, con el objetivo de promover el acceso a los bienes y servicios financieros, y su uso responsable y sostenible, a lo largo de todo el territorio argentino, reduciendo las brechas de los sectores más marginales.

1.5 En tiempos de COVID-19

El coronavirus (Covid-19) es una enfermedad infecciosa generada por el virus SARS-CoV-2. Su aparición se identifica en China, en la región de Wuhan y se relaciona principalmente con la infección del sistema respiratorio.

⁴ Banco Central de la República Argentina, (s.f.). *Objetivos y planes respecto del desarrollo de las políticas monetaria, financiera, crediticia y cambiaria para el año 2021*. <http://www.bcra.gov.ar/Pdfs/Institucional/OyP%202021.pdf>

⁵ Consejo de Coordinación de la Inclusión Financiera, (s.f.). *¿Qué es el Consejo de Coordinación de la Inclusión Financiera?*. <https://www.argentina.gob.ar/economia/inclusion-financiera/consejo>

⁶ Consejo de Coordinación de la Inclusión Financiera. (2 de diciembre de 2020). *Estrategia Nacional de Inclusión Financiera 2020-2023*. https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/enif_2020-23_vf_011220_con_prologo_1.pdf

Se trata de un virus altamente contagioso, aunque con baja tasa de mortalidad; según estadísticas mundiales⁷, hubo 378 millones de casos (5% de la población mundial) y una mortalidad de 0,015%.

El 30 de enero de 2020, la Organización Mundial de la Salud anuncia que el COVID-19 es una emergencia de salud pública de preocupación internacional. El 11 de marzo del mismo año, Tedros Adhanom Ghebreyesus, Director General de la OMS, declara al virus como una pandemia. A diferencia de una epidemia, que se trata de una infección en una determinada población, la pandemia se refiere a una infección que se propaga por varios continentes.

En Argentina, el primer caso se detectó el 3 de marzo de 2020 y la primera muerte el 7 de marzo. A partir del 20 de marzo comienza el denominado Aislamiento Social y Preventivo Obligatorio; el 12 de abril, cada municipio y provincia comenzó a estar facultado para imponer las medidas que creían adecuadas, en función de la situación epidemiológica del lugar. Así se implementaron 5 tipos de fases, en función del número de contagios. Una primera fase de aislamiento estricto, con gran cantidad de restricciones y cuidados. Luego siguieron fases de aislamiento administrado, segmentación geográfica, reapertura progresiva y la nueva normalidad.

La campaña de vacunación comenzó en diciembre del 2020; para agosto del 2021 las personas estaban recibiendo alguna de las 6 vacunas aprobadas en el país. Hacia el 1° de marzo de 2022, más de 37 millones de personas ya habían completado su esquema de vacunación de 2 dosis y poco más de 16 millones habían recibido una tercera dosis, denominada de refuerzo.

⁷ Statista. (s./f.) *Número acumulado de casos de coronavirus en el mundo desde el 24 de enero de 2020 hasta el 30 de marzo de 2022*
<https://es.statista.com/estadisticas/1104227/numero-acumulado-de-casos-de-coronavirus-covid-19-en-el-mundo-enero-marzo/>

1.6 Mercado Libre, el unicornio del comercio electrónico

Mercado Libre se fundó en 1999 en Argentina como una plataforma de compra/venta de productos. Sus fundadores: Marcos Galperín, Hernán Kazah y Stello Passos Tolda. Actualmente, la empresa opera en 18 países y es líder en el comercio electrónico en América Latina. A nivel mundial es reconocida como una empresa innovadora, influyente y con espíritu de *start up*. Actualmente, posee más de 130 millones de usuarios únicos en toda América Latina.

Entre los grandes hitos de la empresa, encontramos que en 2007 comenzó a operar en Nasdaq y actualmente su valuación supera los US\$100.000 millones. Lo que hace innovadora a esta empresa es su ecosistema cada vez más robustecido, dirigido a individuos y empresas, brindando soluciones de publicidad, logística, pagos, entre otras cuestiones.

Hoy en día podemos reconocer dos grandes unidades de negocio: el comercio electrónico de la mano de Mercado Libre, y la denominada *fintech*, de la mano de Mercado Pago. Alrededor de ambos mundos, se desarrolla una amplia variedad de negocios como Mercado Envíos, Mercado Shops, Mercado Ads, Mercado Créditos, etc. que hacen al ecosistema en sí.

En el caso particular de Mercado Pago, la unidad surge en 2003 como la plataforma de pago del llamado *marketplace*; actualmente, es la principal billetera virtual de América Latina, ofreciendo múltiples soluciones. Trabaja sobre cuatro pilares, todos orientados a un mismo objetivo: democratizar el comercio y el acceso al dinero, para que todas las personas tengan las mismas oportunidades financieras, sin importar su origen, educación o ubicación geográfica. A través de los pagos y cobros, ahorro e inversión, créditos y seguros, Mercado Pago impulsa el ingreso de miles de personas a un sistema financiero, antiguamente vedado. A su vez, a partir de

iniciativas como capacitaciones presenciales y digitales, fomenta la educación financiera de sectores marginados.

Entre las iniciativas que fomenta la empresa, se encuentra la alianza con Pro Mujer⁸, donde se busca que mujeres emprendedoras de toda la región ahonden sus conocimientos sobre finanzas, metodologías ágiles, además de generar *networking* y posibilidad de acceder a mentoreo. Además, Mercado Pago, junto a Junior Achievement Américas, impulsa la capacitación de adolescentes en materia de ahorro, crédito y planificación financiera.

⁸ Emprende Pro Mujer. (s./f.) *Postulate*. <https://landing.emprendepromujer.org/emprende-y-mercado-pago/>

Marco Empírico

Capítulo 2

2.1 Medidas y acciones de entidades públicas para la inclusión financiera

Una de las principales medidas adoptadas por el Gobierno Nacional en 2019 fue la creación del Consejo de Coordinación de la Inclusión Financiera, órgano creado en el ámbito del Ministerio de Economía, con el fin de llevar a cabo la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera. La ENIF buscaba, a través de objetivos estratégicos para el período 2019-2023, que mayor cantidad de personas participen del sistema financiero, entendiendo que así se fomenta el desarrollo social y crecimiento de la economía argentina. El consejo afirmaba en 2019 que el problema de la inclusión financiera no era tanto la oferta, mas si la demanda de los servicios financieros, en especial en aquellos sectores de la sociedad con baja o nula educación. A su vez, el programa contempla el otorgamiento de créditos a sectores vulnerables.

Sin embargo, en febrero de 2022, el Consejo aprobó el Plan Nacional de Educación Financiera (PNEF) para el período 2021-2023⁹, dejando sin efecto el plan anterior 2019-2023. Este nuevo plan no sólo se enfocaría en el acceso en sí de servicios financieros, sino en el buen uso de los mismos.

Por el lado del Banco Central, desde 2016 el organismo impulsa diversas medidas para promover la inclusión financiera; por ejemplo, aumentó el monto y saldo disponible de la Cuenta Gratuita Universal (una caja de ahorro en pesos gratuita) y eliminó costos de extracción en cajeros y el costo de las transferencias inmediatas. entre otras. A su vez, dentro de las medidas, se encuentran las acciones puntuales para aumentar el uso de medios de pagos digitales, las

⁹ Consejo de Coordinación de la Inclusión Financiera. (23 de febrero de 2022). *Plan Nacional de Educación Financiera*. https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/pnef_2022_1.pdf

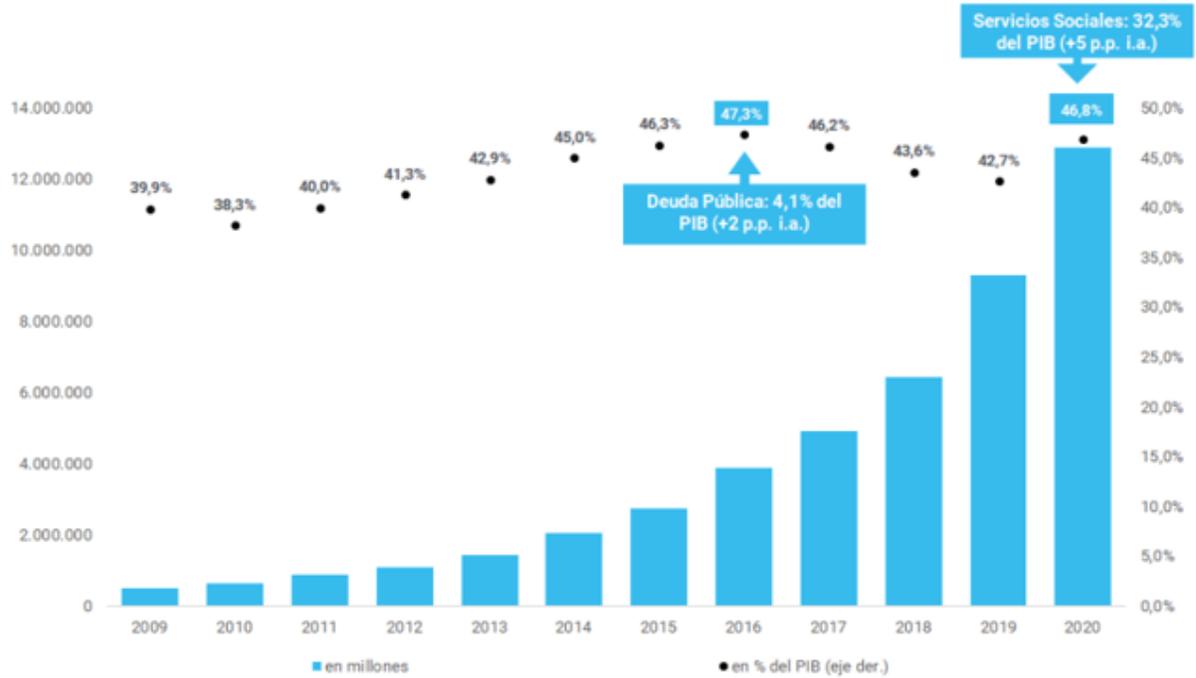
cuales a su vez formalizan la economía. En el caso puntual del año 2020, el organismo autárquico lanza una serie de medidas para ofrecer crédito a la micro, pequeña y mediana empresa y flexibiliza algunos de los parámetros con los que eran clasificados los deudores bancarios, medidas que buscaban aliviar la presión que surgía de la nueva realidad de Pandemia.

También se puede destacar el gran aumento del gasto social, destinado a programas como la Asignación Universal por Hijo (AUH), Tarjeta Alimentar y el Programa de Respaldo a Estudiantes Argentinos (PROGRESAR). En palabras del propio Poder Ejecutivo¹⁰:

“El gasto social permitirá fortalecer políticas y programas de capacitación y empleo, asegurando que el gasto abordará las inequidades de género y el fortalecimiento de las políticas de crecimiento y resiliencia, fomentando la inclusión financiera y la innovación, con el fin de contribuir a la reducción de las brechas sociales, ampliar la territorialidad y federalización, garantizando la incorporación de la perspectiva de género, en la senda y con el compromiso que estamos trabajando.”

¹⁰ <https://www.hcdn.gob.ar/institucional/infGestion/balances-gestion/archivos/0001-PE-2022.pdf>

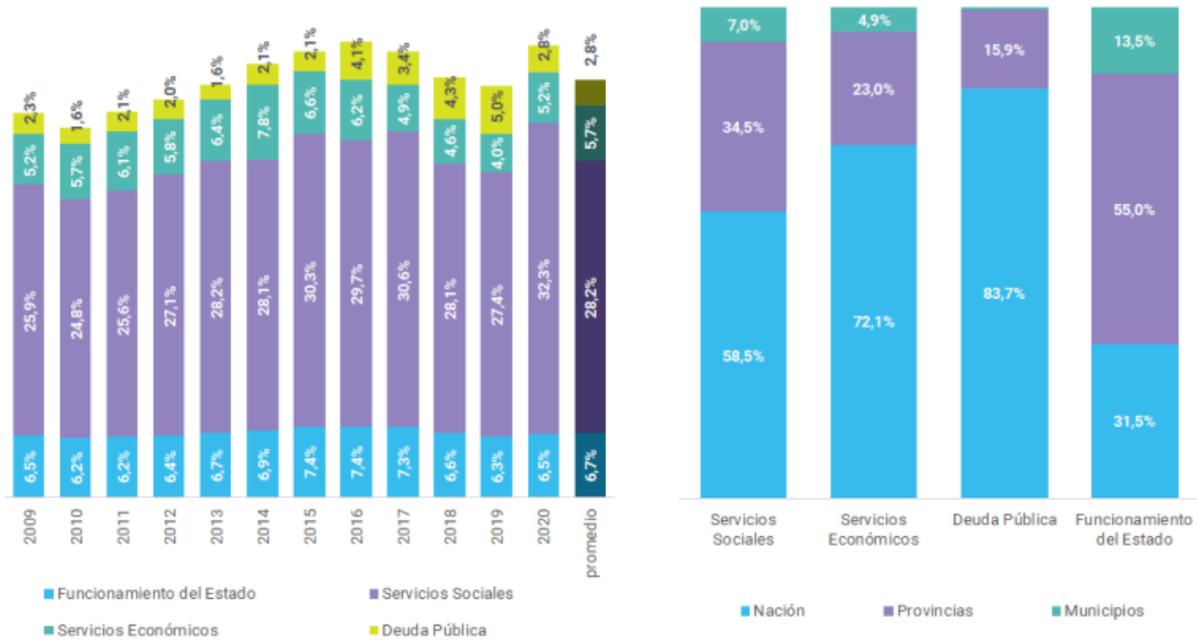
Figura N°1: evolución del gasto público 2009-2020 (en millones de pesos corrientes y en porcentaje del PBI)



Fuente: Dirección de Análisis de Política Fiscal y de Ingresos e Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INDEC)

Se observa como en los once años de análisis, el Gasto Público Consolidado fue variando, con una tendencia ascendente; 2016 fue un año donde el GPC llegó a un pico del PIB debido al gasto en Deuda Pública. Luego, hasta 2019, el porcentaje fue a la baja y en 2020, se presenta un nuevo pico, debido a un doble efecto: 5 puntos adicionales de gasto en Servicios Sociales y la contracción de la economía.

Figura N°2 y N°3: evolución del GPC por finalidad (en porcentaje del PBI) y estructura por nivel de gobierno - 2020 (en porcentaje)

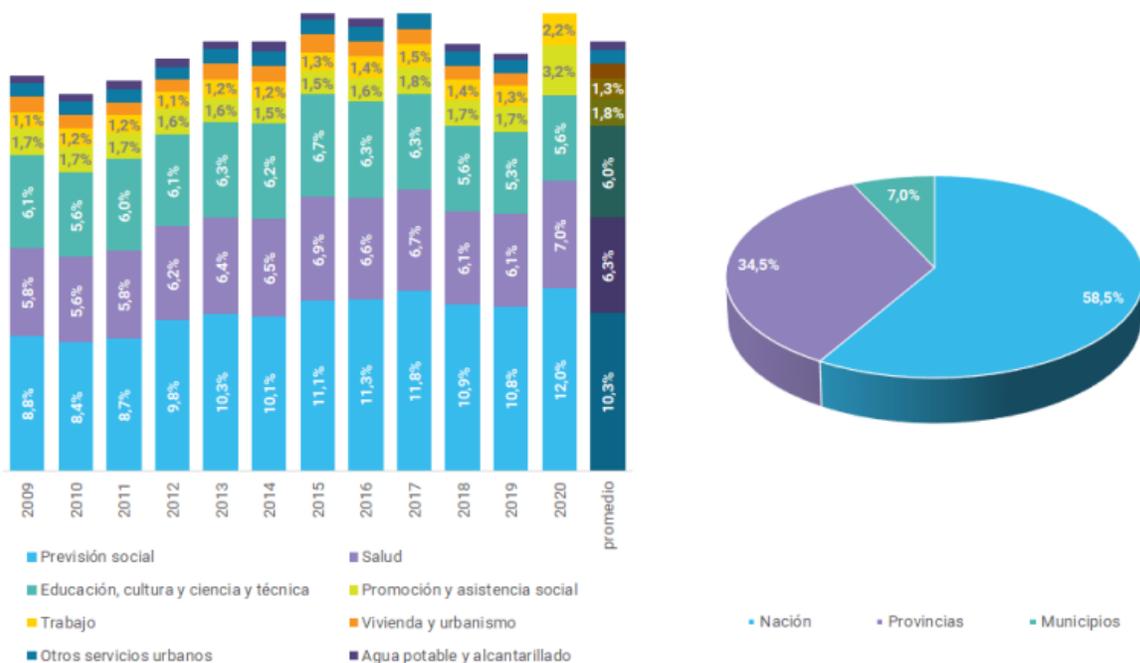


Fuente: Dirección de Análisis de Política Fiscal y de Ingresos e Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INDEC)

Es importante saber que el Gasto Público está conformado por cuatro (4) tipos de gasto: Funcionamiento del Estado, Gasto Público Social (o Servicios Sociales), Servicios Económicos y Deuda Pública.

En cuanto al Gasto Público Social (GPS), también llamado Servicios Sociales, el mismo se compone de funciones tales como Educación, cultura, ciencia y técnica, Salud, Agua potable y alcantarillado, Vivienda y urbanismo, Promoción y asistencia social, Previsión social, Trabajo y Otros servicios urbanos.

Figura N°4 y N°5: evolución de la finalidad Servicios Sociales (en porcentaje del PBI) y Estructura por nivel de Gobierno - 2020 (en porcentaje)



Fuente: Dirección de Análisis de Política Fiscal y de Ingresos e Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INDEC)

A su vez, Previsión social es la función que más relevancia tiene para el GPS, alcanzando en el total del período en estudio 10,3%. El Gobierno Nacional afirmó y defendió su política de aumentar el Servicio Social durante la Pandemia, para mitigar los efectos de la misma, aumentando más de 1 punto en Previsión Social. Así, en relación a la producción y empleo surgió el ATP, el programa de Asistencia de Emergencia al Trabajo y a la Producción, donde a través de la reducción del costo laboral, el salario complementario y el acceso a créditos a tasa cero, se intentó brindar apoyo a las empresas. Este programa estuvo vigente por nueve meses y alcanzó a más de dos millones de trabajadores. Actualmente se reemplazó por el Programa de Recuperación Productiva.

En el caso de los desocupados y empleados no registrados, se implementó el IFE, el programa de Ingreso Familiar de Emergencia, el cual alcanzó a casi 9 millones de familias.

Asimismo, se potenció la asistencia alimentaria, a través de la tarjeta Alimentar. Por último, se aumentaron la cantidad de planes y montos de planes como AUH, AUE, entre otros.

Para comprender la relación de la inclusión financiera y el aumento del Gasto Social por parte del Estado, hay que entender que los planes implementados por el Ministerio de Desarrollo Social como la asignación Universal por Hijo, Asignaciones Familiares y Programas de Ayuda Social se depositan en cajas de ahorro de bancos comerciales, los cuales a su vez deben proveer al titular de la cuenta y sus apoderados, sin costo alguno, la/s tarjeta/s magnéticas para que el beneficiario pueda operar en cajeros automáticos y comercios. También es interesante entender que existen movimientos sin cargo para los beneficiarios de este tipo de cuentas y planes: la apertura y mantenimiento de la cuenta, acreditaciones de planes, extracciones de efectivo a través de cajeros automáticos habilitados o ventanilla, compras en comercios, pago de impuestos y servicios y la utilización de servicios digitales.

Figura N°6: cobertura de programas sociales de transferencia de ingresos y asistencia alimentaria (porcentaje de personas y hogares. 2010-2020)



Fuente: EDSA Bicentenario (2010-2016) y EDSA Agenda para la Equidad (2017-2025), Observatorio de la Deuda Social

Con un crecimiento de 11,7 puntos en cuanto a personas con acceso a algún tipo de asistencia gubernamental, podemos concluir que accedieron durante el 2020 más de 450.000 personas al sistema financiero argentino.

Según el Observatorio de la Deuda Social de la Universidad Católica de Argentina (UCA) existen en total 141 planes y programas sociales, que alcanzan a 22 millones de personas.

2.2 Medidas y acciones de organismos privados para la inclusión financiera

Entonces, ya se revisaron las principales políticas llevadas a cabo por el Gobierno Nacional y el Banco Central de la República Argentina, no sólo durante la Pandemia (es decir, luego de Marzo de 2020) sino ejecutadas unos años antes; ya desde 2016 la Argentina impulsa la digitalización financiera, buscando optimizar los recursos, ofreciendo así productos y servicios que se adaptan a cualquier tipo de cliente. De hecho, se realizaron alianzas público-privadas y el Gobierno asumió compromisos internacionales, en pos de la inclusión de mayor cantidad de personas al sistema financiero. En este contexto, se genera en Argentina un ambiente propicio para el desarrollo del sector *fintech*.

En 2005 aparece la palabra “*fintech*” para identificar a aquellas empresas que a través de una plataforma digital, ofrecen diversos productos y servicios financieros a los usuarios. En 2008, tras la crisis mundial y el descontento con las instituciones tradicionales, las *fintech* comienzan un marcado crecimiento, llegando al auge en 2012. En 2016 se hablaba que las *fintech* eran empresas pequeñas que se especializaban en una de las áreas de actuación de las finanzas: financiación (en el caso de aquellas que ofrecen créditos), transferencia de fondos, de asesoramiento y de pagos y cobros a través de dispositivos móviles.

Para el 2020, según la Cámara Argentina de Fintech, el número de empresas *fintech* se había duplicado en comparación con el 2018 (268 empresas versus 91 en 2018) y superaba a su

vez, ampliamente, a las 79 entidades bancarias tradicionales. Así, se destaca el efecto Pandemia, donde no sólo se fomentó la aparición y desarrollo de este tipo de empresas digitales, sino que la banca tradicional tuvo que digitalizar sus servicios, en un contexto de aislamiento y pagos *contactless* - sin contacto.

A continuación algunos datos que indican la aceleración que hubo en el país en cuanto a pagos digitales y electrónicos.

- En el informe de BCRA de mayo de 2020, ya se vislumbraba como por cada extracción de efectivo, existían 2 pagos electrónicos.
- COELSA, la cámara compensatoria privada encargada de procesar pagos electrónicos de bajo valor, declaró que en enero 2021 se procesaron casi 46 millones de operaciones, de las cuales un 30% corresponden a pagos de billeteras digitales (un crecimiento de más del 2000% versus 2019)
- Dentro de las fintech, los pagos digitales fueron los que más crecieron, a diferencia de otras industrias como *insurtech*, préstamos, inversiones. Según las empresas encuestadas en el Informe de la Cámara Argentina de Fintech, la adopción de este tipo de tecnología es debido a lo económico, sencillo y seguro que resulta para la persona. Y destacan que los desafíos están en la protección de datos y en la informalidad que se maneja en algunos sectores de la sociedad.

Por lo tanto, la aparición de las billeteras digitales y la digitalización de los servicios tradicionales financieros, de por sí, es la principal medida de los entes privados y semipúblicos. A

su vez, no sólo el acceso y el uso de servicios financieros fue materia de desarrollo de las empresas sino también la calidad, en el sentido de la educación de los usuarios y no usuarios. Con talleres, capacitaciones *online* y atención personalizada, las empresas educan a las personas, para así educar y simplificar el entendimiento de las diversas herramientas y flujos que ofrecen.

Según un informe interno de Mercado Libre (surgido del cierre del 2021), las principales billeteras del país eran: Mercado Pago (con más de 5,5 millones de usuarios), Cuenta DNI (con más de millones), Modo (4 millones), Ualá (3 millones), BNA+ (1,7 millones) y Naranja X (1 millón). Además, se destacan otras billeteras como ANK, Bimo y Yacaré, entre otras. A continuación se describirán brevemente cada una de ellas.

→ Mercado Pago es la mayor plataforma de cobros de Argentina y Latinoamérica.

Nacida como la plataforma de pagos de Mercado Libre, ofrece hoy a diversos vendedores métodos de cobro como ser link de pago, QR, Point (dispositivo para cobrar presencialmente en el local) y el llamado *check out* para tiendas online.

Para los consumidores ofrece su billetera digital con la cual se puede cargar tarjetas de transporte, pagar servicios, transferir dinero a cuentas bancarias y otras cuentas digitales, obtener créditos y realizar inversiones (por el momento la única que permite esto). Es la billetera más completa en cuanto a los flujos que posee. La cuenta no tiene costo asociado de ingreso ni mantenimiento y sólo se precisa un documento de identidad para validar la identidad del sujeto. A partir de los 13 años, es posible tener una cuenta en Mercado Pago.

→ Cuenta DNI es la billetera del Banco Provincia (de Buenos Aires). Se lanzó en septiembre de 2020, durante la Pandemia, pero comenzó a tener mayor presencia

luego de su relanzamiento el 8 de abril de 2021. A medida que pasó el tiempo, la entidad pública sumó flujos y hace algunos meses lanzó la billetera para chicos de entre 13 y 17 años. Al día de hoy, continúan expandiéndose a base de grandes descuentos en los comercios; un 40% de los usuarios no eran clientes del banco, hasta que se bajaron la app.

→ Modo es la denominada billetera digital de los bancos, ya que son 37 los bancos públicos y privados que la componen. A través de una integración entre la app y la cuenta bancaria, el individuo puede acceder a diversos flujos; y no sólo puede sumar una cuenta, sino todas las que tenga con diversos bancos. En cuanto a flujos, es similar a las anteriormente descritas.

Modo se lanza en diciembre del 2020 y durante más de 12 meses estuvo con un plan fuerte de descuentos, para captar mayor usuarios (nuevos y actuales de los bancos).

→ Ualá fue fundada en 2017 por Pierpaolo Barbieri, con un objetivo claro: fomentar la inclusión financiera de los argentinos, de manera sencilla. A través de una app, y vinculando una tarjeta prepaga, los flujos son similares a los de Mercado Pago.

En 2021, en plena Pandemia, la empresa se convirtió en el décimo unicornio de Argentina, al recibir una inversión de 350 millones de dólares, la más grande recibida por una empresa privada argentina.

→ BNA+ es la aplicación del Banco Nación lanzada en agosto del 2020. Actualmente está integrada con Modo, y muchos de los flujos son compartidos. Al igual que Cuenta DNI, la app de la entidad pública fue relanzada en octubre del 2021,

aumentando la cantidad de flujos (al integrarse con Modo) y beneficios económicos para sus usuarios.

- Naranja X comienza como una prueba en 2018, de la mano de Naranja empresa fundada por las familias Asrin y Ruda en la década del 80. Para mediados de 2019, comienza su operación como billetera digital, a la par del lanzamiento de Naranja Pos. En 2021, Banco Galicia, propietario de Naranja y Naranja X, decide unificar bajo la marca Naranja X todo lo referente a los flujos de la fintech.
- Ank se lanza en marzo de 2019, de la mano de Banco Itaú y un ex OLX, Leonardo Rubinstein. Al inicio sólo tuvo el flujo de envío de dinero, aunque hoy en día, y gracias a la interoperabilidad del QR, también permite pagar en los comercios escaneando el QR del local.

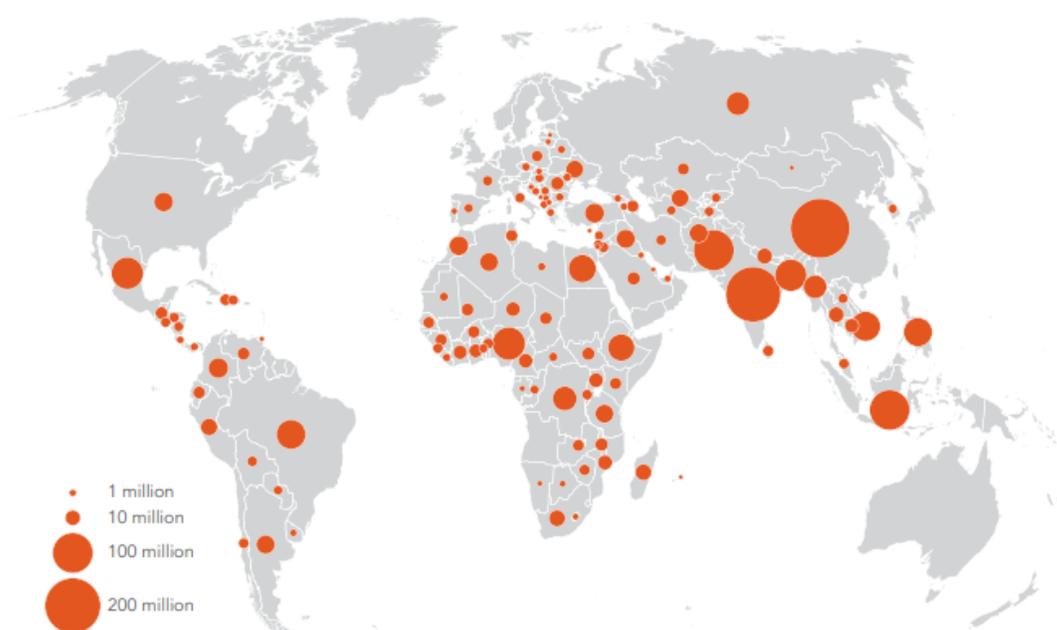
En palabras de Leonardo Rubinstein, la pandemia fue un gran agente que aceleró la incorporación de canales digitales a la vida de las personas. Pero también esto se dio en un contexto donde la oferta ya comenzaba a fragmentarse; es decir, una misma entidad financiera no podía brindar todos los productos y servicios que las personas necesitaban. Es así, del surgimiento de diversas billeteras en el mercado argentino.

Capítulo 3: pre-pandemia

3.1 Datos mundiales de inclusión-exclusión financiera

En 2017 se publicó el tercer informe de Global Findex¹¹, el cual advierte que 1,7 billones de adultos del mundo no poseen una cuenta bancaria. Los países más afectados son China, India, Pakistán e Indonesia.

Figura N° 7: adultos del mundo sin cuenta bancaria



Source: Global Findex database.

Note: Data are not displayed for economies where the share of adults without an account is 5 percent or less.

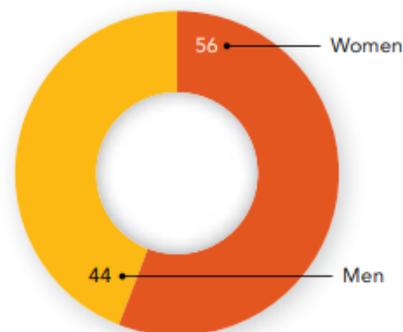
Podemos observar como la gran mayoría de los países de América Latina poseen un significativo número de adultos sin acceso al sistema financiero tradicional, liderado por Brasil y México. Complementando la información del Banco Mundial, un informe realizado en 2021 por Trendsity, antes del 2020, el 54,5% de la población adulta de América Latina poseía una cuenta

¹¹ The World Bank. (s.f.). *The Global Findex Database 2021*. <https://globalfindex.worldbank.org/>

bancaria; es decir, que un 45,5% de los adultos económicamente activos de la región no poseían acceso al sistema financiera formal.

Asimismo, el informe Global Findex ahonda en las razones que dan las personas para no poseer una cuenta bancaria. Casi un 60% de los encuestados declara que no posee suficiente dinero para poseer y utilizar una cuenta bancaria; un 30% dice no necesitar una cuenta bancaria tradicional y un 26% “culpa” a los altos costos de mantenimiento.

Figura N°8: proporción de hombres y mujeres sin cuenta bancaria



Source: Global Findex database.

Sin embargo, la posibilidad de ser excluido del sistema tradicional aumenta para los estratos de bajos recursos, mujeres, trabajadores informales, desempleados. Así, el informe del Banco Mundial destaca, por ejemplo, como el 56% de los adultos sin cuenta bancaria corresponde a mujeres. Esta brecha se distingue en otros planos de las finanzas; por ejemplo, según un informe¹² del Banco de Desarrollo de América Latina realizado en 2021, el 34% de las mujeres declara haber estado ahorrando dinero en los últimos 12 meses, en comparación a un

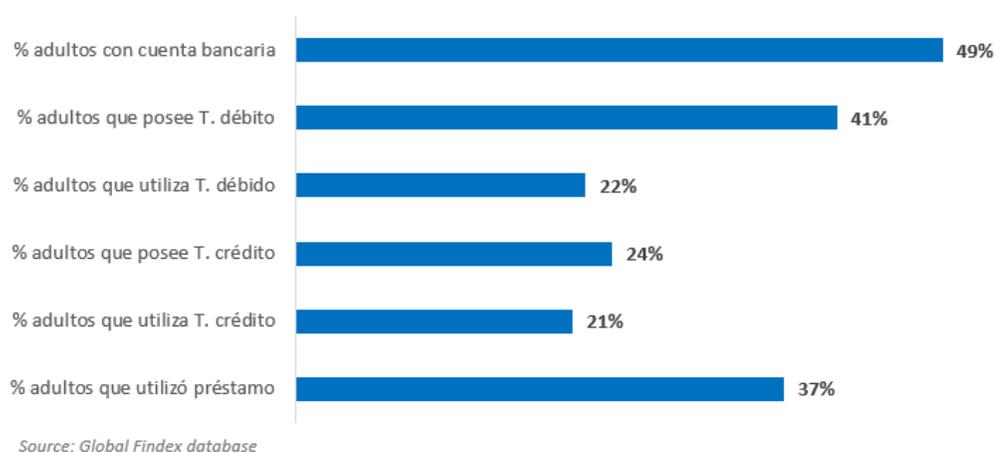
¹² Auricchio, B., Azar, K., Lara, E., Mejía, D., Valdez, M. (2021). *Brechas de género en las encuestas de capacidades financieras de CAF: Brasil, Colombia, Ecuador y Perú.* https://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1700/Brechas_de_genero_en_las_encuestas_de_capacidades_financieras_de_CAF_Brasil_Colombia_Ecuador_y_Peru.pdf?sequence=1&isAllowed=y

44% de hombres. Además, las mujeres presentan una baja resiliencia ante problemas financieros inesperados (9 puntos separan a hombre de mujeres). Y los datos continúan, aunque exceden el presente trabajo.

3.2 Sobre inclusión financiera en Argentina

Según el informe de Global Findex de 2017, el 49% de los adultos argentinos poseen una cuenta bancaria, resultado inferior a lo que sucede en América Latina & Caribe (54%) y el mundo (69%).

Figura N° 9: uso de servicios financieros por los argentinos¹³



Podemos observar que al analizar otros tipos de servicio financiero, cómo pueden ser las tarjetas de crédito o débito, el porcentaje de adultos argentinos que los utilizan cae. Además, resulta interesante observar la brecha existente entre la posesión de la tarjeta de débito y la utilización de la misma (una diferencia de casi 20 puntos).

¹³ Ministerio de Hacienda de la República Argentina. (s.f.). *Estrategia Nacional de Inclusión Financiera*. <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/320000-324999/322255/res10-2019-1.pdf>

Al revisar datos y trabajos de investigación, podemos concluir que Argentina es clasificada como un país de baja inclusión financiera, al poseer una baja evolución en el número de cuentas bancarias de un año a otro, por los bajos niveles de ahorro en instituciones financieras y el bajo nivel de préstamos adquiridos. (Orazi y otros. 2019).

Es en 2019 que el Banco Central de la República Argentina publica su primer informe de inclusión financiera, en línea con su objetivo de fomentar que mayor cantidad de personas accedan y utilicen los sistemas financieros. Cabe destacar que el BCRA analiza la inclusión financiera y su evolución desde el acceso, uso (o grado de uso) y la calidad de los servicios financieros, en un período comprendido desde diciembre 2015 a marzo 2019.

Cuadro N° 1: dimensión ACCESO (del Informe 2019 del BCRA)¹⁴

		Acceso				
Indicador		2015	2016	2017	2018	mar-19
Infraestructura	Puntos de acceso cada 10.000 adultos	7,4	7,7	8	8,6	8,6
	Porcentaje de localidades con al menos un punto de acceso	38,9%	39,6%	40,7%	41,4%	41,6%
	Porcentaje de adultos que viven en una localidad con al menos un PDA	91,0%	91,0%	91,2%	91,2%	91,3%
Depósitos	Cuentas de depósito cada 10.000 adultos	11.826	13.565	15.190	16.431	16.417
	Porcentaje de adultos con al menos una cuenta de depósito	-	78%	80%	80%	-
	Porcentaje de mujeres adultas con al menos una cuenta de depósito	-	78%	80%	81%	-

(*) Datos del primer trimestre de 2019.

Fuente: BCRA, BCRA/CAF, COELSA e INDEC.

¹⁴ BCRA, B. C. (Noviembre 2019). *Informe de inclusión financiera 2019*. <http://www.bcra.gov.ar/Pdfs/PublicacionesEstadisticas/iif0119.pdf>

Se observa como la infraestructura física del sistema financiero argentino presenta un crecimiento para marzo de 2019. Sin embargo, los valores de los puntos de acceso (PDA) comparados con los de la región resultaban bajos (8,6 versus 39,6 en Colombia y 23,2 en Brasil).

Cuadro N°2: dimensión USO (del Informe 2019 del BCRA)¹⁵

		Uso				
Indicador		2015	2016	2017	2018	mar-19
Ahorro	Certificados de depósitos a plazo fijo cada 10.000 adultos	738	838	843	1.002	1.025
	Cuentas de préstamo cada 10.000 adultos	8.380	9.382	9.424	9.744	-
Créditos	Porcentaje de adultos con al menos un financiamiento	47%	50%	50%	51%	51%
	Porcentaje de MiPyMEs con al menos un financiamiento	-	-	-	60%	-
	Porcentaje de mujeres adultas con al menos un financiamiento	43%	46%	47%	48%	48%
Transacciones	Pagos a través de tarjetas de débito por adulto (*)	-	21	22	26	7
	Pagos a través de tarjetas de crédito por adulto (*)	-	25	26	28	7
	Transferencias inmediatas por adulto (*)	-	2	3	4	1
	Retiros de efectivo en cajeros por adulto (cantidades) (*)	-	28	31	33	8
	Retiros de efectivo en cajeros por adulto (monto promedio mensual en pesos constantes)	-	7.453	7.601	6.786	5.713

(*) Datos del primer trimestre de 2019.

Fuente: BCRA, BCRA/CAF, COELSA e INDEC.

Para marzo 2019, un 51% de la población adulta contaba con alguna herramienta para financiarse, ya sea tarjeta de crédito (32%) o créditos hipotecarios, entre otros con menor peso. A su vez, hubo un crecimiento de 39% de los plazos fijos. Por último, también las extracciones de efectivo a través de cajeros automáticos aumentó.

¹⁵ BCRA, B. C. (Noviembre 2019). *Informe de inclusión financiera 2019*. <http://www.bcra.gov.ar/Pdfs/PublicacionesEstadisticas/iif0119.pdf>

Cuadro N°3: dimensión CALIDAD (del Informe 2019 del BCRA)¹⁶

		Calidad				
Indicador		2015	2016	2017	2018	mar-19
Educa- ción	Porcentaje de adultos con puntaje de educación financiera alto	-	-	38%	-	-
Efecti- vidad	Porcentaje de localidades con al menos tres sucursales de entidades financieras diferentes	8%	8%	8%	8%	8%

(*) Datos del primer trimestre de 2019.

Fuente: BCRA, BCRA/CAF, COELSA e INDEC.

En 2017, Argentina alcanzó 11 puntos, sobre un total de 21, en el índice global de educación financiera. Dicho valor se encontraba por debajo del puntaje obtenido por los países pertenecientes al G20 (12,7) y del promedio de países OCDE (13,7).

Figura N° 10: nivel de conocimiento sobre productos financieros en la población adulta



Fuente: Banco Central de la República Argentina & Corporación Andina de Fomento (2018).

¹⁶ BCRA, B. C. (Noviembre 2019). *Informe de inclusión financiera 2019*. <http://www.bcra.gov.ar/Pdfs/PublicacionesEstadisticas/iif0119.pdf>

Otro modo de medir la educación financiera es a través del análisis del nivel de conocimiento de los servicios financieros. Así, aunque más de un 80% de los adultos argentinos conocen servicios básicos como la tarjeta de crédito, débito o depósitos en cajas de ahorro, hay un gran porcentaje de la población que no conoce los servicios más sofisticados ofrecidos.

Capítulo 4: post pandemia

4.1 Las consecuencias de la Pandemia para la Inclusión Financiera

No se puede negar que antes de la Pandemia de COVID-19, algunos de los cambios tecnológicos y digitales en materia financiera ya estaban ocurriendo. Así, por ejemplo, podemos citar el surgimiento de las fintech más importantes del país. Pero los expertos y especialistas destacan como la crisis sanitaria aceleró la adopción de estos cambios por parte de la población. En palabras de Alejandro Melhem, Vicepresidente de Mercado Pago para Sudamérica Hispana, lo que iba a suceder en 5 o 10 años en cuanto al modo de consumo, pagos y cobros, sucedió en meses durante 2020.

Además se puede analizar los resultados obtenidos de un estudio llevado a cabo por The Economic Group, editor de la publicación The Economist. En “El microscopio global 2020” se evaluaron 5 dimensiones de Inclusión financiera (Política y Apoyo del Gobierno, Estabilidad e integridad, Productos y canales, Protección al consumidor e Infraestructura) y 55 países, entre ellos Argentina. Así, el puntaje global del país presentó una mejora de 4 puntos, comparado con 2018. Se destacan los crecimientos de las dimensiones de Política y Apoyo del Gobierno (+17pp.), Productos y canales (+4pp.) y Protección al consumidor (+6pp.). Anexo 1.

Existe otro estudio a nivel regional, que muestra como un 11% de la población adulta de América Latina adoptó alguna de las herramientas digitales durante 2020; y en el caso de Argentina, un 15% de esos individuos que adoptaron los pagos digitales lo hacía por primera vez

17.

¹⁷ Klapper, L., Mascaró, Y. (7 de febrero de 2022). *El aumento de la inclusión financiera digital durante la pandemia de COVID-19*. <https://blogs.worldbank.org/es/latinamerica/el-aumento-de-la-inclusion-financiera-digital-durante-la-pandemia-de-covid-19>

Asimismo, analizando los informes publicados por el Banco Central de la República Argentina luego del inicio de la Pandemia, podemos destacar como las variables tenidas en cuenta para la inclusión financiera crecieron en gran medida.

Cuadro N°4: tabla de indicadores (del Informe 2021 del BCRA)¹⁸

Indicador	último dato	2016	2017	2018	2019	2020	2021	
Infraestructura	Puntos de acceso a servicios financieros	Jun-21 (1)	25.306	26.553	29.050	30.726	44.534	45.054
	Puntos de acceso cada 10.000 adultos	Jun-21	7,7	8,0	8,6	9,0	12,9	13,0
	Porcentaje de localidades con al menos un punto de acceso	Jun-21	39,6%	40,7%	41,4%	41,9%	47,0%	49,6%
Cuentas	Porcentaje de la población adulta con al menos un CBU	Jun-21	-	77,9%	80,4%	82,0%	90,7%	91,1%
	Porcentaje de la población adulta con al menos un CBU (mujeres)	Jun-21	-	-	80,7%	85,2%	90,9%	91,4%
	Porcentaje de la población adulta con al menos un CBU (hombres)	Jun-21	-	-	80,1%	77,6%	90,6%	90,7%
	Porcentaje de la población adulta con al menos un CVU	Jun-21	-	-	-	6,8%	24,1%	36,2%
	Porcentaje de la población adulta con al menos un CVU (mujeres)	Jun-21	-	-	-	5,3%	23,1%	36,2%
	Porcentaje de la población adulta con al menos un CVU (hombres)	Jun-21	-	-	-	8,4%	25,1%	36,1%
Transacciones	Cantidad de pagos con tarjetas de débito por adulto	Jun-21 (2)	1,7	1,9	2,2	2,6	3,0	3,7
	Cantidad de pagos con tarjetas de crédito por adulto	Jun-21 (2)	2,1	2,2	2,3	2,4	2,1	2,3
	Cantidad de transferencias electrónicas por adulto (CBU)	Jun-21 (2)	0,2	0,2	0,3	0,4	0,8	0,9
	Cantidad de extracciones de efectivo por ATM por adulto	Jun-21 (2)	2,3	2,6	2,7	3,0	2,7	2,5
Ahorro	Cantidad de plazos fijos cada 10.000 adultos (\$/UVA)	Mar-21	759	771	925	849	831	964
	Cantidad de plazos fijos cada 100 cuantahabitantes	Mar-21	-	-	-	11,0	10,5	10,6
Créditos	Porcentaje de adultos con crédito en entidades financieras	Jun-21	36,0%	37,3%	37,9%	37,0%	35,4%	34,9%
	Porcentaje de mujeres con crédito en entidades financieras	Jun-21	34,0%	35,0%	35,8%	35,3%	33,6%	33,1%
	Porcentaje de hombres con crédito en entidades financieras	Jun-21	39,3%	39,7%	40,0%	38,8%	37,3%	36,8%
	Porcentaje de adultos con crédito en el sistema financiero ampliado (SFA)	Jun-21	49,0%	49,9%	50,5%	49,7%	47,8%	47,8%
	Porcentaje de mujeres con crédito en el SFA	Jun-21	45,0%	46,6%	47,3%	46,6%	45,0%	45,0%
	Porcentaje de hombres con crédito en el SFA	Jun-21	53,2%	53,3%	53,7%	52,7%	50,6%	50,6%

¹⁸ BCRA, B. C. (Noviembre 2021). *Informe de inclusión financiera 2021*. http://www.bcra.gov.ar/pdfs/PublicacionesEstadisticas/IIF_022021.pdf

El informe, aunque publicado en noviembre de 2021, refiere en su gran mayoría a datos de junio 2021; en la síntesis ejecutiva del mismo, el Banco Central destaca seis puntos:

- Las localidades con puntos de acceso (PDA) aumentaron 1,3 puntos (junio 21' vs dic 20'). Si comparamos el dato pre pandemia, que refiere a marzo 2019, el crecimiento es de 8 puntos.
- El acceso a cuentas se mantuvo en niveles altos, alcanzando los 91,1% de los adultos poseedores de algún tipo de cuenta. La medición por CBU (Clave Bancaria Uniforme que identifica la cuenta de los usuarios bancarios) se comenzó a utilizar a partir de 2017. Si quisiéramos comparar el dato con el del informe de 2019, podríamos hacerlo con el campo "Porcentaje de adultos con al menos una cuenta depósito), que en 2018 alcanzó el 80%. Es decir, hubo un crecimiento de 11,1 puntos.

A su vez, podemos observar el dato de CVU (Clave Virtual Uniforme, que permite transaccionar con el sistema financiero a los usuarios de los Proveedores de Servicios de Pago como billeteras virtuales y tarjetas prepagas) con un crecimiento de 17,3 puntos de 2020 a 2019 y de más de 29 puntos de 2021 versus 2019.

- Durante el primer semestre de 2021, la utilización de medios electrónicos minoristas alcanzó su punto más alto, al registrarse 8,5 transacciones por adulto. La tarjeta de débito fue el medio de pago electrónico más utilizado, con 3,7 pagos promedio mensuales por adulto.
- Los pagos a través de mPos, QR y canales remotos continuaron en crecimiento.
- En cuanto al porcentaje de personas con financiamiento en el sistema

financiero ampliado presentó una leve mejoría (+0,2 puntos) respecto a noviembre de 2020.

Finalmente, en el informe del Banco Mundial del 2022¹⁹ dos tercios de los adultos argentinos declara tener y/o usar algún instrumento financiero, ya sea de la banca tradicional como digital.

¹⁹ The World Bank. (s.f.). *Financial Inclusion, Digital Payments, and Resilience in the Age of COVID-19*. <https://www.worldbank.org/en/publication/globalindex/Report>

Conclusiones

Los expertos y especialistas no se ponen de acuerdo sobre si la Pandemia de COVID-19 finalizó o no. El virus continúa circulando por el mundo y surgen nuevas cepas; por momentos los países sufren picos de casos y muertes, y los vacunados en el mundo están lejos de ser el 100%. Como ya se había adelantado, es muy difícil listar las diversas consecuencias de un fenómeno de tal magnitud, más aún cuando falta perspectiva histórica.

Sin embargo, en función de la investigación planteada, los datos oficiales del Banco Central de la República Argentina y las acciones llevadas a cabo por entidades privadas y semiprivadas, se puede afirmar que una de las principales consecuencias de la Pandemia es el efecto positivo sobre la inclusión financiera en Argentina. Más allá de que el escenario comenzaba a prepararse antes de la aparición del COVID-19 a partir de diversas medidas gubernamentales y del surgimiento de empresas denominadas *fintech*, sin lugar a dudas, y los expertos lo confirman, la Pandemia aceleró muchos de los procesos que ya habían comenzado a gestarse unos años antes.

Se destaca en este trabajo el papel del Gobierno, a partir de las medidas llevadas a cabo para incorporar a un número creciente de personas al sistema financiero tradicional, a través del otorgamiento de diversos planes de índole social (que precisaban, como herramienta para hacer efectivo el cobro de dichos planes, algún medio formal como ser una cuenta bancaria y/o una tarjeta magnética). Pero las medidas no sólo se enfocaron en el acceso y uso, sino también en la calidad de la inclusión financiera, a través de programas de educación financiera y la disponibilización de información por medios masivos.

Las *fintech* juegan un papel fundamental para generar inclusión, a través del desarrollo de productos y flujos que facilitan la vida de las personas. La aparición de este tipo de empresas

permitió que cientos de personas accedieran a un tipo de sistema financiero diferente al tradicional. Y obligó así, al sistema tradicional, a adaptarse a las nuevas necesidades de sus participantes. Aunque antes de la Pandemia, había comenzado el surgimiento de una decena de este tipo de empresas, el nuevo contexto mundial y nacional las puso en primera plana y le brindó el reconocimiento que necesitaban para expandir su negocio. A su vez, las empresas tecnológicas se preocupan por la educación financiera, entendiendo que el conocimiento es más redituable en el mediano y largo plazo. Existen canales y páginas digitales orientadas exclusivamente al uso de las herramientas digitales, tanto para vendedores como compradores.

Finalmente, otro actor impulsor de la inclusión financiera en Argentina es el Banco Central; desde el momento que disponibiliza la información, y luego a partir de las medidas que tienden a regularizar los sistemas de pagos y resguardar la seguridad de los individuos. Durante la Pandemia el trabajo del BCRA no frenó, y de hecho abordó muchos de los grises que existían en materia financiera digital.

Bibliografía

ANDERLONI, L.; Bayot, B.; Błędowski, P.; Iwanicz-Drozdowska, M.; Kempson, E. (2008) Financial Services Provision and Prevention of Financial Exclusion: European Commission Directorate General for Employment, Social Affairs and Equal Opportunities. <https://www.bristol.ac.uk/medialibrary/sites/geography/migrated/documents/pfrc0807.pdf>.

BCRA, B. C. (23 de marzo de 2022). *Depósitos de ahorro, cuenta sueldo y especiales*. <http://www.bcra.gov.ar/pdfs/texord/t-depaho.pdf>

BCRA, B. C. (Noviembre 2019). *Informe de inclusión financiera 2019*. <http://www.bcra.gov.ar/Pdfs/PublicacionesEstadisticas/iif0119.pdf>

BCRA, B. C. (Noviembre 2021). *Informe de inclusión financiera 2019*. http://www.bcra.gov.ar/pdfs/PublicacionesEstadisticas/IIF_022021.pdf

CALDENTEY, Esteban Pérez y Titelman, Daniel Titelman (editores), *La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo*, Libros de la CEPAL, N° 153 (LC/PUB.2018/18-P), Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), 2018.

CÁMARA ARGENTINA DE FINTECH. (Julio 2020). *Estudio Fintech 2020. Ecosistema argentino*. <https://camarafintech.com.ar/wp-content/uploads/2020/12/Estudio-Fintech-2020-Ecosistema-Argentino.pdf>

CARBALLO, I. E. *Inclusión financiera : el reto de la proporcionalidad en la era digital* [en línea]. En: Calvo, C., Shikiya, H., Montealegre, D. (eds.). *Ética y economía: la relación dañada*. Profundizando

los modos de un auténtico desarrollo humano integral sostenible. Parte II. Génova : Globethics.net, 2020. Disponible en: <https://repositorio.uca.edu.ar/handle/123456789/10036>

CARBALLO, I. E., & Bartolini, M. (2020). Pagos Digitales para la Inclusión Financiera de poblaciones vulnerables en Argentina: un estudio empírico en comerciantes del Barrio Padre Carlos Múgica (ex Villa 31-31 bis) de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. *Económica*, 66, 017. <https://doi.org/10.24215/18521649e017>

CARBÓ, S.; Gardener, E.P.M., y P. Molyneux (2005), *Financial Exclusion*, Basingstoke (RU), Palgrave MacMillan.

CULL, Robert, Tilman Ehrbeck y Nina Holle (2014), “La inclusión financiera y el desarrollo: Pruebas recientes de su impacto”, *Enfoques* n.º 92, Washington, DC: CGAP

EIU (Economist Intelligence Unit), 2020; *Microscopio Global de 2020: El papel de la inclusión financiera en la respuesta frente a la COVID-19*; Nueva York, NY. https://pages.eiu.com/rs/753-RIQ-438/images/SPANISH_EIU_Microscope_2020_proof_07.pdf

GOBIERNO NACIONAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA. (s.f.). *Informe Gasto Público Consolidado 2009-2020*. <https://www.argentina.gob.ar/economia/politicaeconomica/informe-gasto-publico-consolidado-2009-2020>

MENDIZABAL Zubeldia, A., Mitxeo Grajirena, J., & Zubia Zubiaurre, M. (2012). El estado del arte de la exclusión financiera. *Icade. Revista De La Facultad De Derecho*, (85), 51-62. Recuperado a partir de <https://revistas.comillas.edu/index.php/revistaicade/article/view/98>

MONEYMAN (2016). Artículo: ¿Qué son las Fintech y cómo pueden ayudarnos en nuestras finanzas? Consultado el 22 de junio de 2017. Disponible en: <https://portalfinanciero.com/que-son-las-fintech/18760>

ORAZI, Sofia; Martinez, Lisana Belén; Vigier, Hernan Pedro; La inclusión financiera en América Latina y Europa; Universidad Nacional de Colombia. Facultad de Ciencias Humanas y Económicas. Departamento de Economía; Ensayos de Economía; 29; 55; 1-7-2019; 181-204

SALVIA, Agustín, Bonfiglio Juan Ignacio, Robles Ramiro; Efectos de la pandemia COVID-19 sobre la dinámica del bienestar en la Argentina urbana. Una mirada multidimensional acerca del impacto heterogéneo de la crisis tras una década de estancamiento económico (2010-2020). Documento Estadístico– Barómetro de la Deuda Social Argentina - 1ª ed. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Educa, 2021.

<http://wadmin.uca.edu.ar/public/ckeditor/Observatorio%20Deuda%20Social/Documentos/2021/2021-OBSERVATORIO-DOCUMENTO-POBREZA-MULTIDIMENSIONAL-6M.pdf>

SERVET, J.M. (2001), “Exclusion bancaire et financière. Un essai de définition”, conferencia ofrecida en el marco del Encuentro Pour de nouvelles réponses á l’exclusion bancaire, en el Institut de Recherche pour le Développement.

SILVA, A., & Ramos, M. (2017). La evolución del Sector Fintech, modelos de negocio, regulación y retos. Documento de coyuntura 2017-02. <https://bit.ly/2IUjHYY>

SINCLAIR, S. (2001), Financial exclusion: An introduction survey, Centre for Research into Socially Inclusive Services: Heriot Watt University Scotland, Working Paper

TORRES BLÁZQUEZ, R. (2017). Incorporación de las Nuevas Tecnologías al negocio bancario en España: impacto de las" Fintech".

Anexos

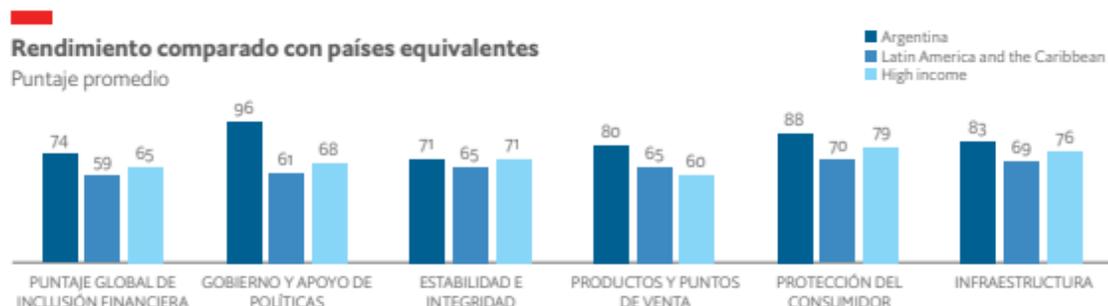
Anexo 1 - Resultados Argentina Microscopio 2020

¿Cómo respondieron las autoridades financieras del país a la crisis de COVID-19?

Este año, el Banco Central de la República Argentina (BCRA) respondió a la crisis provocada por la COVID-19 aumentando el crédito disponible para las personas; micro, pequeñas y medianas empresas; y empresas más grandes. Las instituciones financieras se consideraron servicios esenciales. El gobierno proporcionó transferencias de fondos de emergencia y apoyo salarial a las empresas para evitar que los trabajadores perdieran sus empleos. En total, se estimó que el paquete de respuesta financiera del gobierno representó el 5,6 % del PIB.

¿Fueron inclusivas las medidas de respuesta a la crisis?

Se incluyó a cooperativas como CrediCoop, que prestan servicios a clientes de menores ingresos, en los programas de préstamos subsidiados del BCRA. Las instituciones financieras abrieron una diversidad de canales digitales para sus clientes, que van desde las aplicaciones bancarias más tradicionales hasta procesos de apertura de cuentas de cinco minutos a través de teléfonos celulares e incluso canales de atención al cliente habilitados por WhatsApp. A pesar de la disponibilidad de crédito subsidiado para pequeñas empresas y autónomos, un banco informó que la mitad de sus clientes elegibles no solicitaron estos préstamos. En algunos casos, los bancos terminaron con exceso de liquidez debido a que la demanda fue menor de la esperada.



Fuente: The Economist Intelligence Unit, 2020

	Puntaje de 2020	Cambio desde 2018
PUNTAJE GLOBAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA	74	+4
1 GOBIERNO Y APOYO DE POLÍTICAS	96	+17
2 ESTABILIDAD E INTEGRIDAD	71	-2
3 PRODUCTOS Y PUNTOS DE VENTA	80	+4
4 PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	88	+6
5 INFRAESTRUCTURA	83	-1