

# Inclusión financiera, ¿una herramienta capaz de reducir la desigualdad?

---

TRABAJO FINAL DE MAESTRÍA DE POLÍTICAS PÚBLICAS-  
UNIVERSIDAD TORCUATO DI TELLA

Alumna: Paula Belén Brusco  
TUTOR: LEANDRO MARCARIAN | 15 DE JUNIO DE 2020

# Índice

## **1. Resumen**

## **2. Introducción**

## **3. Metodología del trabajo**

## **4. Revisión teórica: ¿cuál es el impacto de la inclusión financiera en la desigualdad?**

- ¿Qué se entiende por desigualdad?
- ¿Qué se entiende por inclusión financiera?
- La inclusión financiera, ¿promueve la disminución de la desigualdad?

## **5. Argentina: Análisis de coyuntura y contexto local**

- Estado de situación de Argentina en materia de inclusión financiera: ¿un país desigual?
- El rol de las herramientas digitales
- El rol de la educación financiera

## **6. Evidencia Internacional: Casos de éxito en la región**

- Caso 1: Paraguay
- Caso 2: Colombia
- Caso 3: Brasil
- Caso 4: Uruguay

## **7. Propuestas y desafíos en Argentina**

## **8. Conclusiones**

## **9. Bibliografía**

## 1. Resumen

El presente documento, busca analizar y comprender el contexto argentino vigente en materia de inclusión financiera, y responder al interrogante de si efectivamente el desarrollo de herramientas que tengan por principio el fomento de la inclusión financiera, conllevan a la reducción de las desigualdades sociales siendo estas entendidas como la maximización del bienestar individual de las personas.

De acuerdo a la bibliografía consultada y a los estudios analizados, la inclusión financiera reduce la desigualdad social siempre y cuando se fomente y fortalezca el acceso a herramientas financieras de la sociedad en cuestión, logrando así proporcionar garantías de su acceso y uso al conjunto de la población. Sin embargo, cabe destacar que, en aquellas economías en desarrollo, en una primera instancia; la brecha de desigualdad entre los deciles más y menos perjudicados en la distribución de la riqueza se expandirá, mejorando las condiciones de los segmentos de ingresos más elevados y, a medida que el desarrollo financiero avance, los más perjudicados se verán beneficiados como producto de que la inclusión de políticas promotoras del desarrollo expandirá la economía del mercado. En este sentido, el fomento de herramientas financieras, tanto tradicionales como digitales puede generar, involuntariamente, efectos de impacto adverso en el corto plazo que tienden a ser revertidos en el largo.

El acceso a instrumentos financieros, así como el desarrollo de la capacidad y conocimiento de su manejo, resultan aspectos esenciales para alcanzar los objetivos deseados. Sumado a ello, conocer el comportamiento financiero de la ciudadanía, conocer sus gustos y elecciones, es sumamente relevante en vistas de generar programas inclusivos que promuevan la adopción de la cultura financiera propiamente dicha. A pesar de los distintos avances que Argentina ha generado en esta materia, el país aún dista de haber profundizado al máximo las garantías de acceso y uso de herramientas financieras; así como generar paridad educativa en la materia por lo que los desafíos aún latentes son relevantes en este sentido.

Para el análisis de la temática en cuestión, se recurrió a material bibliográfico, análisis de estudios de impacto, entrevistas con expertos en la materia, análisis del contexto coyuntural en el plano local, regional y mundial.

## 2. Introducción

*“Es más convincente medir el progreso por la reducción de las privaciones que por el enriquecimiento (...). Las privaciones pueden tomar muchas formas diferentes. La pobreza económica no es la única que empobrece la vida humana.”* (Sen, 2000)

El crecimiento de la desigualdad entre los ciudadanos del mundo ha encendido la alarma de la comunidad internacional en una multiplicidad de aspectos. Es así como, los países individualmente, y de manera conjunta, han volcado su interés en la promoción de medidas tendientes a acortar la brecha que distancia entre quienes más y menos tienen.

La inclusión financiera, se ha vuelto un tema de agenda para la gran mayoría de los gobiernos contemporáneos. En este sentido, Argentina ha incluido entre sus compromisos de Agenda 2030, la necesidad de ponderar la visión integral de desarrollo humano, buscando no solamente disminuir la desigualdad entre habitantes en términos de ingreso, sino también fomentar el desarrollo de canales que generen mayor cantidad y calidad de oportunidades para todos sus habitantes.

Cabe destacar que, las privaciones económicas no son las únicas trascendentes a la hora de pensar qué factores pueden mejorar el desarrollo y calidad de vida de las personas. La igual garantía de acceso a oportunidades, el desarrollo de herramientas que faciliten la cotidianeidad, la *nivelación del terreno de juego* (Roemer, 1998) necesariamente deben impulsar a políticas públicas que permitan alcanzar un mejor nivel de vida a las personas.

A raíz de la más reciente publicación realizada por el *World Findex Database* (World Bank, 2017), se dimensionó que en Argentina el 51,3% de los adultos percibe no poseer una cuenta en algún organismo financiero y que dentro del 40% de la población de menores ingresos, sólo el 19,7% percibe tener acceso a una cuenta formal en una institución financiera. Del mismo modo, Argentina fue categorizado en 2019 como uno de los países con menor conocimiento, comportamiento y actitud financiera de la región. Más allá de esto, el informe que elabora anualmente The Economist, *Microscopio global 2019: entorno propicio para la inclusión financiera*, categorizó a la Argentina como uno de los países dentro de condiciones propicias para fomentar la promoción de la inclusión financiera a nivel Nacional. En este sentido, cabe destacar que, a pesar de los desafíos latentes, el país cuenta con las herramientas y conserva las posibilidades de mejorar la ampliación de derechos y garantías de oportunidades socioeconómicas de sus habitantes.

Las siguientes páginas se proponen analizar el contexto argentino vigente en materia de inclusión financiera y responder al interrogante de si efectivamente el desarrollo de herramientas que tengan por

principio el fomento de la inclusión financiera conlleva a la reducción de las desigualdades sociales, siendo ésta entendidas como la maximización del bienestar individual de las personas.

### **3. Metodología del Trabajo**

El siguiente trabajo adopta una metodología de trabajo cualitativa, basada en el análisis de la situación vigente en materia de inclusión financiera en Argentina, y a la vez, en la revisión de casos de éxito en países de la región. Para el contenido de la investigación, se contó con el aporte de expertos a nivel local y regional, lo cual permitió profundizar la comprensión de la temática.

#### **Resultados esperados:**

Del análisis, se espera poder llegar a una comprensión general del estado de la Argentina en materia de inclusión financiera, y así determinar si realmente la misa puede ser considerada como un factor promotor de una mayor inserción socioeconómica. En caso de lo sea, se espera poder comprender con qué herramientas cuenta el país efectivamente para poder promoverla, dada su realidad y contexto particular.

#### 4. Revisión teórica: ¿cuál es el impacto de la inclusión financiera en la desigualdad?

A nivel mundial, las relaciones de poder vigentes reproducen y magnifican distintos tipos de desigualdades, la propia lógica del sistema capitalista imparte ese dinamismo. En este sentido, puede considerarse que el buscar la igualdad, implica el aceptar la desigualdad en las “periferias”. (Sen, 1995)

A pesar de los esfuerzos realizados por la comunidad internacional, el mundo de hoy es un poco más rico que décadas atrás, pero cada vez más desigual. Según datos aportados por la Organización de las Naciones Unidas, la desigualdad de ingresos aumenta cada vez más, siendo que el 10% más rico gana hasta el 40% del ingreso poblacional total (Jimenez-Damary, 2018). Del mismo modo, la expansión de las desigualdades se extiende hacia otros ámbitos que también hacen al bienestar individual, como la diferencia en acceso a servicios de salud o de educación pública de calidad.

Estas condiciones, no son exclusivas de los países en vías de desarrollo, a pesar de que en estos los desafíos son mayores. Por citar un ejemplo, según datos aportados por la Organización Mundial del Trabajo (OMT) en 2018, el 61% de la población activa trabaja en condiciones informales, siendo que el 93% de este universo se concentra en países emergentes y en vía de desarrollo.

La complejidad de los escenarios, la multiplicidad de frentes que afectan e influyen en la vida cotidiana de las personas, ha contribuido a que el término desigualdad no sea únicamente contemplado desde el ingreso. En este sentido, resulta esencial comprender qué es la desigualdad, por qué aumenta y, por qué pareciera imposible de reducir en el mundo contemporáneo.

#### **¿Qué se entiende por desigualdad?: Diferenciando conceptos: Pobreza y desigualdad**

Los seres humanos somos esencialmente diferentes. La desigualdad entendida como diferencia entre individuos, es una característica innata de la condición humana. Sin embargo, la desigualdad causada por diferencias de acceso a oportunidades y disfrute de ciertas condiciones básicas de vida, es percibida como injusta. En la introducción de su libro “*El precio de la desigualdad*”, Joseph Stiglitz destaca que solo el 1% de la población, disfruta de las mejores condiciones de vida a pesar de que su vida se encuentra estrechamente vinculada a las condiciones de supervivencia del otro 99%.

Los debates por identificar descripciones acordes a definir la pobreza y la desigualdad, al igual que la búsqueda de “recetas” que logren resolver estos “males” (Gaparini, Cicowiez, & Escudero, 2012), han sido múltiples y variados a lo largo de la historia. Históricamente, la teoría de evaluación de la desigualdad

se ha vinculado íntimamente con la valoración de la pobreza (Sen, 1995), sin embargo, los dos términos no alegan al mismo significado, aunque ambos fenómenos responden a un problema esencialmente distributivo. Mientras que, la pobreza puede concebirse como una característica de la distribución del ingreso, asociada al espacio y cantidad de personas ubicadas por debajo de un umbral; la desigualdad responde a una característica propia de la distribución del ingreso, asociada a la dispersión poblacional en términos de ingreso.

El término “pobreza” tiene distintos significados, de hecho, el economista Paul Spicker ha logrado identificar doce posibles formas de interpretar esta palabra: *necesidad, limitación de recursos, nivel de vida, desigualdad, posición económica, clase social, dependencia, exclusión, carencia de seguridad básica, ausencia de titularidad, patrón de privaciones y privación inaceptable*. (Spiker, 2009) Cada uno de estos términos se suponen mutuamente excluyentes, sin embargo, pueden ser combinados en algunas situaciones.

Históricamente, los debates que llevan a la comprensión de qué contextos y realidades categorizan a una persona en estado de pobreza han estado, inicialmente, ligados a dos discusiones. Por un lado, teóricos como Peter Townsend, han intentado establecer un estándar internacional unificado, capaz de dimensionar universalmente este fenómeno. El argumento central de este enfoque sostiene que, las políticas deben juzgarse por sus resultados prácticos, lo que sugiere el desarrollo de criterios unificados para evaluar tales resultados.

Por otro lado, se encuentran quienes analizan el término como un fenómeno multicausal, que puede ser originado por una única o por una multiplicidad de variables. En este sentido, estudios como el de las *Voces de los Pobres*, llevado adelante por el Banco Mundial en 2003, ha buscado concebir la pobreza a través de la comprensión de las distintas realidades individuales, siendo los propios sujetos capaces de identificar y entender qué situaciones y dificultades los aquejan. De esta manera, el organismo promovió una nueva corriente que incita a que la definición de pobreza ya no a través de métodos estandarizados de medición, sino vinculada directamente con la comprensión de la realidad a la que cada uno suscribe.

Siguiendo esta línea, algunos países han optado por medir la pobreza en términos absolutos, lo cual implica la fijación de un umbral que determina a qué distancia se encuentra un hogar de poder satisfacer sus necesidades básicas. Éste estándar, fija una “línea de pobreza” que vincula el ingreso de los hogares en relación sus gastos mínimos en bienes o servicios. En este sentido, un hogar es considerado pobre cuando sus ingresos no permiten costear sus necesidades básicas y, por ende, no pueden superar dicho umbral. Otra de las corrientes de análisis más utilizadas, se centra en dimensionar el fenómeno de la pobreza ya no a través de un estándar absoluto, sino de una concepción más bien “relativa” y vinculada a cómo se encuentre distribuido el ingreso de la población. Esta concepción, analiza los contextos y realidades de la sociedad,

entendiendo que la pobreza no puede ser conceptualizada por un estándar prefijado, sino que debe ser interpretada y analizada en relación con el contexto.

Es así que, las múltiples interpretaciones sobre el término pobreza, han concebido una extensa variedad de mecanismos de medición concretar su medición. Por un lado, se encuentra la *Tasa de Incidencia*, la cual mide la proporción la población que se encuentra por debajo del umbral de pobreza; por otro lado, la *Brecha de Pobreza*, la cual no solo cuenta la cantidad de personas que se encuentran por debajo de la línea de pobreza, sino que estima qué tan profunda es la pobreza de dicha población al determinar qué tan lejos, en promedio, se encuentran quienes poseen menos ingresos de la línea de pobreza. También, se ha desarrollado el *Índice de Pobreza* creado por James Foster, Joel Greer y Erik Thorbecke, conocido por su abreviación *FGT*, el cual mide las necesidades de consumo a partir de línea de pobreza individual, calculada a partir del salario mínimo, la población total y la población económicamente activa.

Al igual que mecanismos, múltiples son las respuestas que existen al interrogante que se plantea cómo combatir o erradicar este fenómeno. Por un lado, economistas como Jeffrey Sachs consideran que, el único modo de que un país puede efectivamente salir de la “*trampa de la pobreza*”, es a través de inversiones que generen ingresos capaces de aumentar los factores productivos y la economía de dicha sociedad.

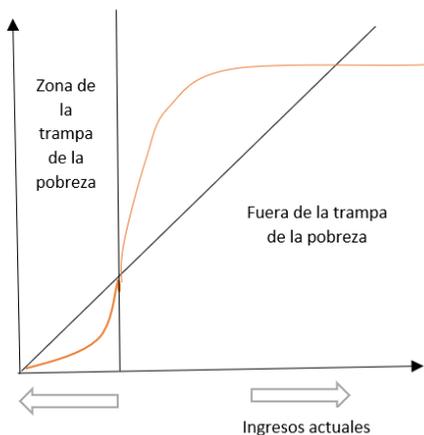


Ilustración 1- Gráfico de la trampa de la pobreza; Fuente: *Poor Economics, A Radical Rethinking of the Way to Fight Global Poverty*; Banerjee & Duflo

Otros economistas, discrepan de esta postura y se muestran reacios a que la ayuda humanitaria sea de utilidad en estos casos. Autores como William Easterly, sostienen que la mejor opción para los países considerados “*pobres*”, es apoyarse en la idea básica de que cuando los mercados son libres y los incentivos adecuados, la gente puede encontrar la solución a sus problemas sin necesidad de limosnas del extranjero ni de sus propios gobiernos. (Banerjee & Duflo, 2012). El foco se encuentra en encontrar los incentivos adecuados, y promover el crecimiento interno de la economía, en vistas de que cada ciudadano pueda

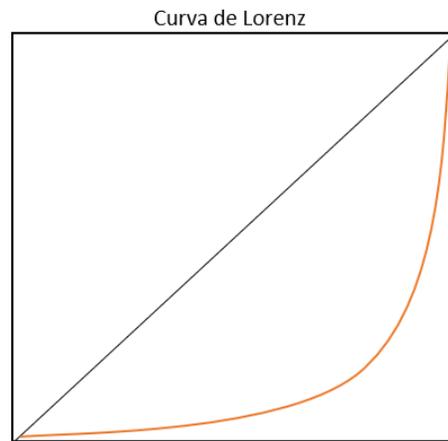
obtener lo que merece de acuerdo con el rol que juega en dicha sociedad. Partiendo de esta concepción, la ayuda no lograría más que disuadir a la gente de buscar soluciones propias, ya que corrompería y socavaría las instituciones locales y crearía un lobby tendiente a perpetuarse. Más allá de las definiciones e implicancias, resulta oportuno reconocer que la pobreza no solo se encuentra determinada por escasos o nulos ingresos monetarios, sino que este término también se le atribuye a la incapacidad del hombre de poder desarrollar todo su potencial como ser humano. (Sen, 2000)

El debate económico y humanitario respecto de la desigualdad, expone a su vez, discusiones y debates que disparan conflictos éticos y morales. Algunos teóricos, discrepan si es realmente oportuno y conveniente encontrar la plena equidad social puesto que, según ellos, la obtención de resultados económicos dispares se encuentra directamente asociada al esfuerzo, talento o formación que cada persona posea, por lo que no siempre la desigualdad puede ser concebida como inequitativa. En este sentido, Anthony Atkinson destacaba que *no debe suponerse que cualquier diferencia implica injusticia, tampoco puede concluirse que las dificultades de comparación implican que los problemas distributivos deben ignorarse* (Gradín & Río, 2001).

La desigualdad se compone de ingredientes heterogéneos, algunos mucho más injustos, indeseables e innecesarios que otros (Banco Interamericano de Desarrollo, 2010). Como bien menciona Leonardo Galparini, la búsqueda de equidad puede implicar costos en términos de eficiencia, considerando el conflicto de objetivos entre eficiencia económica y equidad distributiva. (Gasparini, Marchionni, & Escudero, 2001) Todas las concepciones de equidad se caracterizan por la búsqueda de la igualdad en algún factor, la clave se encuentra en identificar qué factor es necesario igualar: por ejemplo, en lo que a manejo de finanzas personales, el foco de políticas públicas debe buscar paridad en tanto oportunidades de acceso y uso de bienes y servicios financieros.

La década de los 1970's, enmarcó un rico análisis teórico en tanto comprensión de los problemas distributivos, en tanto el rol que debía imprimir el clásico Estado de Bienestar keynesiano. La discusión teórica trajo aparejada, al igual que en el caso de la pobreza, una multiplicidad de indicadores destinados a dimensionar el fenómeno de la desigualdad.

Una de las principales referencias en tanto dimensión de la desigualdad, fue promovida por Arthur Dalton y Hugh Pigou, quienes desarrollaron una *función de bienestar social* que establece en términos teóricos cómo funcionaría un modelo distributivo más equitativo. Es así que, los economistas suponen que siempre que se realice una transferencia de renta de un individuo más rico hacia uno más pobre, siendo esta pequeña de modo que no altere la renta de ambos, la desigualdad habría disminuido. Este principio regente, permitió el desarrollo de una multiplicidad de indicadores como la Curva de Lorenz, creada por el economista Max Lorenz, quien estableció una representación gráfica de la distribución de ingresos contemplando, la población total y los ingresos. De ser el ingreso distribuido de manera completamente equitativa, la curva coincidiría con la línea de 45 grados, por lo que a mayor distancia que mantiene la curva de la recta mencionada, mayor desigualdad.



*Ilustración 2- Gráfico Curva de Lorenz. Fuente: Realización propia*

Siguiendo este principio, Corrado Gini desarrolló su propia medida tomando como punto de partida la curva de Lorenz. Gini, buscó establecer un indicador capaz de dimensionar la desigualdad en términos de ingreso por habitante además de medir cualquier distribución que sea considerada desigual. El coeficiente, se corresponde con un número que oscila entre 0 y 1, donde el 0 representa la total igualdad entre las partes (es decir, todos los habitantes poseen el mismo nivel de ingresos), mientras que el 1 representa una perfecta desigualdad. Es decir que, cuanto más bajo sea el Gini, más equitativa es la sociedad analizada. En la figura A, el área entre la línea de perfecta igualdad y la curva de Lorenz, y el área por debajo de la curva de Lorenz, conforman dicho coeficiente de Gini. Cuanto más cerca se encuentre la curva de Lorenz a la recta de perfecta igualdad, menor será el Gini, ergo menor desigualdad.

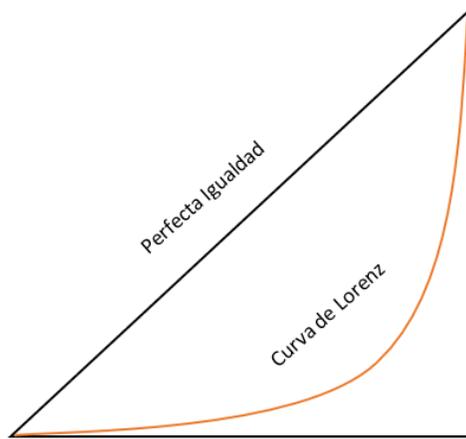


Ilustración 3-Gráfico Coeficiente de Gini. Fuente: Realización propia

En posteriores desarrollos, Simon Kuznets postuló un análisis distributivo asociado con el crecimiento y desarrollo de los países, que dio origen a un indicador conocido como “*La U de Kuznets*”. El economista, vinculó el crecimiento económico y la distribución del ingreso determinando que los países pobres en sus inicios serían esencialmente igualitarios, pero a medida que comienzan a desarrollarse y que amplían sus bases de derechos distributivos, las desigualdades se incrementarán en el corto plazo. El economista establece que, el desarrollo traerá aparejado la posterior generación de empleo y el aumento de la productividad conducirían a un mayor desarrollo que implicará menos desigualdad entre los ciudadanos.

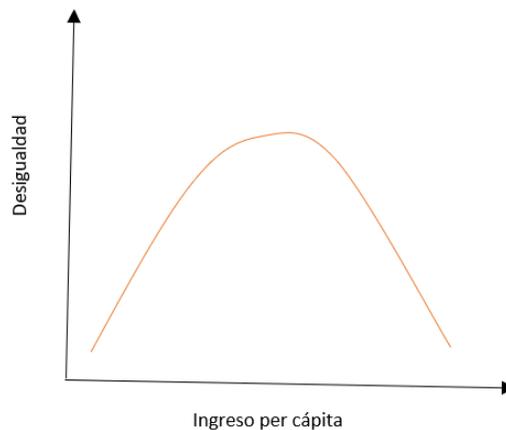


Ilustración 4-Gráfico "U" de Kuznets. Fuente: Realización propia

La teoría desarrollada en cuanto a estos parámetros, trajeron aparejadas nuevas discusiones en el universo económico-político. Y es que, fenómenos tan complejos como la pobreza o la desigualdad no pueden ser concebidos y medidos a través de la explicación teórica de fenómenos unicausales. Conforme las apreciaciones del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), la desigualdad no se trata solo de riqueza, patrimonio neto, o de ingresos, sueldo bruto; es de vital relevancia tener en consideración la expectativa de vida, el nivel de acceso a los servicios de salud, educación de calidad o servicios públicos.

(Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo, 2016). En este sentido, el organismo internacional buscó desarrollar un indicador más novedoso, que pudiese cuantificar y dimensionar el nivel de igualdad social, más allá del nivel de ingreso por hogar. Así, nace el Índice de Desarrollo Humano (IDH) cuyos principios provienen de la idea de Economía del Bienestar, promovida por Amartya Sen, quien, habiendo analizado países en vías de desarrollo, estableció los principios para que los Estados puedan garantizar a sus individuos las condiciones necesarias para desenvolverse en ámbitos de mayor igualdad.

El IDH se creó para hacer hincapié en que la ampliación de oportunidades debía, necesariamente, ser el criterio más importante para dimensionar el desarrollo de una sociedad. Es así que, el indicador cuantifica el progreso de un país a partir de tres variables básicas del desarrollo humano:

- **Esperanza de vida**, medida por la expectativa de vida al nacer.
- **Nivel de Educación**, medida por la tasa de alfabetización de adultos y la tasa bruta combinada de matriculación en escuelas primarias, secundarias y terciarias.
- **Nivel de vida**, medido por el PBI per cápita.

De esta manera, el indicador busca cuantificar el nivel de desarrollo de una sociedad a partir del nivel de desarrollo humano de sus habitantes, considerando otros aspectos además de la distribución del ingreso:

$$\text{IDH} = 1/3 (\text{índice de esperanza de vida}) + 1/3 (\text{índice de educación}) + 1/3 (\text{índice de PIB})$$

Es así que, el IDH introdujo un nuevo concepto a la hora de medir y pensar la sociedad puesto que, invita a pensar la distribución no solo a partir del ingreso sino de oportunidades de acceso y uso a bienes y/o servicios. Esto, amplía el espectro de variables que influyen en la construcción de una sociedad más igualitaria.

La promoción de una sociedad con más justicia distributiva es posible; el impulso del empoderamiento financiero a través de mayores garantías de acceso y uso de servicios financieros formales es una de las tantas características a considerar en este sentido. Pero, ¿por qué este aspecto tendría un efecto significativo en la disminución de la desigualdad? En una realidad como la que enfrenta Argentina, teñida por la alta informalidad, bajo conocimiento y actitud financiera, y un mercado financiero formal pequeño, la promoción de políticas públicas tendientes a la bancarización resultan esenciales, ya que esto se traduciría no solo en mayor inclusión social, sino en garantía de un mayor acceso a derechos per sé.

## ¿Qué se entiende por Inclusión Financiera?

Conforme cifras aportadas por el Banco Mundial en el año 2018, más de 200 millones de adultos no se encuentran bancarizados a nivel global. A pesar de que, muchos de estos individuos desarrollan su actividad profesional en el sector privado, continúan recibiendo su paga en efectivo lo cual los excluye totalmente de los servicios financieros formales (World Bank, 2017).

La promoción de políticas de inclusión financiera, responde a un fenómeno global en expansión desde hace poco más de una década en las agendas de gobierno de la gran mayoría de los países del mundo. El crecimiento y preponderancia de este término a nivel global, tuvo su puntapié inicial con hitos como la Cumbre del G20 llevada a cabo en Londres en 2009, donde los presidentes de los 20 países más poderosos e influyentes del mundo asumieron el compromiso de mejorar el acceso a los sistemas financieros. En este sentido, la comunidad internacional fomentó y promovió la creación de la Asociación Mundial para la Inclusión Financiera (GPII; por sus siglas en inglés), con el fin de mitigar y potenciar el acceso y uso de servicios financieros por parte de la ciudadanía. En este sentido, más de 60 países han establecido metas formales de inclusión financiera y más de 30 han puesto en marcha o se comprometieron a elaborar una Estrategia Nacional de promoción de inclusión financiera en sus respectivos países (FIEL, 2019).

Por su parte, la ONU optó por impulsar en su agenda de Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 2030, la promoción de la inclusión financiera a todos los habitantes del planeta, entendiendo esta motivación como un hito relevante en la lucha contra la desigualdad. En esta misma línea, la Alianza por la Inclusión Financiera (AFI), promovió la firma de un compromiso mundial en 2011, conocido como la “*Declaración Maya*”, la cual deja asentada la importancia que tiene la temática en los países firmantes.

Conforme la escalada trascendental que ésta agenda comenzó a tener en el mundo, el Banco Mundial ha decidido llevar adelante un estudio en 147 países, que se actualiza cada 3 años, cuyo fin es dimensionar la percepción de los habitantes respecto del uso y acceso a servicios financieros. Esta base de datos, conocida como “*Global Findex Database*”, representa el diagnóstico más relevante que se tiene a nivel internacional, respecto de cuál es el estado de situación en materia de inclusión financiera a nivel mundial. Existen innumerables connotaciones respecto de qué implica concretamente el término inclusión financiera (AFI, 2017). Sumado a ello, la literatura ofrece un amplio debate acerca de a quién beneficia realmente el fortalecimiento del sector financiero y si esto realmente tiene consecuencias positivas en los deciles más perjudicados de la distribución.

A pesar de su notoriedad e importancia en las agendas globales, el término inclusión financiera pareciera no tener una definición mundialmente establecida. En términos generales, dicho estadio es mundialmente reconocido como *el proceso que asegura el acceso, uso y disponibilidad del sistema financiero formal a todos los miembros de una economía* (Cull, et. al., 2014; Allen, et. al., 2016; Demirgüç-Kunt y Singer, 2017). Una de las definiciones actualmente más completas, es la adoptada por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), que define la inclusión financiera como el *“proceso de promoción de un acceso asequible, oportuno y adecuado a una amplia gama de servicios y productos financieros regulados y la ampliación de su uso hacia todos los segmentos de la sociedad mediante la aplicación de enfoques innovadores hechos a la medida, incluyendo actividades de sensibilización y educación financiera con el objetivo de promover tanto el bienestar financiero como la inclusión económica y social”*. El Banco Mundial, por su parte, enfatiza en la importancia de que tanto las *“personas como las empresas tengan acceso a productos y servicios financieros”*. (World Bank, 2018).

A su vez, cabe destacar que la Asociación Global para la Inclusión Financiera (GPFI) entiende la inclusión financiera como *el estado en el que todos los adultos en edad de trabajar tengan acceso efectivo a los siguientes servicios financieros prestados por instituciones formales: crédito, ahorro*, definido en términos generales para incluir cuentas de transacciones; pago, seguros e inversiones. (GPFI, 2016). A nivel local, el Banco Central de la República Argentina (BCRA), define el término como *la garantía de acceso y uso de una oferta amplia de servicios financieros, provistos de una manera sostenible y responsable* (Banco Central de la República Argentina, 2019) .

Algunos autores, concuerdan en que la inclusión financiera, no recae únicamente incentivar el acceso a servicios y productos financieros básicos por parte de quienes están completamente excluidos del sistema, sino que contempla también el incentivo del uso genuino y responsable de estos productos y servicios, tanto por quienes tengan acceso al sistema como por quienes no (Sahay & otros, 2015); (Beck, Demirgüç-Kunt, & Levine, 2007). A su vez, se concibe la inclusión financiera como el proceso donde se maximiza el acceso y el uso de los servicios financieros formales, a la vez que se minimizan las barreras involuntarias percibidas por aquellos individuos que no participan en el sistema financiero formal. (Tuesta & Cámara, 2015)

Son varios los puntos de referencia utilizados para dimensionar el estado de inclusión financiera de una sociedad y mismo, su nivel de acceso y uso de servicios y las capacidades financieras en general. Los indicadores, se encuentran agrupados, generalmente según las condiciones de infraestructura, cantidad de cuentas, nivel de transacciones, porcentaje de ahorro y, situación crediticia de la ciudadanía. Entre los principales indicadores, para dimensionar el acceso y uso a instrumentos financieros se toman como referencia la cantidad total de cuentas bancarias, cantidad de tarjetas de crédito y débito en uso, cantidad de

transacciones realizadas con dinero electrónico, cantidad y distribución de los puntos de acceso a servicios financieros, entre otros factores. Cualquier limitación al acceso y restricción al uso, es considerada una barrera de entrada al acceso y uso de servicios, y a la vez, al desarrollo de la inclusión per se. Por citar un ejemplo, las restricciones en cuanto a punto de acceso a servicios o, una cobertura de internet limitada y desigual en la población son consideradas importantes limitaciones que impiden el desarrollo de la inclusión.

### **La inclusión financiera, ¿promueve la disminución de la desigualdad?**

Actualmente, existen posiciones encontradas respecto de si el aumento y promoción de garantías financieras genera resultados positivos y sostenibles a largo plazo en tanto disminución de la desigualdad. A pesar de las corrientes de pensamiento, la inclusión financiera contribuye a reducir la desigualdad de ingresos, lo que conduce a una mayor estabilidad social y política (Cull.R, A., Demirgüç-Kunt, & Lyman, 2012). Contrario a lo que algunas corrientes dejan entrever, las finanzas inclusivas no benefician solamente a los más ricos. Los deciles menos beneficiados en la distribución dependen necesariamente de sistemas transparentes de pagos y de acceso al crédito, considerando que tienen pocas opciones de empleo y, usualmente, cuentan con pocos fondos para afrontar el día a día. Sin acceso a servicios financieros básicos, las posibilidades de estas personas son limitadas y, su calidad de vida es menos productiva. (Zuluaga, 2018).

En este mismo sentido, contar con acceso a elementos de los más básicos, como una cuenta bancaria, le proporciona a la población de más bajos ingresos, la posibilidad de realizar sus pagos, cobros y demás transacciones de forma más práctica y segura, reduciendo los riesgos e incurriendo en menores costos de transacción, sobre todo en aquellas zonas geográficas separadas de los grandes centros urbanos o del acceso a instrumentos financieros. Franklin Allen, sostiene que, la inclusión financiera puede tener efectos muy beneficiosos para las personas, como el aumento de los ahorros, el empoderamiento femenino, el consumo y desde ya, el alejamiento de la economía informal. Además, refuerza y ayuda a fomentar el desarrollo económico de la sociedad, a pesar de los grandes desafíos que esto representa para a los actores financieros, por los potenciales riesgos de ampliar el espectro financiero a otros actores que posiblemente no califiquen con las garantías que el sistema demanda. (Karlan & Morduch, Access to Finance).

En su búsqueda por analizar el rendimiento y comportamiento de los sistemas bancarios en varios países, Beck, Demirguc-Kunt y Martinez Peria (2006) afirman que, si las condiciones de acceso al sistema bancario no se amplían, las barreras de ingreso dificultan a los hogares pobres, reduciendo al mismo tiempo la asignación de recursos en términos generales, pudiendo tener implicancias adversas para el crecimiento sostenido de la economía de una sociedad en términos generales. Esto, sin dudas, trae aparejado un sinfín de consecuencias negativas para la macroeconomía de los países que experimentan este tipo de situaciones,

conllevando a escenarios de menos eficacia y productividad, mientras que la exclusión financiera también impone altos costos de oportunidad para las personas que más necesitan de estas herramientas. Un sistema financiero socialmente inclusivo, necesariamente, debe aumentar el nivel de capacidades financieras de los consumidores e incentivar a la promoción de una oferta de servicios financieros apropiados y asequibles para los diferentes grupos poblacionales, así como proveer una regulación que garantice la protección de los consumidores financieros, sin dejar de incentivar la introducción de nuevos “*players*” que fomenten la competencia y adquisición de nuevos servicios. Al mismo tiempo, debe garantizarse la educación de los ciudadanos en tanto adquisición y uso de los canales financieros formales, ventajas y reforzar la confianza en el sistema.

Más allá del comportamiento macroeconómico, (Rojas-Suarez, 2010) señalan que las deficiencias institucionales son obstáculos clave que impiden la mejora del acceso financiero en todas las potencias emergentes, siendo algunas muy difíciles de modificar. Por trabas institucionales, los autores refieren a las complejas barreras de entrada que existen en el sistema y que imposibilitan a usuarios de poder cumplirlas, lo cual explica en gran medida el surgimiento de los sistemas financieros paralelos o informales. En este sentido, más allá de los esfuerzos del sistema tradicional, el crecimiento de las nuevas herramientas de finanzas digitales busca acercar servicios a los excluidos del sistema tradicional, además de facilitar el acceso y uso de herramientas financieras.

Desde hace algunos años, varios investigadores intentaron medir el impacto de la inclusión financiera en la microeconomía, y si bien no es fácil lograr tal cometido, la evidencia trae aparejados resultados positivos en términos de disminución de la desigualdad. Kwangbin Bae (2012) llevó adelante el primer estudio sobre el acceso a servicios financieros en Estados Unidos entre 2000 y 2007, sus principales resultados demuestran que el acceso al mundo financiero tiene efectos positivos en la reducción de la desigualdad, medida ésta por ingresos, y tasa de pobreza. Durante el desarrollo de su estudio, Bae cita algunos estudios empíricos cuya finalidad es demostrar los efectos del acceso a servicios financieros en tanto reducción de la desigualdad. De los 5 casos expuestos, 4 demostraron una relación positiva entre la mejora en la calidad de vida de las personas y la inclusión financiera, siendo que un 1 solo estudio empírico no mostro correlación positiva entre estas variables: los aumentos en el acceso a la financiación disminuyeron los ahorros de los más pobres y su tasa de fertilidad. (Bae, Han, & Sohn, 2012)

Por su parte, Silvia Prina basó su estudio empírico en analizar las consecuencias de brindar acceso aleatorio a cajas de ahorro a jefas de hogar mujeres en Nepal, localidad con gran porcentaje de familias pobres cuyas finanzas se administran en la economía informal (Prina, 2013). Las principales consecuencias a las que llegó demuestran que el acceso a las cuentas aumentó notablemente la cantidad de activos totales sin que necesariamente estos desplacen otros, como por ejemplo el ahorro. Sumado a esto, la investigadora

registró un elocuente aumento de la inversión de las familias tomadas como referencia en otros ámbitos como salud o educación, lo cual demuestra que la experiencia ha permitido a estas personas adentrarse en otros ámbitos que no solo mejoran sus condiciones de vida, sino su condición de formalidad.

Los avances llevados a cabo en América Latina y Caribe en torno a la inclusión financiera trajeron aparejados algunos resultados positivos, aunque los desafíos aún latentes son notables. Conforme un informe realizado por la Asociación Argentina de Bancos y la Fundación FIEL (2019), la evidencia empírica muestra que la inclusión financiera le permitiría a los individuos, particularmente a los que se ubican en el 40% más bajo de la distribución del ingreso realizar transacciones cotidianas, expandir sus oportunidades de inversión, activar el consumo, disminuir los riesgos- aumentando así las garantías- y hacer frente a shocks imprevistos de una forma más eficiente, segura y adecuada. El informe, también pone de manifiesto que la inclusión financiera se encuentra directamente vinculada a cómo se encuentre dispuesto el acceso de las personas al sistema formal en tanto disposición de cuentas de ahorro –si son sin cargo y sirven para un propósito específico- y a la evolución de los pagos digitales. (FIEL, 2018).

De acuerdo a investigaciones desarrolladas por Carolina Trivelli y María Elena Caballero y de acuerdo a la puesta en marcha de las Estrategias Nacionales por la Inclusión Financiera (ENIF) en varios países, se generó un aumento de las transacciones bancarizadas a la vez que la brecha de género en el acceso a los canales formales, en los segmentos más pobres, se redujo notablemente; por lo que el instrumento es tomada como una contribución importante a la política Nacional en tanto herramienta capaz de luchar contra la desigualdad. (Trivelli Ávila & Caballero Calle). La promulgación de las estrategias Nacionales, institucionaliza a la inclusión financiera como una política de Estado que trasciende los gobiernos de turno, su ideología y plan económico coyuntural.

Si bien, en los análisis considerados anteriormente ponen de manifiesto una correlación positiva entre la reducción de la desigualdad y la promoción de la inclusión financiera, algunas investigaciones evidencian lo contrario. Cabe destacar que, en estos casos, los países no contaban con instituciones formales fuertes; muchos de estos entornos no contaban con regulaciones financieras acordes, o mismo, evidenciaban contextos de alta inflación. (Cull, Ehrbeck, & Holle, 2014).

Las investigaciones llevadas a cabo por Cull, Ehrbeck y Holle; registraron que al observar el impacto de las políticas de inclusión financiera en tanto reducción de las desigualdades, el Coeficiente de Gini aumenta a medida que los países incrementan sus medidas de desarrollo en sus incipientes sistemas financieros- para ello, se observan políticas como el crecimiento del crédito privado y la cantidad de sucursales bancarias- sin embargo, los estudios evidencian una notable disminución del coeficiente en aquellos países que atraviesan un nivel de desarrollo financiero más avanzado. En esta misma línea, otro

grupo de investigadores sostiene que yace una relación negativa entre el desarrollo financiero y el Coeficiente de Gini, (Clarke, Xu, & Zou., 2006) aunque investigaciones posteriores sostienen que la correlación negativa queda estrictamente sujeta al desarrollo financiero que cada país posea al momento de introducir estas políticas. Este tipo de comportamientos, podría ser explicados por la “Curva de Kuznets”: en condiciones de desigualdad, la introducción de mejoras en tanto acceso y uso de servicios pueden generar condiciones desfavorables para los deciles más perjudicados de la sociedad, pero solo a corto plazo, ya que su situación tendería a mejorar en un mediano- largo plazo como consecuencia de las mejoras económicas introducidas, las cuales otorgarán mayores oportunidades para la sociedad en su conjunto, generando externalidades positivas para los más perjudicados de la puja distributiva.

En este sentido, cabe mencionar dos reflexiones. Por un lado, la inclusión financiera reduce la desigualdad social siempre y cuando, se fomente y fortalezca el acceso a herramientas financieras del país en cuestión, proporcionando garantías de acceso y uso de estas herramientas a los deciles más perjudicados. Sin embargo, en las economías en desarrollo, en una primera instancia, la brecha de desigualdad entre quienes más y menos poseen se expandirá, mejorando las condiciones de los segmentos que poseen ingresos más elevados. A medida que el desarrollo del sistema financiero avanza, los deciles más perjudicados de la distribución se verán beneficiados como producto de que la inclusión de políticas promotoras del desarrollo expandirá la economía del mercado considerando. En este sentido, el fomento de herramientas financieras, en vistas de favorecer la inclusión, puede generar involuntariamente efectos de impacto adverso en el corto plazo.

## 5. Argentina: Análisis de coyuntura y contexto local

### Estado de situación de Argentina en materia de inclusión financiera: ¿un país desigual?

Argentina, representa uno de los países con mayor informalidad de América Latina. Según el informe de Evolución de la Distribución del Ingreso (EPH), durante el tercer trimestre de 2019 respecto al mismo período de 2018, el Coeficiente de Gini se amplió de 0,424 a 0,449, mientras que la brecha entre el 10% de la población con mayores y menores ingresos, creció de 20 a 21 puntos.

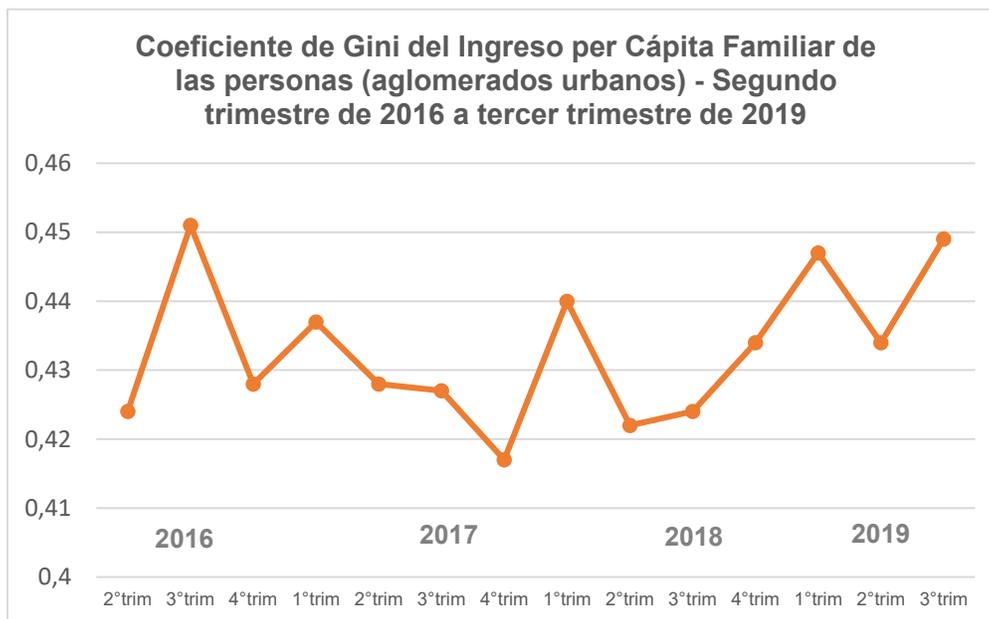


Gráfico 1-Coeficiente de Gini en Argentina (2016-2019). Fuente: Elaboración propia a partir de INDEC

Si bien, las principales limitantes al crecimiento del sistema financiero recaen hoy no solo en los altos índices de informalidad, sino también en los problemas de acceso a servicios, falta de uso y en la poca eficiencia de los sistemas; Argentina también registra una baja performance en cuanto a su conocimiento y actitud financiera<sup>1</sup>.

En abril de 2017, la publicación del *Global Findex* demostró que en Argentina solo el 48% de la población percibe tener acceso a una cuenta en una institución financiera del 80% de la ciudadanía que es

<sup>1</sup> Durante la crisis socioeconómica, profundizada por la expansión del COVID-19 en 2020; la informalidad, la desigualdad y hasta la marginalidad, quedaron visiblemente expuestas a los ojos del mundo no solo por los problemas operativos del cobro de la asignación destinada a los sectores más perjudicados de la sociedad, sino por la cantidad de personas que evidenciaron encontrarse en condiciones de informalidad, de falta de acceso a instrumentos financieros formales, o mismo, de desconocimiento del funcionamiento instrumentos financieros básicos como el retiro de dinero de un ATM o el uso de una tarjeta de débito.

poseedora de una<sup>23</sup>; registrándose un crecimiento de más de 15 puntos porcentuales entre 2011 primer año de realización de la encuesta y 2014; a partir de entonces se ha producido un leve descenso. A su vez, y de acuerdo a información provista por el Banco Central de la República Argentina, el mayor aporte a la bancarización es llevado adelante desde el sector formal de la economía, puesto que el 24% del 80% total de las cuentas, son cuentas sueldo. De todos modos, es necesario destacar en este punto que en Argentina sólo 12 millones de ciudadanos se encuentran contemplados bajo el régimen de relación de dependencia<sup>4</sup>, lo cual da un indicio de la gran brecha de desigualdad de condiciones que enfrenta el país.

Al momento de la publicación del último *Global Findex Database*, el Banco Mundial destacó que los problemas de acceso a servicios son muy evidentes en los sectores más necesitados de la sociedad, siendo que en 2014 el 44,6% de los deciles más pobres de la sociedad argentina habían declarado tener acceso al sistema financiero mientras que en 2017, el número se contrajo a 38,1%; habiendo la población de ingresos más elevados crecido al 55,8%. En este sentido, la brecha entre ricos y pobres en materia de acceso y uso de servicios financieros ascendió al 17,7% cuando bien en 2014 había sido de 9,3% (Carballo, 2017). La proporción de individuos con cuenta bancaria entre los quintiles más pobres y el sector de mayores ingresos es notable, así mismo, los contrastes entre la situación local y del resto de la región o mismo, entre los países que conforman la OCDE:

<b>Porcentaje de personas con cuentas por países y grupo de ingresos</b>					
	1er quintil más pobre	2ndo quintil más pobre	3er quintil más pobre	4to quintil más pobre	20% más rico
<b>ARGENTINA</b>	41%	34%	46%	54%	65%
<b>LATAM</b>	34%	43%	51%	56%	73%
<b>OCDE</b>	92%	94%	96%	97%	98%

Tabla 1- Fuente: Elaboración propia, a partir de informe de FIEL

Además, cabe destacar que la proporción de ciudadanos con cuenta bancaria aumenta conforme la edad y el nivel educativo. Si bien, diversas políticas sociales que han sido impulsadas desde el Estado Argentino durante los últimos años a esta parte han incrementado elocuentemente el acceso a instrumentos de la economía formal, visto y considerando que el cobro de asignaciones y programas de promoción y protección social se han ido incorporando a través de instituciones bancarias; los desafíos latentes son más que evidentes.

<sup>2</sup> Segundo Informe de Inclusión Financiera; Banco Central de la República Argentina (BCRA); 2020

<sup>3</sup> Un 74% sería la cantidad total de poseedores de una cuenta en una institución formal, si se resta la cantidad de titulares que perciben la Asignación Universal por Hijo (AUH).

<sup>4</sup> Ministerio de Trabajo de la Nación, 2020.

Por marcar un aspecto que da cuentas del estado de inclusión financiera en Argentina, el uso de instrumentos financieros electrónicos en el país es bastante bajo, en comparación a otros países de la región, a pesar de que, instrumentos como la tarjeta de débito, tarjeta de crédito, plásticos prepagos y la transferencia electrónica continuaron creciendo durante 2019. De acuerdo a la información provista por el Banco Central en 2019, por cada 100 extracciones de efectivo por adulto, se efectuaron casi el doble de operaciones por medios de pago electrónicos, siendo la tarjeta de débito el medio más utilizado por parte de la población durante el año 2019, superando en un 7% a la tarjeta de crédito<sup>5</sup>.

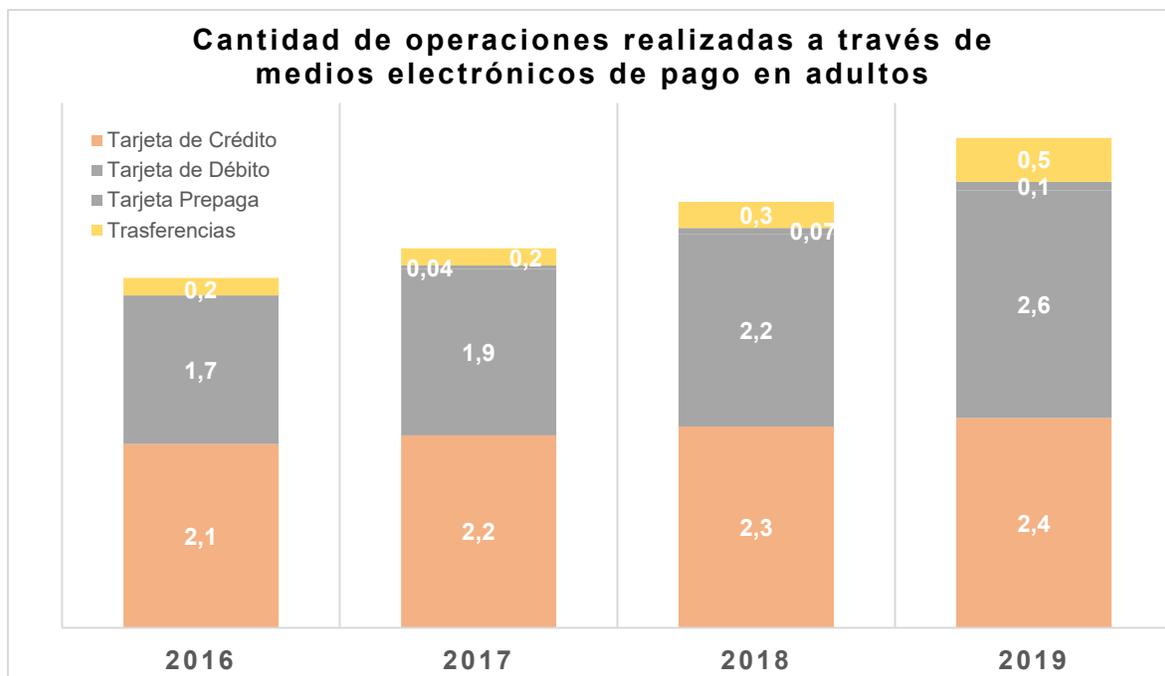


Gráfico 2- Cantidad promedio mensual del período (Índice de precios base enero 2019) Fuente: | Segundo informe de inclusión financiera, BCRA, 2020

El análisis desarrollado por el Banco Mundial respecto de la percepción de la inclusión financiera a nivel local, también dio cuentas del bajo nivel de ahorro que registra la sociedad argentina siendo que solo un total de 29% de los encuestados en 2017 declaró llevar adelante este hábito, aunque un 25,4% de los encuestados aseguró no ahorrar en el sistema formal por no confiar en las instituciones financieras Nacionales. De acuerdo a la información provista por la entidad monetaria Nacional, la cantidad de plazos fijos en pesos por cada 100 cuentas de depósito la moneda local se ha mantenido constante desde hace 10 años: 6 plazos fijos cada 100 cuentas (BCRA; 2020). El dato no solo demuestra una baja tendencia al ahorro, sino además la desconfianza en el rendimiento de la moneda local, en las instituciones financieras y en el

<sup>5</sup> En los años previos, la tarjeta de crédito había sido más utilizada, su posibilidad de financiamiento, lo cual en los tiempos actuales resulta más complejo por la coyuntura económica.

instrumento financiero per se teniendo en contrapartida una apuesta de mayor “seguridad financiera” como el dólar norteamericano.

Sin embargo, y más allá de este complejo escenario, a lo largo de la última década, el país llevó adelante grandes esfuerzos por expandir las garantías de acceso y uso de las herramientas financiera, aunque desde ya, cabe destacar que las medidas no logran saldar del todo las complejas deficiencias de un sistema profundamente desigual y teñido por la informalidad. A continuación, se detallan algunas medidas tomadas entre 2016 y 2020:

<b>Principales medidas para el desarrollo de la inclusión financiera a nivel Nacional (2016-2020)</b>	
<b>Medidas</b>	<b>Comentarios</b>
Reglamentación de firma digital	Extender uso de firma electrónica y digital a todos los actos jurídicos y administrativos
Habilitación de apertura remota de cajas de ahorro y cuentas corrientes, y depósito electrónico de cheques	La medida tiene la finalidad de facilitar trámites bancarios y alcanzar las herramientas financieras digitales a más personas.
Habilitación mayor uso e-storage en la nube	Habilitación de nube para el depósito de información financiera en dispositivos promotores de tecnología financiera.
Aumento al límite de transferencias electrónicas	Aumento de límite de transferencias electrónicas (AR\$250.000, US\$12.500 o €12.500 para home-banking; sin límite si clientes lo solicitan para una operación en particular)
Identificación digital	Promoción de políticas que aceleren y/o eliminen la burocratización de trámites.
Flexibilización apertura de sucursales y ATM's no bancarios	Flexibilización de requisitos apertura de sucursales bancarias y apertura de entidades no bancarias para el desarrollo de transacciones financieras (entidades no bancarias)
Corresponsalías bancarias	El objetivo es ampliar la cobertura geográfica del sistema financiero al prestar servicios financieros a través de canales alternativos. A partir de esta medida, se busca una alternativa complementaria, para acceder a todas las operaciones activas y pasivas que presta un banco.
Fomento a la competencia y acceso a infraestructura de pagos	Proceso de desinversión y venta de Prisma en vistas de fomentar la interoperabilidad de los medios de pago.
Fomento de nuevos medios de pago: Plataformas de Pagos	Con esta medida, se busca no solo incentivar la competitividad ante agentes financieros tradicionales sino ingresar nuevos jugadores en un mercado como el argentino, que es muy pequeño

Móviles (PPM), POS Móvil, Botón de Pago y Billetera Electrónica	
Creación del Débito Inmediato (DEBIN)	Permite programar cobros recurrentes, aceptación automática de pedidos futuros hechos desde cuentas ciertas (con fechas y topes fijados) Se encuentra disponible en apps móviles y homebanking, y busca facilitar las transacciones financieras.
Desarrollo y fomento del código QR (códigos de respuesta rápida)	El objetivo del QR es unificar sistemas de distintas billeteras digitales o de Apps de pagos electrónicos. Cada aplicación, además, puede ofrecer pagar vía débito, crédito, transferencia inmediata, PEI u otro modo. Un incentivo para adopción es la no retención de IVA, Impuesto a las Ganancias o Ingresos Brutos. (6%/7% a comerciantes)
Creación de la Dirección Nacional de Inclusión Financiera y del Comité Coordinador de Inclusión Financiera	A partir de 2016, el Ejecutivo Nacional puso en funcionamiento dependencias y programas destinados a promover la inclusión financiera, más allá de las acciones que se llevasen adelante desde el Banco Central y la banca privada.
Incentivos para aumentar la aceptación de medios electrónicos de pago por parte de comercios	Mediante, la entrega de terminales POS móviles a pequeños y medianos comercios/empresas, eliminación de retención de IVA e Impuesto a las Ganancias a microempresas, reducción paulatina de tasas intercambio para bancos emisores de Tarjetas de Crédito y Débito.
Lanzamiento de PIM (BNA)	En 2017, el Banco Nación impulsó su primera billetera virtual (PIM) gratuita, al alcance de toda la ciudadanía y sin la necesidad de poseer una cuenta bancaria.
Incentivos para aumentar el uso por parte de consumidores	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incentivos pago vía electrónica (devolución 15% IVA compras con Tarjeta de Débito a beneficiarios de planes sociales y jubilados con jubilación mínima)- <u>Medida suspendida en 2019 por la coyuntura económica</u></li> <li>- Obligación de aceptar medios de pago electrónicos</li> <li>- En 2020, se promulgó la devolución de hasta AR\$700 a compras realizadas con tarjeta de débito, realizadas por jubilados y/o pensionados (no es un reintegro de IVA).</li> </ul>
Aprobación de Ley de Financiamiento Productivo (Ley 27.440/2018)	Brinda facilidades para: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pymes (Factura de crédito MiPyME, Fondos cerrados, Pagaré valor negociable)</li> <li>- Acceso a la vivienda (Letras y pólizas de seguro con CER, Cobertura riesgo hipotecario)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ahorros personales (Exenciones impositivas, viviendas sociales, fideicomisos financieros)</li> <li>- Exige la creación de una Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (aprobada en agosto de 2019)</li> </ul>
Promoción de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (EFIN)	Promulgación de la Ley en agosto de 2019. Su promoción la vuelve política de Estado Nacional.
Tarjeta Alimentaria	Dada la coyuntura macroeconómica, el nuevo gobierno Nacional otorgó a quienes tengan hijos de hasta seis años que reciben Asignación Universal por Hijo (AUH), embarazos a partir de los tres meses que cobran la asignación por embarazo y personas con discapacidad que reciben la AU; una tarjeta alimentaria que es similar a una tarjeta de débito. No sirve para extraer dinero, sino que está pensada para la compra exclusiva de alimentos, en vistas de incentivar el consumo a través de un medio de pago formalizado.
Mejora de la información crediticia	Divulgación información positiva por Central de Deudores del BCRA y ampliación del período de información divulgado a 24 meses.
Lanzamiento de Cuenta DNI (BAPRO)	Cuenta DNI, es la App desarrollada por el Banco Provincia. Es una billetera digital que tiene varias funcionalidades y cuyo principal objetivo hoy es que las personas aquellas personas que no cuentan con acceso a una cuenta bancaria, puedan crearse una ágilmente y cobrar el IFE (Ingreso familiar de Emergencia <sup>6</sup> ).
Expansión Fintech	Durante 2016 y 2019, el gobierno no generó un marco normativo tendiente a restringir la dinámica extensión de la industria Fintech. Empresas como Wilobank y Brubank, fueron reconocidas por el Banco Central como los primeros bancos digitales de la Argentina, y consigo, muchas empresas de tecnología financiera fueron ganando terreno a nivel Nacional. En 2020, la nueva administración del Banco Central se mostró algo más combativa contra estos servicios, intentando “nivelar” el terreno entre la banca tradicional y la no tradicional. <sup>7</sup>

Tabla 2- Fuente: Elaboración propia, a partir de información provista por el ex Ministerio de Hacienda de la Nación (2019)

La oferta de acceso a servicios financieros, actualmente, se encuentra limitada por una serie de factores, entre los cuales pueden mencionarse, por un lado, la imposibilidad de acceso físico a infraestructura y canales de atención financiera, lo cual se relaciona directamente con los elevados costos

<sup>6</sup> El Ingreso Familiar de Emergencia (IFE), representa una de las tantas medidas adoptadas por el gobierno para paliar la crisis económica generada por el avance del COVID-19 en Argentina durante 2020.

<sup>7</sup> El Banco Central, emitió a principios de enero una regulación tendiente a limitar el accionar de los PSP, determinando, entre varios aspectos, que éstos deberán depositar el 100% del dinero de sus clientes en las cuentas de sus clientes en entidades financieras.

de brindar servicios financieros tradicionales y eficientes a los segmentos de menores ingresos o a lugares de difícil acceso. En Argentina, el nivel de penetración de los servicios en términos geográficos es muy reducido (FIEL, 2018) en parte, por la extensión territorial del país, caracterizada a su vez por áreas de muy baja densidad poblacional, así como por la dificultad de acceso a ciertos distritos en particular. Por citar un ejemplo de ello, tanto los ATMs<sup>8</sup> como los puntos de acceso extra-bancarios demuestran una marcada disparidad en la distribución entre provincias y las localidades que las componen, siendo los grandes distritos urbanos como la región del AMBA, Córdoba y Santa Fe los más beneficiados en la distribución, ya que concentran el 65% de dichos recursos. El 58% de las localidades del país, no cuenta aún con puntos de acceso al sistema financiero, mientras que el 71% de la población no tiene acceso a una sucursal bancaria cerca del domicilio. El acceso a las finanzas inclusivas y/o digitales, también resulta desigual incluso hacia el interior de los grandes centros urbanos, dependiendo la situación económico-social de la población. Por citar un ejemplo de ello, sólo el 24% de los comercios relevados en el barrio Padre Carlos Múgica, Capital Federal, acepta pagos digitales, aunque el 90% de los comerciantes cuenta con un teléfono móvil<sup>9</sup> (Carballo & Bartolini, 2019)

Más allá de esto, el último informe publicado por el Banco Central da cuentas que el total de puntos de acceso se ha incrementado elocuentemente<sup>10</sup> y a pesar de que el aumento de dispositivos electrónicos como cajeros automáticos y terminales de autogestión, han tenido una gran relevancia en este sentido; la evolución y desarrollo de los puntos de acceso extra-bancarios como supermercados, estaciones de servicio, farmacias y centros de cobro de servicios; han jugado un rol fundamental en el proceso de fomentar el uso de herramientas formales lo cual ha permitido una mayor penetración y capilaridad en el sistema. Entre otros obstáculos a la oferta, se destacan la existencia de información asimétrica entre instituciones financieras y usuarios, lo que se traduce en barreras de acceso a los servicios financieros tradicionales y no tradicionales, o mismo, la falta de fondos y los altos costos de los servicios financieros.

En lo que a la demanda de servicios financieros formales respecta, varios son los puntos que pueden considerarse como causales del por qué los ciudadanos no recurren habitualmente a ellos. Entre ellos, Roa y Carvalho (2018), enumeran falta de educación financiera, falta de confianza en las instituciones financieras, dificultades en ingresos, sesgos de comportamiento y factores culturales o religiosos. El comportamiento de la demanda es un fenómeno particular, y muy poco analizado en general. Más allá del

---

<sup>8</sup> El 74% de los ATMs se encuentra en el interior de las sucursales bancarias.

<sup>9</sup> El 64% de los comerciantes relevados envió un video y el 59% que reenvió mensajes de Whatsapp, pero únicamente el 12% hizo al menos una compra o venta con el celular, el 7% utilizó una billetera digital, el 5% cobro con terminal de pagos Pos y el 2% con código QR (esto puede responder a que solo el 62% de los encuestados se siente más o menos seguro utilizando el teléfono móvil o no se sentía seguro).

<sup>10</sup> En 2019, se registró un aumento de puntos de acceso del 5,8% con 30.726 puntos a diciembre 2019.

relevamiento respecto de la actitud y comportamiento financiero de los argentinos, no hay una comprensión realmente acabada del porqué de sus actitudes como para desarrollar programas acordes a sus comportamientos. Generalmente, entre la falta de conocimiento y/o educación financiera de la población, tiende a ser considerada como la principal limitante de la demanda y si bien, estos aspectos resultan muy relevantes, no hay que dejar de destacar los persistentes problemas de acceso a la economía formal. De acuerdo al *Microscopio global 2019 para la inclusión financiera*, publicado por *The Economist*, Argentina es considerada la séptima economía emergente, entre las 55 consideradas para su análisis, en tanto promoción de la inclusión financiera. Más allá de esto, el informe da cuenta de ciertos aspectos clave a mejorar en cuanto restricciones de entrada al sistema, sobre todo en lo que respecta al mercado de economía digital, y la protección para usuarios de servicios digitales.

Los desafíos que al momento presenta Argentina en esta materia son múltiples y complejos. Más allá de la extensión territorial, las altas barreras de ingreso al sistema financiero formal, las múltiples y cambiantes regulaciones y la ausencia de claridad en cuanto al impulso o no de los nuevos “*players*” del sistema dificultan la evolución de un sistema más maduro e igualitario. Al mismo tiempo, es necesario destacar que no hay un manejo ágil y comprensivo del comportamiento financiero por parte de la ciudadanía, lo cual dificulta una potencial mejora de la educación y las capacidades financieras de Argentina en comparación a la realidad de otros países de la región.

<b>Tabla Resumen- Status Principales indicadores de Inclusión Financiera en Argentina</b>				
<b>Tipo de indicador</b>	<b>Indicadores</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>Infraestructura</b>	Puntos de acceso cada 10.000 adultos	26.553	29.050	30.726
<b>Cantidad de cuentas</b>	Porcentaje de adultos con (al menos) una cuenta de depósito	78%	80%	-
<b>Percepción*</b>	Percepción de tenencia de cuenta disponible	48%	-	-
<b>Transacciones</b>	Transferencias electrónicas por adulto	0,2	0,3	0,5

<b>Créditos</b>	Porcentaje de adultos con deuda en entidades financieras	37%	38%	37%
<b>Ahorro</b>	Cantidad de plazos fijos cada 100 cuentas de depósito (\$/UVA)	6	7	6

Tabla 3- Principales indicadores de inclusión financiera en Argentina, 2019. Fuente: Segundo Informe de Inclusión Financiera, BCRA; Global Findex, Banco Mundial 2017

\*Índice de percepción, fue agregado para comparar el estado de conocimiento financiero de la ciudadanía en detrimento del acceso disponible al uso de recursos

### El rol de las herramientas digitales

El desarrollo tecnológico se ha vuelto un aliado fundamental en la promoción de la inclusión financiera a nivel mundial y Nacional; el desarrollo en el campo de las tecnologías de la información apoya fuertemente el crecimiento y la inclusión del sector formal, facilitando así el crecimiento económico inclusivo. (Prasad, Singh, Deep, & Dubey, 2016). Esto se debe, principalmente, a las nuevas demandas y desafíos que interpelan a nuestra sociedad y a sus habitantes. Argentina, no se mantuvo exenta de esta realidad, y a partir de 2005, las denominadas Fintech comenzaron a expandirse notablemente en el sistema financiero nacional. (CAF, 2016).

El término Fintech, responde a una contracción entre la palabra finanzas y tecnología y, se propone brindar soluciones a los limitantes que ofrece el sistema financiero tradicional, su origen es digital y su actividad principal es brindar servicios financieros mediante el uso de la tecnología (Cámara Argentina de Fintech, 2018). En el país, ya residen más de 200 empresas que desarrollan servicios financieros digitales y que se alejan de los productos de la banca tradicional. La rama de “verticales” de servicios es muy amplia y variada: desde billeteras virtuales y botones de pago, a *crowdfunding*, *leasing* e inversiones; múltiples operaciones pueden realizarse a través del celular o de la computadora lo cual a su vez supone nuevos desafíos en tanto educación, penetración y utilización de servicios financieros.

A pesar de los desafíos que implica el desarrollo Fintech en la región, la expansión de herramientas digitales en Argentina parece haber encontrado un espacio oportuno para su crecimiento. Además de la alta informalidad, el escaso ahorro bancario en comparación a otros países del mundo, la desconfianza en los instrumentos bancarios tradicionales, y el bajo nivel de conocimiento de herramientas financieras; el contexto regulatorio, hasta el momento casi inexistente, ha impulsado su crecimiento a pesar de las dificultades. Sin embargo, cabe destacar que de acuerdo a información provista por el Banco Central (BCRA), a pesar del crecimiento tangible del sector a nivel local, el impacto de estas herramientas en la

población es dispar puesto que es prácticamente nulo en adultos mayores, del 2%, mientras que es más intensivo en uso más significativo en jóvenes, 22%, y población sub-40 años, 59%.

Más allá de que el país es uno de los que cuenta con menos limitantes en materia regulatoria para el sector en toda la región, Argentina cuenta con innumerable cantidad de facilidades que incitan a la promoción del ecosistema Fintech en el país. Algunos datos de interés como, la cantidad de celulares por habitante o mismo, el acceso a servicios de internet son algunas de las cuestiones a tener en cuenta. En este sentido, según un estudio realizado por la *Mobile Marketing Association*, en Argentina hay más de 39,9 millones de usuarios de teléfonos celulares; el 91% de los encuestados en el país admitió poseer un "smartphone", mientras que en países como México el total asciende a 89%, en Brasil 87% o mismo en Estados Unidos, el total asciende a 82%. Del mismo modo, más del 61% de los hogares argentinos cuentan con acceso a internet fijo. (ENACOM, 2019)

Conforme los datos mencionados, mayor cantidad de argentinos cuentan con acceso a telefonía celular o servicio de internet que aquellos que perciben tener acceso al sistema financiero formal. Tomando un ejemplo al respecto, un estudio realizado sobre medios de pago digitales en el Barrio Padre Múgica arrojó como resultado que el 87% de los comercios encuestados utiliza un teléfono móvil inteligente, siendo ese casi el único acceso al mundo digital, solo 13% posee una computadora u otro dispositivo con el cual realizan su actividad económica.<sup>11</sup> En este sentido, la promoción de herramientas digitales puede ser una gran opción de facilidad de acceso de nuevos usuarios al sistema financiero. Las nuevas herramientas digitales, pueden incentivar el ofrecimiento de productos y servicios de mejor calidad y adaptados al cliente, contribuyendo a aumentar la inclusión financiera, según la vertical de servicio que se tenga en cuenta (ADEBA;2019). Además, es necesario destacar que la obtención de una cuenta en este tipo de servicios es mucho más ágil y sencilla que en los servicios tradicionales.

En Argentina, el desarrollo del sector Fintech es muy reciente aunque, no por ello poco significativo. Según información provista por la red de ATMs LINK, el uso de dinero electrónico interpeló a 29 millones de argentinos a marzo de 2019<sup>12</sup>. Sin embargo, no hay mediciones de impacto concretas que permitan evidenciar en qué medida el desarrollo de tecnología financiera en Argentina ha contribuido a la generación de un mayor nivel de inclusión. Los representantes de la Cámara Argentina de Fintech, afirman que la penetración, sobre todo a los sectores no bancarizados, podría potenciarse colocando tasas más competitivas, sobre la base de un mejor entendimiento diferenciado de las necesidades de la población y,

---

11 I.Carballo; M. Bartolini, 2019

12 Para el mes de mayo de 2020, conforme los efectos del Aislamiento Social Preventivo Social y Obligatorio en el marco de la pandemia del COVID-19, impulsó a que se sumasen en dicho mes más de 2,6 millones de usuarios y 5,5 millones en un año a las distintas plataformas.

generando una experiencia basada en agilidad y la transparencia.<sup>13</sup> Si bien, las Fintech representan una herramienta fundamental en la facilitación de acceso por su sencillez, bajo costo, capilaridad y agilidad de uso; al día de la fecha son instrumentos mayormente utilizados por ciudadanos previamente instruídos sobre su uso. De acuerdo al Banco Central (BCRA); el 77% de sus clientes de crédito ya eran poseedores de una cuenta en una institución bancaria, previamente.

Hoy, el sector atraviesa grandes desafíos en tanto dar a conocer sus servicios y funcionamiento, tal vez no a toda la población del mismo modo o a través de los mismos canales. Sin embargo, y más allá de cualquier diferencia puntual, tanto las herramientas financieras tradicionales como las digitales dan pelea contra un enemigo común: la falta de educación y comportamiento financiero. Es por ello que, es importante que la banca digital y la tradicional trabajen al unísono para generar mayores y mejores garantías de acceso al sistema.<sup>14</sup>

### **El rol de la educación financiera**

La actitud y las capacidades financieras son dos características muy relevantes a la hora de entender el comportamiento microeconómico de una sociedad, sin embargo, no son las únicas. A nivel internacional, la educación financiera es reconocida como un factor clave para reducir la exclusión social y desarrollar el sistema financiero formal (Connolly & Hajjaj, 2001). En este sentido, la OCDE define la educación financiera como “*el proceso mediante el cual los individuos adquieren una mejor comprensión de los conceptos y productos financieros y desarrollan las habilidades necesarias para tomar decisiones informadas, evaluar riesgos y oportunidades financieras, y mejorar su bienestar*” (OCDE, 2006). El conocimiento de herramientas financieras educa a los individuos respecto del comportamiento financiero a asumir de cara a los desafíos de la cotidianidad, brinda libertad, y la posibilidad de decidir y planificar sobre el largo plazo.

Según el vicepresidente de la Comisión Europea para el Euro y el Diálogo Social, la educación financiera aumenta la sensibilidad en torno al riesgo, lo que contribuye a la estabilidad financiera, reduce las tasas de morosidad y favorece un ahorro. En este sentido, y según el experto, conseguir que todas las personas puedan elegir los productos y servicios que más les convienen a su economía, contribuye sin dudas a fortalecer su inclusión financiera (BBVA, 2017) e igualar oportunidades. En este sentido, inculcar

---

13 Ibidem

14 Desde la banca tradicional, pública y privada, se ha realizado importantes avances durante los últimos años en vistas de acelerar herramientas digitales propias considerando el crecimiento exponencial que ha tenido el universo Fintech en el corto plazo. El racional es, competir con herramientas similares para no perder usuarios frente al avance de la era digital.

conocimientos financieros desde edades tempranas, podría ayudar a generar una cultura financiera de largo alcance, la cual tenga impacto en el desarrollo de estos individuos durante su vida adulta.

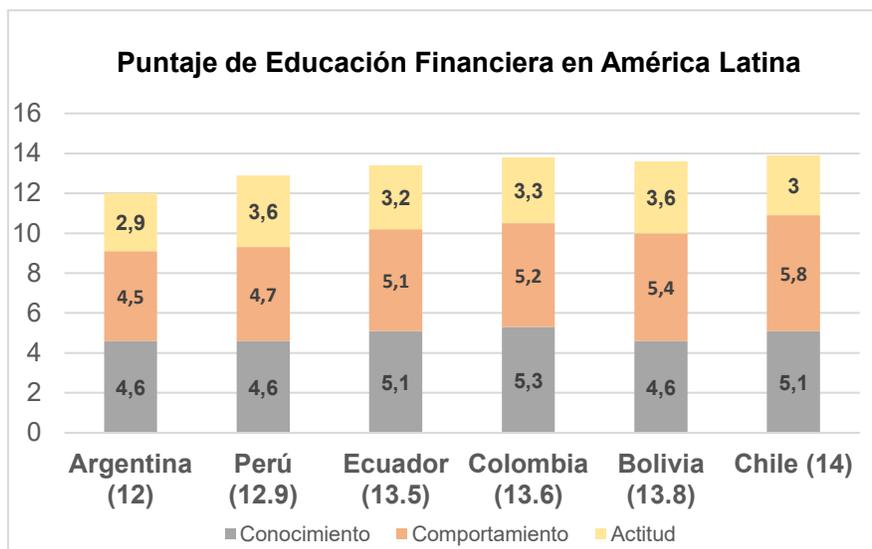


Gráfico 3- Educación Financiera en América Latina. Fuente: Elaboración propia a partir de Informe de Capacidades Financieras (CAF & BCRA); 2017.

El estado actual de la educación y conocimiento financiero de América Latina no es alentador. Considerando una encuesta regional realizada por (García N. , Grifoni, López, & Mejía., 2013) hace algunos años, un elevado porcentaje de la población de países como Chile, Colombia, Guatemala, México y Perú manifestaron no entender, por ejemplo, el término “tasa de interés”, entre otros conceptos vitales para el desarrollo de la vida económica individual.

Conforme los datos aportados por la *Encuesta de Capacidades Financieras* realizada por el CAF y el Banco Central argentino en el año 2017; Argentina se encuentra entre los Estados con menor conocimiento financiero de la región. El estudio, da cuentas de que solo la tercera parte de la población alcanza un nivel alto en conocimiento financiero, lo cual coloca al país en el puesto 31 de los 39 países en los que se desarrolló el estudio. Centrándose en el caso puntual de América Latina, y tomando como referencia las variables conocimiento, comportamiento y actitud financiera, Argentina alcanzó el menor puntaje entre los 6 países comparados: Argentina, Bolivia, Chile, Colombia, Ecuador y Perú. Sin embargo, ¿es la educación financiera una herramienta capaz de mejorar los niveles de inclusión de una sociedad?

En el año 2018, Verónica Frisancho, en representación del BID, llevó adelante un estudio de impacto tendiente a medir las consecuencias de la introducción de programas de educación financiera en las escuelas. Entre sus principales resultados, Frisancho observó que el dictado de cursos de “alfabetización financiera” en la escuela secundaria han aumentado notablemente los conocimientos y el autocontrol financiero de los jóvenes. (Frisancho, 2018). Según las conclusiones a las que arribó en la investigación, el

efecto promedio sobre el conocimiento financiero de los jóvenes fue de 0,24 desviaciones estándar; impacto considerable si se parte del análisis que en intervenciones anteriores destinadas a observadas el nivel escolar de otras asignaturas, el impacto observado ha sido de 0,10.

Por otro lado, (Grohmann, Klühs, & Menkho, 2016) realizaron un trabajo cuantitativo en vistas de demostrar qué efectos reales produce la educación financiera en una sociedad. Como resultado de ello, arribaron a la conclusión que la profundización de la educación financiera genera efectos positivos en materia de inclusión. Los autores, sostienen en su análisis- basado en 4 regresiones- que la alfabetización financiera fortalece el desarrollo de una mayor inclusión en países con bajos niveles de profundidad financiera; incluso un mayor nivel de educación financiera puede llegar hasta compensar aquellos factores básicos que impulsan la inclusión, como la falta de infraestructura. El estudio concluye que, la alfabetización mejora la inclusión financiera en todos los escenarios de una sociedad, siendo que, a los niveles de menos profundidad financiera, una mejor educación puede ser comprendida como un sustituto perfecto de algunos condicionantes de la inclusión; mientras que en aquellas sociedades que gozan de una profundidad financiera mayor, la alfabetización se convierte en complemento necesario.

En una investigación realizada para la OCDE, (Atkinson & Messy, 2013) concluyen que los bajos niveles de inclusión financiera están asociados directamente con bajos niveles de educación financiera. Partiendo de esta base, el documento aporta una serie de herramientas y opciones de política pública para que los países puedan desarrollar programas educativos tendientes a incrementar los niveles de educación financiera de sus sociedades.

Para (Grohmann & Menkhoff, 2017), la educación financiera promueve la inclusión financiera en la sociedad en general. Los autores, comprueban mediante un análisis de campo que, en las sociedades más desarrolladas, cuanto mayor es el nivel de educación financiera, mayor es el uso de productos financieros. Al mismo tiempo, verifican que el efecto educativo sobre el acceso a la financiación es mayor para los países que están menos desarrollados financieramente. A la conclusión que arriban ambos autores es que, la política económica no solo debe dirigirse a impulsar y promover más y mejor infraestructura financiera, sino también en mejorar la educación financiera.

Por su parte, en *“Saving and the Effectiveness of Financial Education”*, (Lusardi, 2013-14) realizó un interesante estudio de campo sobre la situación y comportamiento financiero de los hogares de adultos mayores, estudiando puntualmente cuál es el efecto real de llevar adelante seminarios de retiro con miras a promover una mejor actitud financiera. Como resultado, Lusardi logró demostrar que los seminarios fomentan elocuentemente el ahorro de este sector poblacional, sobre todo en quienes tienen baja educación o en aquellos que ahorran poco. Cuantitativamente, el estudio demuestra que, al ofrecer educación

financiera, tanto el patrimonio financiero como el patrimonio neto total aumentaron notablemente, especialmente en aquellas familias que yacen por debajo de la distribución de la riqueza y las que tienen poca educación. Del mismo modo, Lusardi logró demostrar con su estudio que los seminarios también aumentaron la riqueza total de aquellas las familias con educación más alta.

De lo analizado hasta el momento, parece haber una fuerte correlación positiva entre los resultados arrojados por el impacto de la educación y el consecuente comportamiento financiero, sin embargo, algunos estudios arriban a conclusiones algo diferentes. En este sentido, algunas investigaciones sugieren que, la educación financiera no tiene un impacto significativo en el comportamiento ulterior de quienes se han sometido a estos procesos educativos bajo un formato estándar. Es así que, varias investigaciones han intentado dimensionar el impacto real de la educación financiera sin lograr dimensionar el efecto y perdurabilidad del comportamiento de los jóvenes en el tiempo.

Uno de los motivos de falla de los sistemas de educación financiera, reside en que no existen formatos educativos estandarizados alrededor del mundo; sino se utilizan, incluso en un mismo país, una multiplicidad de programas, proyectos y planes dictados por distintos actores y destinados a distintas audiencias. Un claro ejemplo de ello se ve reflejado en que, mientras que la medición de un programa de educación financiera destinado a adultos mayores, obtuvo resultados de impacto muy positivos; otros investigadores (Willis, 2008), evidencian que los costos de impartir programas de educación financiera superan los potenciales beneficios.

Sumado a los resultados obtenidos por Willis, otras investigaciones sugieren que la efectividad de las políticas tendientes a mejorar los niveles de educación financiera no es evidenciable, sobre todo si el programa es transmitido en un formato de aula estándar- tradicional. (Henager-Greene & Cude, 2016). Por citar un ejemplo de ello, tres investigadores llevaron adelante un estudio de caso en base a dos programas de educación financiera destinados a pequeños empresarios de República Dominicana. El programa que utilizó métodos de enseñanza tradicionales no tuvo resultados de impacto en los alumnos, mientras que el programa que utilizó reglas de enseñanza nemotécnicas y simplificadas generó efectos significativos en el desempeño de los empresarios.

Del mismo modo y a través de un estudio de impacto, los investigadores Lewis Mandell y Linda Schmid Klein, buscaron contrastar el comportamiento financiero de un grupo de estudiantes de secundario que tomó durante cuatro años una asignatura de *“management en finanzas personales”* y quienes no lo habían hecho. Como resultado, se observó que quienes tomaron el curso no tenían más conocimientos financieros que aquellos que no lo habían hecho y, además, no evidenciaron tener una actitud más propensa al ahorro ni al comportamiento financiero responsable.

Las investigaciones sugieren que, la política más efectiva para aumentar el acceso a los instrumentos formales de ahorro y bancarización de la economía consiste en reducir los costos transaccionales<sup>15</sup>, sin embargo, la persuasión y la promoción de herramientas que permitan dar cuenta de ellas resulta fundamental para incidir en su uso. La evidencia, también sostiene que las intervenciones o políticas públicas dirigidas a moldear los hábitos de conducta de los más pequeños, tienden a tener mayor impacto que en los adultos<sup>16</sup>, sin embargo, es necesario ahondar más en comprender la psicología de los usuarios ya que el impacto de la educación financiera aún no se encuentra del todo analizado (Bruhn, de Souza Leao, Legovini, Marchetti, & Zia, 2013). Más allá, de que pueda llegar a ser necesaria la adopción de un programa ad-hoc o un formato estándar para identificar barreras al bienestar financiero y ayudar en soluciones que permitan una elección financiera efectiva<sup>17</sup>, es imperativo la comprensión del lugar-espacio-realidad que aqueja a cada localidad. En este sentido, los hacedores de políticas públicas deben considerar las características de su población local, para dar con una batería de soluciones adecuadas al contexto.

La educación, debe ser entendida como un complemento perfecto de otros factores que hacen e impulsan la inclusión. Por complementariedad, se hace referencia a la necesidad de que varios factores coexistan para así poder generar resultados positivos en la búsqueda de la inclusión. En este sentido, sería hasta vulgar detractor la educación financiera como un medio para obtener el fin deseado. Se necesita de más investigación, análisis e inventiva para dar con programas integrales y, a la vez focalizados, que permitan trabajar sobre las bases sociales para obtener mejores resultados.

En Argentina, la promoción de herramientas de educación financiera es llevada a cabo por el Ministerio de Economía, el Banco Central de la República Argentina, el Banco Nación, bancos provinciales, y también, mediante la intervención de actores públicos y/o privados, como la banca privada tradicional y no tradicional. En paralelo, algunas provincias promueven iniciativas destinadas al incremento de la educación e inclusión financiera. Recientemente, y junto con la publicación de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera, el Ministerio de Economía de la Nación publicó un Plan Nacional de Educación Financiera que habría de ser aplicado en todo el país, en el marco de la puesta en funcionamiento de la estrategia. Más allá de esto, Argentina cuenta con una Ley de Educación Financiera sancionada, pero que aún no se encuentra en funcionamiento. Según la normativa, las escuelas secundarias a nivel Nacional deberían impulsar educación financiera en los colegios.

Si bien, los efectos de la alfabetización financiera aún no se encuentran del todo determinados por las evaluaciones empíricas, la falta de educación financiera aumenta la brecha de desinformación (Karlan,

---

<sup>15</sup> BID ;2016

<sup>16</sup> Ibidem

<sup>17</sup> Ibidem

2016) y de conocimiento lo cual se traduce en desigual acceso a oportunidades y derechos. La educación financiera, es uno de los tantos factores promotores de la inclusión, sin embargo, el incremento del *gap* en materia de conocimientos financieros promueve el aumento progresivo de la exclusión, y por ende de la desigualdad. El principal desafío que pareciera tener Argentina en este sentido no solo recae en aumentar las capacidades financiera en tanto fomento del uso de productos financieros, sino en generar una cultura capaz de transmitir capacidades durables y que sean de utilidad para resolver problemas de la vida diaria.

Es aquí que, es necesario adoptar políticas públicas tendientes a la promoción de productos financieros digitales apuntados a la cotidianeidad de las personas<sup>18</sup>, que sean ágiles e intuitivos en su uso; a la vez que promuevan políticas que construyan capacidades financieras a largo plazo. En este sentido, se espera que las políticas educativas no solo instruyan a los usuarios respecto al uso de las herramientas digitales, segmentando los niveles de educación de acuerdo a la población en la que pretenda impartirse estos conocimientos, sino en generar una cultura financiera capaz de transformar hábitos y costumbres; teniendo en cuenta las dificultades generales del contexto argentino.

## **6. Evidencia Internacional: Casos de éxito en la región**

América Latina, no es la región más pobre del mundo, pero sí la más desigual (Naciones Unidas, 2018). Sin embargo, es notable destacar que según el informe Microscopio Global 2019 elaborado por *The Economist*, América Latina sigue siendo la región líder en tanto promoción de la inclusión financiera en cuanto a las dimensiones de regulación y desarrollo de infraestructura para la inclusión social.

Pese a lo mencionado, los desafíos continúan siendo importantes, considerando que alrededor de 200 millones de personas en la región aún permanecen sin acceso a los servicios financieros formales. Muchos países promovieron, como es el caso de Argentina, el acceso a servicios financieros formales, a través del pago de programas sociales por servicios tradicionales o digitales, sin embargo, esto no se ha traducido necesariamente en un incremento en el uso de los canales financieros formales, que suele comenzar con pagos y transferencias para luego dar lugar a otros servicios lo cual indica que la situación es más compleja que solo proveer acceso a servicios e incentivar su uso. (De Olloqui & otros, 2015)

Cuando se indaga en cuáles son los impedimentos que llevan a que la región no pueda promover mayores niveles de inclusión, se notifican varias cuestiones a saber: baja rentabilidad de los salarios, deficiente desarrollo de herramientas digitales y tecnológicas, falta de inversión en productos y servicios financieros, dificultad de cobertura, altos costos de servicios, falta de educación financiera, entre otras

---

<sup>18</sup> Los productos financieros digitales, no sólo deben apuntar a generar nuevos medios de pago sino generar herramientas que puedan ser útiles para las finanzas cotidianas de las personas en materia de deuda o ahorro.

cuestiones. Sin embargo, y más allá de estos limitantes, algunos países han demostrado políticas públicas ejemplares y tendientes a aumentar los niveles de inclusión financiera.

### **Caso 1: Paraguay**

Paraguay, representa uno de los casos más curiosos a observar en lo que hace a la promoción de políticas de inclusión financiera. En 2019, Paraguay fue considerado uno de los países con mayor nivel de empleo informal de la región según el Banco Mundial, al tiempo que, en 2011, registraba uno de los porcentajes más reducidos de personas inmersas en la economía formal. Según el último Findex, 49% de los adultos es poseedor de una cuenta, en contraste con el 22% registrado en el 2011). El informe anual elaborado por *The Economist Intelligence Unit, Microscopio Global 2018* sobre inclusión financiera, destacó el fortalecimiento del país en materia de inclusión financiera, pese a los desafíos aún latentes. El indicador, había colocado a Paraguay en el puesto 14 entre 55 países considerados en 2018, sin embargo, en la versión 2019 del informe el país retrocedió 2 puestos.

Más allá del retroceso, las medidas asumidas por Paraguay en materia de promoción de la inclusión financiera fueron notables y focalizadas en reducir la informalidad. En primer lugar, el país promulgó una Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) con el objetivo de reducir de la pobreza y garantizar el crecimiento económico inclusivo (Fundación Capital), a través de mecanismos como la promoción de la bancarización, la protección al consumidor y el impulso de la educación financiera.

El proceso de inclusión financiera en este país, es considerado como un caso de éxito por el crecimiento que adoptaron los medios electrónicos de pago en el último tiempo. El fomento a las finanzas digitales en Paraguay, se desarrolló a través de la creación de categorías de licencias específicas para emisores de dinero electrónico con requisitos de capital y de operaciones iniciales para los nuevos participantes en el mercado. Esta medida, no solo garantizó un incremento en la competencia, sino que dispuso visiblemente el dinero electrónico en la ciudadanía. Como correlación de esto, el 29% de los adultos aseguró tener acceso a una cuenta electrónica, según el Findex 2017, cifra destacada si se tiene en cuenta que en promedio, sólo el 5,3% de adultos en América Latina se declara poseedores de una.

Entre tantas políticas adoptadas, Paraguay dio creación al Comité Nacional de Inclusión Financiera (CNIF), que, junto a la ENIF, lograron una coordinación exitosa entre el sector público y privado, lo cual derivó en la implementación de programas de educación financiera en organismos públicos y privados, aumentó la emisión de dinero electrónico y de cuentas digitales simplificadas. Pese a los avances, el

compendio normativo e institucional de Paraguay es aún muy débil, del mismo modo, se reconoce que la regulación existente que contempla las instituciones financieras no bancarias es aún muy frágil.

## **Caso 2: Colombia**

Colombia, es el país que lidera la región en materia de inclusión financiera, lo cual no implica necesariamente que sea el menos desigualitario. Para profundizar el desarrollo y la promoción de la inclusión en el sistema financiero, Colombia formuló en 2014 una Estrategia Nacional de Inclusión Financiera con foco en la promoción de acceso y uso de los servicios financieros, pero a la vez, enfatizó en promover la educación financiera a todos los niveles de la sociedad.

Durante estos años, Colombia ha realizado un notable avance en materia de promoción y desarrollo de servicios financieros digitales; fue uno de los primeros países de la región en contar con un “Sandbox” regulatorio capaz de promover el desarrollo de las tecnologías de Información y Comunicación (TICs) en el área financiera.

El avance colombiano en materia de inclusión financiera ha sido tan notable al punto tal que el informe del Microscopio Económico, realizado por The Economist en 2019, puntúa por 3° año consecutivo al país como el 1° a nivel global en materia de fomento de la inclusión financiera. Colombia fue concebido como referente a nivel global y regional en tanto cooperación y coparticipación para el armado de políticas públicas tendientes a aumentar los niveles de inclusión financiera, del mismo modo, se lo considera un referente en tanto políticas de protección al consumidor, transparencia, finanzas digitales, entre otras cuestiones.

A través de una agresiva política, Colombia incluyó financieramente al 81,4% de su población en 2018, de acuerdo con el reporte que anualmente emite este país en la materia. Para alcanzar estas cifras, el país garantizó la expansión de la cobertura financiera en todos los municipios del país, más allá de que algunos territorios aún carecen de acceso. El Estado Nacional mantiene dos cometidos principales en materia de inclusión financiera en el corto-mediano plazo: por un lado, incluir financieramente a quienes no cuentan hoy con acceso a productos financieros, y por otro lado; garantizar que el desarrollo de servicios y su acceso sea unánime en todas las regiones del país.

Uno de los problemas que registra el país en materia de acceso a productos financieros, reside en la diferencia existente entre quienes habitan las zonas urbanas y quienes residen en zonas rurales; aquí el nivel de inclusión es notablemente más escaso que en el resto del país. Una de las principales metas del actual gobierno colombiano es precisamente achicar esa brecha, siendo que en los distritos urbanos la

inclusión es del 88,7% de la población mientras que en las zonas rurales es del 55,4%. En este sentido, el cometido del gobierno a corto plazo es fomentar la inclusión de al menos el 70% de la población que habita en zonas rurales.

Por otro lado, Colombia mantiene interesantes desafíos en lo que a la cuestión etaria respecta. De acuerdo a los últimos datos dados a conocer por el país, los jóvenes colombianos de entre 18 y 25 años son los más excluidos financieramente; este grupo etario registran un uso de servicios financieros del 57,3%, mientras que los ciudadanos de entre 41 años y los 65 años registraron un uso cercano a un 89,1%. Atendiendo a lo dicho, es evidente la necesidad de profundizar no solo el acceso y penetración del sistema, sino también las destrezas financieras de sus habitantes en general.

### **Caso 3: Uruguay**

La República Oriental del Uruguay, también representa otro de los casos más representativos de la región en materia de inclusión financiera. Conforme el Findex 2017, Uruguay se destacó como el país de la región en el que más aumentó el acceso a herramientas de pago digitales tanto en el período 2011-2014 como en 2014-2017. De este modo, el porcentaje de adultos con acceso a una cuenta pasó de 24% en 2011 a 64% en 2017.

El inicio formal de la puesta en funcionamiento de su estrategia de inclusión financiera a nivel Nacional, comenzó con la sanción de la Ley Nacional de Inclusión Financiera en el año 2014. Previo a este documento, Uruguay evidenciaba bajos niveles de inclusión, caracterizados por la reducida profundidad de sus productos en la ciudadanía, una baja cobertura e intensidad en el uso de los servicios financieros. Del mismo modo, Uruguay mantenía un acceso sumamente desigual al sistema, y un funcionamiento ineficiente del sistema de medios pago, caracterizado por un alto índice de uso de dinero en efectivo.

El gobierno Nacional buscó disminuir la circulación del *cash*, a través de la expansión de terminales de pago en comercios, en vistas de generar mayor penetración en la ciudadanía; a su vez de incentivar la disminución de las comisiones que se le retenían a los comercios por operación con tarjetas. Del mismo modo, Uruguay buscó profundizar un sistema de garantías para pequeñas y medianas empresas, en vistas de que utilicen canales interbancarios para sus operaciones financieras diarias en vez de efectivo; también se dio creación a la figura de la corresponsalía bancaria, se generó un “licencia” de banca minorista (la cual da posibilidad a que nuevas instituciones puedan operar en el mercado, con marco regulatorio acorde a los riesgos que puedan sufrir); se profundizó la posibilidad de que las personas de bajos ingresos pudiesen crear para sí cuentas básicas de ahorro y también se llevó adelante la puesta en funcionamiento de un intenso programa de educación financiera. En referencia a esta medida, resulta provechoso destacar que Uruguay ha profundizado el desarrollo de programas de promoción de inclusión financiera a través de distintos

organismos. Por su parte, el Banco Central desarrolló un programa conocido como *BCU Educa*, que apunta a educar a la ciudadanía en temáticas tales como planificación, presupuesto, ahorro y gasto corrientes a través del desarrollo de una serie de talleres diseñados principalmente para niños y jóvenes.

En una conferencia brindada por Martín Vallcorba, Coordinador del Programa de Inclusión Financiera del Ministerio de Economía y Finanzas de Uruguay, el funcionario aseguró que la implementación de la estrategia Nacional de inclusión financiera “*democratizó ampliamente el acceso al sistema financiero local*”, ya que se generaron visiblemente mayores posibilidades para las personas, sobre todo a partir de la incorporación de una amplia variedad de actores financieros que permitió incentivar la competencia.

En consonancia con lo dicho, desde 2014 en adelante, el país evidencia un notable progreso en la materia, siendo considerado como uno de los mayores casos de éxito a nivel regional. La ley sancionada, generó nuevos desafíos y oportunidades que, sin embargo, no fueron recibidos de buena manera por todas las partes involucradas en las finanzas nacionales. La institucionalización de las políticas de inclusión, generaron un sistema más eficiente, moderno y transparente, aunque la universalización de derechos aún no es total. En este sentido, el informe sobre alcance de la inclusión financiera elaborado por The Economist en 2019, Uruguay ha desarrollado un importante progreso en desarrollo de infraestructura en vistas de generar mayores oportunidades de acceso de las personas al servicio financiero. Pese a esto, el documento destaca que el país presenta aún carencias significativas en lo que lo que respecta, principalmente, al desarrollo de herramientas que faciliten la promoción de servicios financieros digitales.

#### **Caso 4: Brasil**

Brasil, es el país de la región más extenso en cuanto a territorio y población, y por ello, es uno de los que más desafíos debe afrontar en materia de reducción de las desigualdades. Su población actual contempla cerca de 210 millones de habitantes, siendo el 56% de los adultos poseedor de una cuenta bancaria según los datos aportados por el último Global Findex, sin embargo, las políticas a desarrollar en este sentido son diversas y muy complejas.

El ministerio de economía local, ha trabajado arduamente para que el 100% de los municipios brasileños cuentan con algún tipo de organización formal que permita el acceso de la ciudadanía al sistema financiero formal. Esto, ha sido posible a través de medidas destinadas a promoción y expansión de la red de corresponsalías bancarias, el impulso a los microcréditos o el fomento a los programas de transferencias condicionadas con pagos realizados en el sistema formal.

El crecimiento exponencial de Brasil en los últimos años ha impulsado una movilización ascendente de las clases bajas hacia una clase media antes inexistente. Esto, generó nuevos desafíos sociales y también económicos, por lo que la educación financiera ocupó un rol muy elocuente en zanjar la brecha existente en la sociedad. Uno de los principales cometidos del gobierno, en este sentido, fue empoderar financieramente a las clases medias al educarlos como inversionistas, a partir de las metas propuestas por la Estrategia Nacional de Educación Financiera del año 2010. (CAF, 2013)

Para impulsar esta propuesta, el gobierno Nacional promulgó una estrategia educativa con objetivos diversos: por un lado, incentivo un Programa Educación Financiera en las Escuelas, también, promovió la creación de un Programa Educación Financiera para Adultos, y, del mismo modo, llevó instauró la Semana Nacional de Educación Financiera la cual tiene impacto en todos los municipios del país.

Con esto, la instrucción sobre la materia tiene alcance a todos los grupos etarios y principalmente, llegada a todas las escuelas, desde jardín de infantes. La educación formal se complementa actualmente con una batería de programas transversales de acceso libre para toda la ciudadanía, que son coordinados nacionalmente por la Asociación de Educación Financiera de Brasil.

Si bien, los escenarios son muy distintos entre sí, los países de la región comparten realidades similares en cuanto a la existencia de niveles de informalidad, manejo de efectivo y utilización de nuevas herramientas financieras. Es así que, los gobiernos no solo se focalizan en reducir las barreras de acceso, sino en promover el conocimiento y las herramientas necesarias para fomentar el uso.

## **7. Propuestas y desafíos en Argentina:**

América Latina, es considerada la región más desigual del mundo y si bien, Argentina no es el país peor catalogado en este sentido, el indicador de desigualdad societaria se ha incrementado notablemente en el último tiempo. Considerando este escenario, el país tiene como objetivo primordial promover una sociedad más inclusiva de modo tal que el bienestar individual pueda extenderse a toda la sociedad. La desigualdad, explicita que las personas con mayores ingresos y mayor riqueza posean más posibilidades financieras que aquellas que poseen menos recursos; lo cual incrementa notablemente los niveles de desigualdad. Si bien, las repercusiones son sectorizadas, su impacto es generalizado al conjunto de la sociedad.

Argentina, presenta desafíos significativos y complejos. En este sentido, si bien, no hay un solo factor o recurso que por sí pueda sea capaz de generar mayores oportunidades para toda la ciudadanía, promover

el acceso de toda la ciudadanía a instrumentos financieros, así como el desarrollo de conocimientos y aptitudes financieras acordes, resultan dos aspectos clave en vistas de promover una sociedad más inclusiva. Sin embargo, la generación de conocimiento, actitud y comportamiento financiero es un trabajo de largo plazo que involucra una multiplicidad de factores; no solo económicos. En este sentido, el presente trabajo pondera a la educación financiera como un factor destacado y necesario para mejorar el comportamiento financiero individual, y al mismo tiempo general, de la población argentina. Por ello, se destacan a continuación algunas recomendaciones:

- **Conocer el comportamiento financiero** de los ciudadanos: Si bien, la Encuesta de Medición de Capacidades Financieras realizada en el territorio local, tiene por cometido comprender la lógica detrás del comportamiento de los ciudadanos en cuanto a sus finanzas personales; es necesario ahondar en las preferencias de todos los ciudadanos. Comprender el comportamiento financiero, permitirá a los hacedores de políticas públicas y mismo, a quienes presten servicios, averiguar qué medidas son correctas, y qué camino es necesario adoptar en vistas de profundizar la inclusión.
- **Sectorizar** públicos: Si bien, la sociedad en su conjunto es enteramente vulnerable ante el desconocimiento financiero, es necesario considerar los programas, políticas y herramientas de acuerdo a necesidades focalizadas. En este sentido, los grupos más vulnerados económicamente no tendrán las mismas necesidades financieras que los más pudientes; o mismo, los adultos mayores que los niños. Los estudios de impacto han demostrado que las políticas pensadas en el largo plazo, y con miras a sectores puntuales, dan mejores resultados que los programas generalizados.
- Promover la **digitalización**: Hoy en día, uno de los principales promotores de la bancarización, es la tecnología financiera. El desarrollo de herramientas e infraestructura bancaria digital ha impulsado que ciudadanos no bancarizados puedan formar parte del sistema, aunque estas herramientas tiendan más bien a impulsar la “sub-bancarización”, es decir que quienes ya cuentan con servicios bancarios tradicionales, se vuelven a los nuevos servicios digitales por comodidad o descontento con su servicio tradicional. Para que la digitalización sea realmente inclusiva, debe haber trabajo conjunto y articulado entre el Estado y los bancos tradicionales y los instrumentos financieros no tradicionales en materia difusión, educación y promoción de estas nuevas herramientas.

- Poner en funcionamiento el **Programa Nacional de Educación Financiera**: Argentina cuenta con una Ley de Educación Financiera que pese a haber sido aprobada, se encuentra en vigencia. Es imperativo que, según la norma, los colegios secundarios dicten educación financiera; a pesar de que los estudios y la bibliografía sugieran que para que los efectos educativos tengan mayor impacto, deben promoverse desde edades más tempranas, como la primera infancia.
  
- Impulsar un **sistema educativo más innovador**: La educación financiera, pensada desde la escuela es un complemento útil que puede servir para trabajar en la educación de las futuras generaciones que tendrán participación sobre las finanzas de la Argentina. Sin embargo, muchos países desarrollados han desistido de aplicar programas tradicionales de educación financiera en colegios puesto que los resultados de las pruebas de impacto sobre estos programas no fueron muy alentadores. Las evaluaciones, han demostrado que impartir conocimientos a través de una materia específica sobre educación financiera, no tiene resultados significativos. En este sentido, resultaría útil pensar en un esquema educativo más innovador y adaptable a los tiempos dinámicos que atraviesan a las finanzas. El Estado, debería ser capaz de coordinar la aplicabilidad de talleres o seminarios extraescolares, apuntado a diferentes edades, que puedan ser dictado por docentes, previamente capacitados en la materia; o mismo por reguladores, organismos del sector público/privado, entre otros. Con éstos contenidos, se busca captar la atención del estudiante y generar conocimientos aplicables a la vida real y que puedan ser de utilidad para resolver desafíos de la vida diaria con miras al largo plazo.
  
- Desarrollar **contenidos sincronizados y a largo plazo**: Todo programa educativo, ya sea el impartido desde la currícula oficial o el dictado a través de talleres/seminarios, debe tener un objetivo, un sentido y estar orientados a públicos determinados. Al mismo tiempo, estos programas deben buscar evadir los contenidos “*one-shot*” y pensar en programas, seminarios, talleres orientados a la continuidad y el largo plazo. Los estudios de impacto, han demostrado que el dictado de contenidos circunstancial, sobre todo apuntado a poblaciones vulnerables, no genera efectos notables ni cambios de comportamiento a largo plazo.
  
- **Generar herramientas intuitivas** que promuevan la bancarización: Potenciar y ampliar el acceso y uso de herramientas financieras es el principal cometido. El sistema financiero argentino, tiene una cuenta pendiente en tanto profundizar la generación de herramientas digitales comprensibles,

intuitivas; de fácil y ágil acceso que puedan ser utilizadas por todos los públicos en general. Más allá del crecimiento del sector Fintech en Argentina, el Estado Nacional debe promover un mayor uso de los canales formales a través de iniciativas simples.

- **Promover educación por servicios:** Sería de gran utilidad, para los diversos usuarios pertenecientes a distintos públicos, contar con instrucciones formales sobre cómo utilizar mejor un producto adoptado recientemente. Por ejemplo, sería más provechoso para un niño de 16 años que haya abierto su primera caja de ahorro, tener instrucciones formales acerca de cómo administrar sus finanzas. En este sentido, se insta a que desde el Banco Central se articulen políticas de educación, junto con la banca privada y demás herramientas del mundo digital, para dar soporte digital a través de la app en cada nuevo servicio que el usuario desee indagar y adquirir
- **Regular para educar:** La autoridad monetaria Nacional, debería continuar trabajando sostenidamente en el fortalecimiento de sus relaciones para con entidades financieras tradicionales y no tradicionales en vistas de promover la educación financiera a través de acciones regulatorias que permitan impulsar mecanismos que le permitan al usuario/consumidor tener dimensión y conocimiento del estado de sus finanzas personales. En este sentido, y por ejemplo, el regulador podría instar a la banca tradicional y no tradicional de contar con desarrollos tecnológicos simples que le permitan al usuario dar cuenta del status de sus deudas, estado de cuenta, pago de tarjetas, entre otros.

## **8. Conclusión:**

Argentina, se encuentra inmersa en un complejo escenario macroeconómico que dificulta desarrollo individual de los ciudadanos en materia financiera. Según informes recientes, Argentina se encuentra entre los Estados con menor conocimiento y capacidad financiera de la región. Los problemas del país, no solamente residen en la falta de uso, acceso o infraestructura del sistema, la cual ha mejorado en los últimos años, sino en la falta de conocimiento, percepción y actitud financiera de sus habitantes. Más allá de que, el 80% de la población argentina cuenta hoy en día con una caja de ahorro en una institución bancaria formal, solo 48% de la población mayor de 15 años percibe tener acceso a una cuenta, y las diferencias entre los ciudadanos más ricos y los más pobres son cada vez más notables.

El complejo escenario, impulsa una serie de desafíos vinculados con promover y fomentar el uso y, sobre todo, el acceso a servicios financieros formales, más allá de que la informalidad latente en Argentina desincentive cualquier avance posible en la materia. Pero más allá de ello, el reto tal vez más complejo de los reguladores y actores involucrados, yace en generar incentivos que promuevan las competencias necesarias para que los ciudadanos puedan resolver problemas de la cotidianeidad. En este sentido, la educación financiera cumple un rol, sin dudas, innegable a pesar de que sea necesario transmitir conocimientos y experiencias a través de formatos innovadores, que se adapten a las nuevas realidades de la sociedad y por supuesto, a sus demandas y necesidades.

Por otro lado, cabe destacar el rol que cumple la tecnología financiera en este sentido. Contar con herramientas que se adapten a los cambios mismos que nos demanda la sociedad y la realidad, resulta esencial para fomentar la formalidad, la calidad de vida de los ciudadanos y la ampliación de derechos. A su vez, resulta necesario conocer y comprender las necesidades y actitudes financieras de los ciudadanos para poder dar respuestas eficientes y asertivas en cuanto al comportamiento de la demanda. En este sentido, el trabajo mancomunado del Estado Nacional y los gobiernos locales, entidades financieras tradicionales y las nuevas empresas de finanzas digitales, es fundamental para guiar el camino hacia la realización de un cambio de paradigma significativo. Se requiere de un sistema que impulse medidas que permitan resolver problemas sencillamente, herramientas de uso intuitivo y ágil, infraestructura que permitan impulsar al usuario a elegirlo intuitiva y naturalmente, y que estos no sean introducidos como una obligación. Para ello, se necesita educar para incluir, e incluir para mejorar la calidad de vida de todos.

## 9. Bibliografía:

- Allen, F., Demirgüç-Kunt, A., & otros, y. (2012). The Foundations of Financial Inclusion- Understanding Ownership and Use of Formal Accounts. *World Bank*.
- Atkinson, A., & Messy, F.-A. (2013). *Promoting Financial Inclusion Through Financial Education*. OECD
- Bae, K., Han, D., & Sohn, H. (2012). *Importance of Access to Finance in Reducing Income Inequality and Poverty Level*. Obtenido de Taylor & Francis Online: <https://www.tandfonline.com/action/showCitFormats?doi=10.1080%2F12264431.2012.10805217>
- Banco Central de la República Argentina (BCRA). (2019). *Informe de Inclusión Financiera*. Buenos Aires: Banco Central de la República Argentina.
- Banco Central de la República Argentina. (2017). Encuesta de medición de capacidades financieras.
- Banco Central de la República Argentina. (2019). Obtenido de Política Financiera: [http://www.bcra.gov.ar/SistemasFinancierosYdePagos/Politica\\_Financiera.asp](http://www.bcra.gov.ar/SistemasFinancierosYdePagos/Politica_Financiera.asp)
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2010). *Desigualdad de oportunidades: ¿qué es y cómo puede medirse?*
- Banerjee, A. V., & Duflo, E. (2012). *Poor Economics. A Radical Rethinking of the Way to Fight Global Poverty*. Bogotá: Aguilar.
- BBVA. (25 de 5 de 2017). “La educación financiera puede contribuir a restablecer la confianza de los consumidores”. Madrid, Madrid, España.
- Beck, T., Demirgüç-Kunt, A., & Levine, R. (2007). Finance, Inequality and the Poor. *Brown University and the National Bureau of Economic Research*, 40.
- Bruhn, M., de Souza Leao, L., Legovini, A., Marchetti, R., & Zia, B. (2013). The impact of high school financial education : experimental evidence from Brazil. *World Bank*, 55.
- CAF. (2013). Brasil lidera estrategia en educación financiera.
- CAF. (2016). La evolución de las empresas Fintech y el futuro de la banca. *Serie Políticas Públicas y Transformación Productiva*.
- Cámara Argentina de Fintech. (2018). *Informe Ecosistema Fintech Argentino*. Buenos Aires: Afluenta.
- Carballo, I. (2016). El rol de las microfinanzas en la inclusión financiera. *El Economista*.
- Carballo, I. (13 de Mayo de 2017). Obtenido de La Nación: <https://www.lanacion.com.ar/economia/inclusion-financiera-bajo-la-nota-en-la-percepcion-social-nid2133877>
- Carballo, I., & Bartolini, M. (2019). *Pagos digitales para la inclusión financiera de poblaciones vulnerables en la Argentina: Un estudio empírico en comerciantes del barrio Padre Carlos Múgica*. Buenos Aires: ADEBA.

- Castro, F., & García Bohórquez, N. (2009). La educación económica y financiera en los bancos centrales de América Latina. *Revista del Banco de la República*, 51.
- Cavallo, E., & Serebrisky, T. (2016). Ahorrar para Desarrollarse: cómo América Latina y el Caribe puede ahorrar más y mejor. *Banco Interamericano de Desarrollo*, 395.
- Clarke, G., Xu, L., & Zou., H. (2006). Finance and Income Inequality: What Do the Data Tell Us? *Southern Economic Journal*.
- Connolly, C., & Hajjaj, K. (2001). Financial Services and Social Exclusion. Sidney: Consumer Policy Centre- University of New South Wales.
- Cull, R., Ehrbeck, T., & Holle, N. (2014). La inclusión financiera y el desarrollo: pruebas recientes de su impacto. *Enfoques No. 92*.
- Cull, R., A., D.-K. ..., & Lyman. (2012). *CGAP Brief*. Washington DC: World Bank. Obtenido de Financial Inclusion and Stability: What Does Research Show?
- De Olloqui, F., & otros. (2015). Inclusión financiera en América: Coyuntura actual y desafíos para los próximos años. *Banco Interamericano de Desarrollo*.
- ENACOM. (2019). Acceso a Internet. Buenos Aires, Ciudad de Buenos Aires, Argentina.
- FIEL. (2019). Inclusión Financiera en la Argentina- Diagnóstico y Propuesta de Política. 147.
- Frisancho, V. (2018). The Impact of School-Based Financial Education on High School Students and their Teachers: Experimental Evidence from Peru. *IDB*, 56.
- Fundación Capital. (s.f.). Estrategia Nacional de Inclusión Financiera en Paraguay.
- Gaparini, L., Cicowiez, M., & Escudero, W. S. (2012). *Pobreza y desigualdad en América Latina*. Buenos Aires: Temas Grupo Editorial.
- García, N., Grifoni, A., & López, J. C. (2013). La educación en América Latina y el Caribe: Situación actual y perspectivas. *Serie Políticas Públicas y Transformación Productiva N°12 (CAF)*, 96.
- García, N., Grifoni, A., López, J. C., & Mejía., D. (2013). Financial Education in Latin America and the Caribbean: Rationale, Overview and Way Forward. *Documento de trabajo de la OCDE sobre finanzas, seguros y pensiones privadas no. 33*, 74.
- Gasparini, L., Marchionni, M., & Escudero, W. S. (2001). *La distribución del ingreso en Argentina: Evidencia, determinantes y políticas*. Buenos Aires: Universidad Nacional de La Plata y Fundación de Investigaciones Económicas Latinoamericanas.
- Gobierno de la Provincia de Neuquén. (27 de Febrero de 2019). *Neuquén Provincia*. Obtenido de <https://www.neuquen.edu.ar/se-presento-el-programa-habilidades-financieras-para-la-vida-2019/>
- GPFI. (2016). G20 High-Level Principles for Digital Financial.
- Gradín, C., & Río, C. d. (2001). *Development as Freedom*. Pontevedra: Universidade de Vigo .
- Grohmann, A., & Menkhoff, L. (2017). Financial literacy promotes financial inclusion in both rich and poor countries. *DIW Economic Bulletin*, 11.

- Grohmann, A., Klühs, T., & Menkho, L. (2016). Does Financial Literacy Improve Financial Inclusion? Cross Country Evidence. *Rationaly & Competition*, 95.
- Henager-Greene, R., & Cude, B. (2016). Financial Literacy and Long- and Short-Term Financial Behavior in Different Age Groups. *Journal of Financial Counseling and Planning* , 27(1):3-19.
- Huston, S. (2010). Measuring Financial Literacy. *The journal of consuming affairs*, 21.
- Jimenez-Damary, C. (2018). El mundo de hoy es más rico, pero también más desigual que nunca. *Noticias ONU*.
- Karlan, D. (2016). *Five Barriers to Financial Inclusion: What can policymakers do?* Yale University & Innovations for Poverty Actions (IPA).
- Karlan, D., & Morduch, J. (s.f.). Access to Finance. En e. Dani Rodrik and Mark Rosenzweig, *Handbook of Development Economics- volume 5*.
- Levine, R. (1997). Financial Development And Economic Growth: Views And Agenda. *Researchers Gate*.
- Lusardi, A. (2013-14). Saving and the Effectiveness of Financial Education. *Pension Research Council*, 45.
- Mena, F. G. (4 de 5 de 2018). Educación: Menos del 5% de la población peruana tiene conocimientos financieros. *Gestión*.
- Naciones Unidas. (2018). América Latina, no la más pobre pero sí la más desigual. *Noticias ONU*.
- OCDE. (2006). *The Importance of Financial*.
- Organización Mundial del Trabajo. (30 de Abril de 2018). *La economía informal emplea más de 60 por ciento de la población activa en el mundo, según la OIT*. Obtenido de OIT News: [https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS\\_627202/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_627202/lang--es/index.htm)
- Pedoti, A. C. (22 de Noviembre de 2019). Inclusión Financiera: en cuatro años, aumentó el acceso y el uso de herramientas digitales. *El Cronista*, pág. 2.
- Pedotti, A. C. (2019). El 20% de los no bancarizados ya probó alguna tarjeta prepaga, según estudio. *El Cronista*.
- Prasad, A., Singh, S., Deep, K., & Dubey, O. (2016). *Role of Information Technology in Financial Inclusion*.
- Prina, S. (2013). Banking the poor via saving accounts.
- Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo. (2016). *Definición de la desigualdad*. PNUD. Obtenido de PNUD.
- Reina Máxima . (7 de 12 de 2017). *Blog del Banco Central de la República Argentina*. Obtenido de Ideas de Peso: <https://ideasdepeso.com/2017/12/07/por-que-nos-importa-la-inclusion-financiera/>
- Roemer, J. (1998). *Equality of Opportunity* . Cambrige- Massachusetts: Harvard University Press.
- Rojas-Suarez, L. (2010). Acces to financial services in emerging powers: facts and obstacles. *OECD Development Centre*.

- Sahay, R., & otros, y. (2015). Financial Inclusion: Can It Meet Multiple Macroeconomic Goals? *International Monetary Fund*, 33.
- Sen, A. (1995). *Nuevo examen de la desigualdad*. Madrid: Alianza editorial.
- Sen, A. (1995). *Nuevo examen sobre desigualdad*. Madrid: Editorial Atlantida.
- Sen, A. (2000). *Development As Freedom*. Buenos Aires: Planeta.
- Sen, A. (2000). Las distintas caras de la pobreza. *El País*. Obtenido de [https://elpais.com/diario/2000/08/30/revistaverano/967586417\\_850215.html](https://elpais.com/diario/2000/08/30/revistaverano/967586417_850215.html)
- Spiker, P. (2009). Definiciones de pobreza: Doce Grupos de Significados. En S. A. P Spicker, *Pobreza: un glosario internacional* (págs. 291-306). Buenos Aires: Colección CLACSO-CROP.
- The Economist. (2018). Microscopio Global de 2018. Obtenido de Microscopio Global de 2018: [https://www.findevgateway.org/sites/default/files/publication\\_files/es\\_microscopio\\_2018.pdf](https://www.findevgateway.org/sites/default/files/publication_files/es_microscopio_2018.pdf)
- Trivelli Ávila, C., & Caballero Calle, E. M. (s.f.). ¿Cerrando Brechas?: Las estrategias Nacionales de Inclusión Financiera en América Latina. *Institutos de Estudios Peruanos*.
- Tuesta, D., & Cámara, N. (2015). Inclusión financiera y sus determinantes: el caso argentino. *BBVA*.
- UDE LINK (2020). Obtenido de: Uso Dinero Electrónico (Abril, 2020): [https://www.redlink.com.ar/data/uploads/abril2020/UDE\\_LINK\\_14\\_abril2020.pdf](https://www.redlink.com.ar/data/uploads/abril2020/UDE_LINK_14_abril2020.pdf)
- Vanoli, A. (30 de 9 de 2015). Bancarización, poderosa herramienta de inclusión. *Ámbito Financiero*, pág. 6.
- Willis, L. E. (2008). Against Financial Literacy Education. En C. Zarcadoolas, A. F. Pleasant, & D. S. Greer., *Advancing Health Literacy: A Framework for Understanding and Action*. (págs. 94: 197–285). San Francisco: Jossey-Bass.
- World Bank. (2017). Global Findex Database.
- World Bank. (October de 2018). Obtenido de Financial Inclusion: <https://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/overview>
- Zuluaga, D. (27 de 4 de 2018). How Innovation Drives Financial Inclusion. *Cap X*.