

Universidad de Buenos Aires
Facultad de Ciencias Económicas
Escuela de Estudios de Posgrado

**CARRERA DE ESPECIALIZACIÓN EN
ADMINISTRACIÓN DE ENTIDADES FINANCIERAS**

TRABAJO FINAL DE ESPECIALIZACIÓN

Barreras al desarrollo de corresponsalías bancarias en
Argentina entre 2011 y 2020

AUTOR: ARIEL RAÚL ALONSO

TUTOR: DIEGO SAN ESTEBAN

[MAYO 2022]

Resumen

Los modelos de CB han tenido un gran nivel de penetración en Latinoamérica, no obstante, Argentina aún no logra alcanzar niveles como Brasil o Colombia, lo que hace presuponer en la existencia de distintos tipos de barreras, que impiden alcanzar un desarrollo similar a países que como los que se estudiaran en el presente trabajo.

Desde la irrupción de la pandemia provocada por el COVID 19 y hasta fines de 2020, los bancos en Argentina, cerraron al menos 22 sucursales, que representan al 0,4% del total. Como contrapartida, se aumentó en 1,4% la disponibilidad de cajeros automáticos y en un 11,5% la de las terminales de autoservicio que, en conjunto, permiten llevar adelante la mayoría de las transacciones que habitualmente, se realizaban de manera presencial, en las sucursales. Pero la adecuación más importante a las nuevas demandas de los usuarios fueron las “agencias complementarias de servicios financieros”, instaladas en los sectores comerciales mencionados, donde se pueden realizar, la mayoría de las operaciones bancarias. Estos espacios de atención, pasaron de 60 a 12.000 entre marzo y octubre de 2020. A partir de la pandemia, también tomaron protagonismo, las billeteras digitales y los pagos móviles. No obstante, también se puede conocer que existe una gran cantidad de localidades y zonas del país que, en la actualidad no cuentan con corresponsalías ni siquiera oficinas donde los usuarios puedan realizar sus trámites y operaciones.

En relación con las encuestas, tanto los mandos medios de los bancos como los usuarios regulares de los servicios, coinciden en estar de acuerdo en un alto porcentaje en que: Tanto los oficiales de negocios de los bancos como los usuarios, afirman que el cierre de las sucursales, agrava la exclusión financiera, así como la posibilidad de acceso a determinados servicios financieros. Creen que los bancos han logrado desarrollar canales alternativos, ya sea por medio de oficinas móviles o agentes financieros para asistir a los clientes que no cuentan con sucursales bancarias y que, a pesar de que han incrementado la inversión en tecnología para brindar una mayor y mejor atención a los clientes, a su vez, poseen modelos de negocio desactualizados, ajenos a las necesidades de sus clientes.

Palabras Clave

Corresponsalías bancarias, Inclusión Financiera, Sucursal Bancaria

ÍNDICE

Resumen	2
Palabras Clave	2
1. Introducción.....	5
2. Marco Teórico	10
2.1. Modelo de Corresponsalía Bancaria	10
2.2. Los modelos de corresponsalía bancaria en América Latina.....	17
2.2.1. La situación en Colombia	22
2.2.2. La situación en Brasil	25
2.2.3. La situación en Chile	27
3. Diagnóstico.....	31
3.1. Las barreras y los facilitadores al modelo de CB en Argentina durante el periodo 2011-2021.....	31
3.2. Los medios de pago como principales impulsores	37
3.3. El negocio de Adquirencia.....	39
4. Propuesta de intervención/mejora	40
4.1. La problemática actual en Argentina	40
5. Análisis FODA	51
6. Conclusiones.....	54
7. Referencias bibliográficas	61
ANEXO I.....	64
ENCUESTA ORIENTADA AL SECTOR BANCARIO: ENCUESTA A MANDOS MEDIOS DE LA INDUSTRIA.....	64
ANEXO II	66
ENCUESTA ORIENTADA AL SECTOR BANCARIO: ENCUESTA A USUARIOS DE LA INDUSTRIA	66

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1 Puntos de acceso por cada 10mil Hab / en %	7
Ilustración 2 Puntos de acceso por cada 10mill Hab.	14
Ilustración 3 Tasa de variación de sucursales en los países con ingresos altos y medios ...	15
Ilustración 4 Cantidad de PDA por tipo	17
Ilustración 5 Reducción de la población no bancarizada en millones de personas	22
Ilustración 6 Evolución del número de CB	24
Ilustración 7 La situación de los usuarios bancarios en Brasil	26
Ilustración 8 Evolución del número de Corresponsalías bancarias	29
Ilustración 9 Evolución de las transacciones en ATM en el período 2009 - 2020	30
Ilustración 10 Porcentaje de personas humanas con financiamiento	34
Ilustración 11 Costo cobrado por los bancos por operaciones con tarjetas	37
Ilustración 12 Conformación del sistema financiero argentino	41
Ilustración 13 Créditos y depósitos como % del producto bruto interno (año 2019)	47
Ilustración 14 Puntos de Acceso (PDA) cada 10.000 adultos en Argentina, México, Brasil y Colombia	48

Índice de Tablas

Tabla 1 Objetivos y Técnicas a utilizar	9
Tabla 2 Cantidades y montos de transferencias electrónicas por canal	13
Tabla 3 Localidades con cobertura de sucursales y ACSF (en % de localidades)	16
Tabla 4 La población latinoamericana desatendida por el sistema bancario tradicional	19
Tabla 5 Participación de los distintos segmentos en el total (2019/2020)	21
Tabla 6 Los nuevos modos de pago implementado por los bancos	38
Tabla 7 Distribución Geográfica de los 10 principales bancos privado	42
Tabla 8 Composición de la casa central, Casa matriz y sucursales	43
Tabla 9 Participación en el mercado según indicadores: ATM	44
Tabla 10 Operaciones por medios electrónicos de pago por adulto (cantidad y monto)	49

1. Introducción

Justificación / Fundamentación

La fundamentación para la elaboración de la presente tesis se base en 3 pilares: Personal, Social y Satisfacción de los clientes financieros.

Pilar Personal: Continuar la investigación abordada en la tesis de maestría “Banca Sin Sucursales”, y cerrar el ciclo de la especialización en entidades financieras demostrando la capitalización del conocimiento.

Pilar Social: Los modelos de corresponsalía bancaria (CB) acercan los servicios financieros a las personas y más aún a aquellas que no están formalmente bancarizadas (explicar porque las corresponsalías colaboran en la incluso) La inclusión financiera impacta en el bienestar de los individuos la reducción de la pobreza y el crecimiento económico (Atje & Jovanovic, 1993; Greenwood & Jovanovic, 1990; Gregorio & Guidotti, 1995 y King & Levine, 1993)

Pilar Satisfacción de los clientes financieros: En consonancia con el punto anterior, los modelos de corresponsalías adicionalmente a acercar los servicios financieros al personal facilitan la identificación de los clientes con la corresponsalía por la proximidad que estos puntos de atención poseen, pudiendo mejorar así, entre otros puntos un aumento en la satisfacción de los clientes. El sistema de corresponsalías ha intentado mostrar una mayor comprensión acerca de usuarios no bancarizados, de las operaciones de pagos y más en general financieras (Langley, 2014; Elyachar, 2010; Maurer, 2012).

Este estudio aportará adicionalmente a la descripción del estado del arte del modelo de CP en Argentina, la identificación de barreras como así también facilitadores tales que en futuras investigaciones puedan ser tomadas como punto de partida para la profundización y desarrollo del modelo en país, dado que no se ha encontrado información debidamente organizada y clasificada al respecto.

Planteamiento del tema/problema

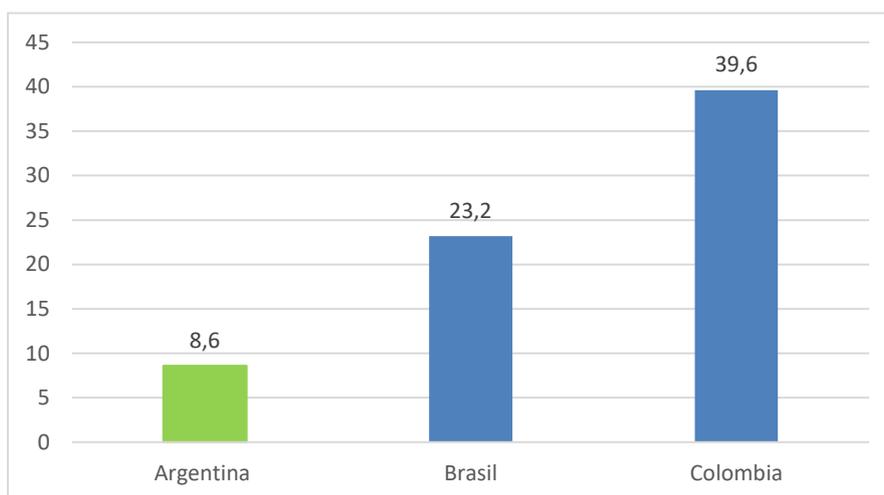
Favorecido por la explosión tecnológica que ha dado de la globalización principalmente en la variedad y cantidad de dispositivos móviles y la alta aceptación de la población argentina, el negocio financiero ha trascendido las fronteras de sus sucursales hacia los ámbitos virtuales, sino que a su vez existe la posibilidad de acceder a servicios financieros en entidades no bancarias se denominan corresponsalías bancarias. Este modelo adicionalmente a aprovechar la tecnología, hace uso de la cercanía de comercios, como cadenas de supermercados y otros, para ofrecer a sus clientes, también clientes de entidades financieras, la posibilidad de acceder a extracción de efectivo, según comunicación A6603/2018.

En la actualidad las entidades financieras tradicionales están migrando sus servicios financieros al modelo digital, y a su vez han nacido entidades netamente digitales aún existe una alta cantidad de población que no se encuentra bancarizada, que de acuerdo con el informe *The Global Findex Data Base 2017*, en 2017 era de 51,3%. (Banco Mundial, 2017)

En la Argentina existen escasas locaciones en los cuales hacer operaciones bancarias, según Banco Central de la República Argentina (BCRA) 29.228 puntos, 8,6 cada 10 mil adultos, adicionalmente de acuerdo al Informe de Inclusión Financiera realizado por el BCRA publicado en abril 2020, se observa una marcada disparidad en la distribución de puntos de acceso entre provincias y entre los departamentos que las componen, tal es así que a diciembre de 2019, el 41,9% de las localidades tenía al menos un punto de acceso concentraba el 91,3% de la población adulta. En otros países latinoamericanos como Colombia, esa proporción es muchísimo mayor; de 39,6%; en el caso de Brasil. Si bien estos puntos de acceso aumentaron un 22,0% entre 2016 y 2019, todavía hay grandes disparidades dentro del país.

Ilustración 1

Puntos de acceso por cada 10mil Hab / en %.



Fuente: Elaboración propia a través de información los Bancos Centrales (2019)

De acuerdo con el BCRA las corresponsalías bancarias apuntan al objetivo permanente de lograr una mayor inclusión financiera. En este sentido, el BCRA a través de su circular A6603 ha habilitado el retiro de efectivo en supermercados y otros comercios.

Entonces, si en Argentina existen escasos puntos de accesos a servicios financieros, un alto porcentaje de población no bancarizada y se sabe que la inclusión financiera favorece al desarrollo de las sociedades, surgen las siguientes preguntas de investigación:

¿Cuál es el nivel de desarrollo que ha alcanzado el modelo de corresponsalías bancarias en Argentina durante el periodo 2011 – 2019? ¿Con que facilitadores y barreras se encontró el modelo CP en Argentina durante el periodo 2011-2019?

Hipótesis

Tal como se aprecia en la Ilustración 1 los modelos de CB han tenido un gran nivel de penetración en Latinoamérica, no obstante, Argentina aún no logra alcanzar niveles como Brasil o Colombia. lo que hace presuponer en la existencia de distintos tipos de barreras, que serán estudiados en el presente trabajo, que impiden alcanzar un desarrollo similar a países que como los que se estudiarán en el presente trabajo.

Objetivos

- **Objetivos General:**

Caracterizar el modelo de corresponsalías bancarias en Argentina, identificando las barreras y los facilitadores al modelo de CB en Argentina durante el periodo 2011-2021.

- **Objetivos Específicos**

- Analizar las normativas relacionadas con el modelo de CB en Argentina.
- Caracterizar estado actual de desarrollo del modelo de CB en Argentina.
- Identificar y clasificar las barreras y facilitadores existentes al modelo de CB en Argentina.

Metodología y técnicas a utilizar

Este estudio se llevará a cabo utilizando un enfoque cualitativo. El enfoque cualitativo de investigación se enmarca en el paradigma científico naturalista, el cual, como señala Barrantes, (2014 pág. 82) también es denominado naturalista-humanista o interpretativo, y cuyo interés “se centra en el estudio de los significados de las acciones humanas y de la vida social”.

A fin de responder las preguntas y alcanzar los objetivos planteado en este trabajo se aplicará el diseño del tipo descriptivo. "El objetivo de estos estudios es describir situaciones y/o fenómenos. Los estudios descriptivos miden las variables de forma independiente y no buscan establecer relaciones entre variables” (Fassio, Pascual, & Suárez, 2002, pág. 2).

Como parte fundamental para la obtención y análisis de información el presente está previsto: (a) Elaborar y administrar dos instrumentos que permitan obtener información sobre el estado del arte del modelo de CB en Argentina; (b) Con los resultados del campo y

el aporte del análisis FODA¹ enunciar las principales barreras que impiden el desarrollo del modelo de CB.

Tabla 1

Objetivos y Técnicas a utilizar

Preguntas	Objetivos	Fuente y tipos de datos	Metodología, técnicas de análisis
<p>¿Cuál es el nivel de desarrollo que ha alcanzado el modelo de corresponsalías bancarias en Argentina durante el periodo 2011 – 2019?</p> <p>¿Con que facilitadores y barreras se encontró el modelo CP en Argentina durante el periodo 2011-2019??</p>	<p>Objetivos General:</p> <p>Caracterizar el modelo de corresponsalías bancarias en Argentina, identificando las barreras y los facilitadores al modelo de CB en Argentina durante el periodo 2011-2019.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analizar las normativas relacionadas con el modelo de CB en Argentina. • Caracterizar estado actual de desarrollo del modelo de CB en Argentina. • Identificar y clasificar las barreras y facilitadores existentes al modelo de CB en Argentina. 	<p>Fuente Secundaria.</p> <p>.</p>	<p>Descriptivo. Cualitativo</p>

Fuente: Elaboración propia

¹ El análisis FODA, es una herramienta de estudio situacional de un proyecto, producto o empresa, que permite plantear la situación interna como debilidades y fortalezas y su situación externa como las amenazas y oportunidades) en una matriz.

Es una herramienta ideal para conocer la situación en que se encuentra una organización, empresa o proyecto, y planear estrategias a futuro.

2. Marco Teórico

2.1. Modelo de Corresponsalía Bancaria

Para lograr alcanzar los objetivos propuesto en el presente trabajo es necesario definir los principales conceptos sobre los que se centrara el estudio, es decir, servicio o negocio financiero y modelo de corresponsalía bancaria (CB).

Las entidades bancarias desarrollan lo que se ha dado en llamar intermediación financiera, la que fundamentalmente consiste en la captación de excedentes monetarios de empresas y sujetos que son cedidos a otras empresas y personas o familias que necesitan recursos monetarios para cubrir sus objetivos. A esta función de intermediación financiera se suman otros servicios sociales a la gestión de tesorería, su asesoramiento y disponibilidad. Los productos bancarios, son entonces instrumentos que las entidades bancarias ponen a disposición de sus clientes para la prestación de servicios de intermediación financiera (Igual, 2008).

Para empezar, cabe hacer la salvedad que lo ofrecido por las entidades financieras, son fundamentalmente servicios, y como tales, deben cumplir necesidades y deseos de los clientes. Se entiende por un servicio a "todas aquellas actividades identificables, intangibles, que son el objeto principal de una operación que se concibe para proporcionar la satisfacción de necesidades de los consumidores." (Stanton, Etzel, & Walker, 2007, pág. 533) Para la *American Marketing Association* (A.M.A.), los servicios son:

“productos, tales como un préstamo de banco o la seguridad de un domicilio, que son intangibles o por lo menos substancialmente. Si son totalmente intangibles, se intercambian directamente del productor al usuario, no pueden ser transportados o almacenados, y son casi inmediatamente perecederos. Los productos de servicio son a menudo difíciles de identificar, porque vienen en existencia en el mismo tiempo que se compran y que se consumen. Abarcan los elementos intangibles que son inseparabilidad; que implican generalmente la participación del cliente en una cierta manera importante; no pueden ser vendidos en el sentido de la transferencia

de la propiedad; y no tienen ningún título. Hoy, sin embargo, y en parte intangibles, y la forma dominante se utiliza para clasificarlos como mercancías o servicios (todos son productos). Estas formas comunes, híbridas, pueden o no tener las cualidades dadas para los servicios totalmente intangibles" (Kotler, Bloom, & Hayes, 2004).

El concepto de CB o agencias complementarias de servicios financieros en los términos que establece el BCRA en su comunicación "A" 6603 de noviembre de 2018 refiere a personas humanas o jurídicas, residentes en el país que operan en uno o más locales. Su actividad u objeto principal deberá ser comercial – tal como oficina de correo, empresa de cobranzas, etc.–, siendo la prestación de servicios financieros –por la delegación– una actividad secundaria.

Las (CB) buscan aumentar la inserción al sistema financiero facilitando así el acceso de poblaciones marginadas a todos los servicios que el sistema bancario ofrece. Hace énfasis en la población rural que gracias a estos corresponsales esta población puede realizar transacciones básicas. Además, para las instituciones bancarias el contar con CB en áreas alejadas de las agencias principales representa un ahorro en costos de operación al contratar establecimientos comerciales para que brinden servicios como CB. (Garrido Noguera, García Muñoz, & Morales Guerrero, 2011).

La importancia que reviste esta Resolución del BCRA es que las instituciones del sector bancario pueden así, tercerizar sus servicios de atención al cliente, permitiendo que sus clientes y usuarios, realicen depósitos y pagos en la caja de supermercados, estaciones de servicios, farmacias y otros locales comerciales.

Surgen, de este modo, los Corresponsales Bancarios (CB), como una nueva alternativa para lograr una mayor bancarización en los países latinoamericanos, al permitir un mayor acceso de la población a los servicios financieros.

En Argentina, el Banco Central determinó que las entidades financieras podrán:

“delegar la implementación de todas las operaciones activas, pasivas y de servicios que realicen con sus clientes como:

- Apertura, funcionamiento y cierre de cuentas.
- Depósitos y extracciones en efectivo.
- Pagos de cuotas de préstamos otorgados por la entidad, tarjetas de crédito, servicios e impuestos.
- Pago de prestaciones previsionales y beneficios de la seguridad social.
- Compraventa de moneda extranjera”.

Finalizado el año 2020, el BCRA decidió modificar el modelo de corresponsalías bancarias que les autorizaba a las entidades operar por fuera de su sistema de sucursales, exigiendo a los bancos que decidan ofrecer sus productos financieros en supermercados o farmacias, a solicitar una autorización al Banco Central. El objetivo de esta medida, era la de asegurar que las nuevas agencias contribuyan a la inclusión financiera de poblaciones desatendidas.

Desde la irrupción de la pandemia provocada por el COVID 19 y hasta fines de 2020, los bancos en Argentina, cerraron al menos 22 sucursales, que representan al 0,4% del total. Como contrapartida, se aumentó en 1,4% la disponibilidad de cajeros automáticos y en un 11,5% la de las terminales de autoservicio que, en conjunto, permiten llevar adelante la mayoría de las transacciones que habitualmente, se realizaban de manera presencial, en las sucursales (BCRA, 2021)

Pero la adecuación más importante a las nuevas demandas de los usuarios fue el auge que registraron las “agencias complementarias de servicios financieros”, instaladas en los sectores comerciales mencionados, donde se pueden realizar, la mayoría de las operaciones bancarias. Estos espacios de atención, pasaron de 60 a 12.000 entre marzo y octubre de 2020, es decir, tuvieron un aumento del 2000% al facilitarse las autorizaciones para su funcionamiento.

El aumento que muestran estos datos, responde a que, tras la vigencia del Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio (ASPO), los bancos implementaron los convenios con las redes de cobros de servicios, que si bien ya existían estaban poco ejecutados y, además, el BCRA activó las autorizaciones.

Los bancos aumentaron la cantidad de cajeros automáticos (ATM) y, además, delegaron en estas corresponsalías la posibilidad de hacer retiros de efectivo, cobrar los pagos de resúmenes de tarjetas y cobrar servicios.

Tabla 2

Cantidades y montos de transferencias electrónicas por canal

CANAL	Home Banking		Cajeros Automáticos		Mobile Banking		TOTAL	
	Cantidad	Monto	Cantidad	Monto	Cantidad	Monto	Cantidad	Monto
2016	0,12	2.500	0,04	464	0,01	89	0,17	3.053
2017	0,16	3.413	0,05	575	0,02	176	0,23	4.165
2018	0,22	4.084	0,09	667	0,03	274	0,34	5.025
2019	0,28	4.296	0,16	777	0,06	397	0,50	5.470

Fuente: BCRA (2020).

Según el mismo informe, entre los años 2016 al 2019 las extracciones de efectivo en ATM aumentaron un 29%, pero las sumas en promedio que se retiraron disminuyeron un 22% en valores constantes. Ello puede deberse a la mayor disponibilidad de puntos físicos, como los “alternativos”, que permiten realizar las operaciones en cualquier momento y sin necesidad de hacerlo en grandes sumas por vez.

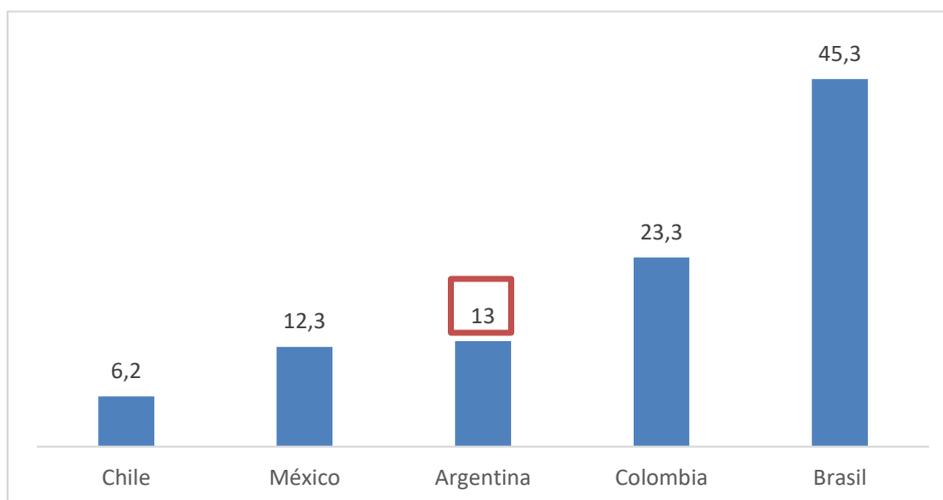
En este contexto, se observa un fuerte crecimiento de los puntos de acceso a servicios financieros (PDA) gracias a la apertura de las ACSF, que comenzaron a cobrar fuerza en el tercer cuatrimestre de 2019 y registró su mayor crecimiento durante el 2020, con más de 11 mil puntos distribuidos a lo largo del país. Esta cifra representa un aumento del 41% en los

primeros nueve meses del año 2020. No obstante, todavía la mayoría de las ACSF ofrece una limitada cantidad de servicios financieros.

Durante el primer semestre de 2021, el sistema financiero sumó 600 nuevos puntos de acceso a servicios financieros que significa un aumento del 1,3% desde diciembre de 2020. De este modo, la cantidad de PDA cada 10.000 adultos alcanzaron las 13 unidades y se ubica por encima de Chile y México, pero aún por detrás de Colombia y Brasil. Las diferencias acaecidas en estos dos últimos años se pueden observar de la comparación de los Gráficos 1 y 2.

Ilustración 2

Puntos de acceso por cada 10mill Hab.



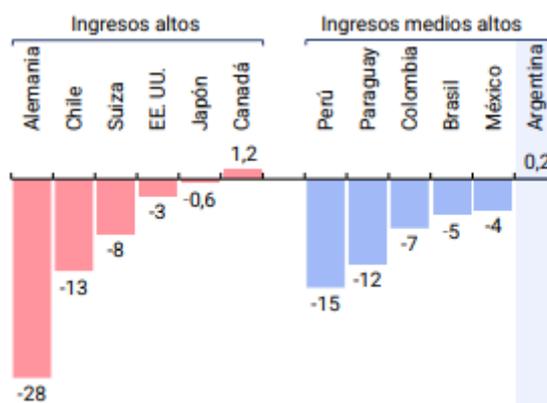
Fuente: elaboración propia en base a datos del BCRA

Esto también contribuyó a una mejor cobertura del territorio nacional. Las localidades con PDA, pasaron de 48,3% en diciembre de 2020 a 49,6% en junio 2021, gracias a la incorporación de nuevos cajeros automáticos en aquellos lugares que no contaban con infraestructura física y a la relocalización de las agencias complementarias de servicios financieros (ACSF).

Paralelamente, continuó la tendencia de la baja de las sucursales desde el 2020 y que registraron una caída del 1% durante el primer semestre de 2021. Ello es una clara consecuencia del crecimiento de los servicios financieros digitales, además de la estrategia de las entidades financieras de reducir costos, principalmente, a partir de la pandemia del COVID-19 en el que los servicios financieros digitales fueron clave para disminuir la circulación de personas y minimizar los riesgos de contagio. También la reducción de la actividad económica, perjudicó la actividad y rentabilidad de los bancos, que, se vieron obligados a tomar medidas para reducir la baja de los ingresos.

Ilustración 3

Tasa de variación de sucursales en los países con ingresos altos y medios



Fuente: Informe BCRA (2021)

Durante el primer semestre de 2021 el aumento de las ACSF habilitadas fue del 3% con una importante relocalización de varias de las existentes a nuevos emplazamientos, buscando una optimización de la cobertura del territorio con 29 nuevas localidades cubiertas por al menos una ACSF y abarcando así un 39,5% del total de localidades.

Tabla 3

Localidades con cobertura de sucursales y ACSF (en % de localidades)

Nivel de adultos	Total de loc.	Cantidad de sucursales							Cantidad de ACSF						
		>100	100 a 51	50 a 11	10 a 3	2	1	0	>100	100 a 51	50 a 11	10 a 3	2	1	0
Más de 500 m	5	40	40	20	0	0	0	0	100	0	0	0	0	0	0
Entre 500 y 250 m	19	0	16	84	0	0	0	0	37	63	0	0	0	0	0
Entre 250 y 100 m	45	2	11	80	7	0	0	0	4	73	22	0	0	0	0
Entre 100 y 50 m	48	0	2	52	42	0	2	2	0	8	85	6	0	0	0
Entre 50 y 10 m	261	0	0	1	51	30	12	5	0	0	37	54	5	2	2
Entre 10 y 5 m	229	0	0	0	12	40	33	16	0	0	1	71	12	12	3
Entre 5 y 2 m	399	0	0	0	3	15	45	37	0	0	0	34	27	24	15
Menos de 2 m	2.532	0	0	0	0	1	8	92	0	0	0	2	4	12	82
Total	3.538	0,1	0,3	2	6	7	14	71	0,4	1	4	14	7	12	61

Nota | Datos a junio de 2021. "m": miles. "loc": localidades.

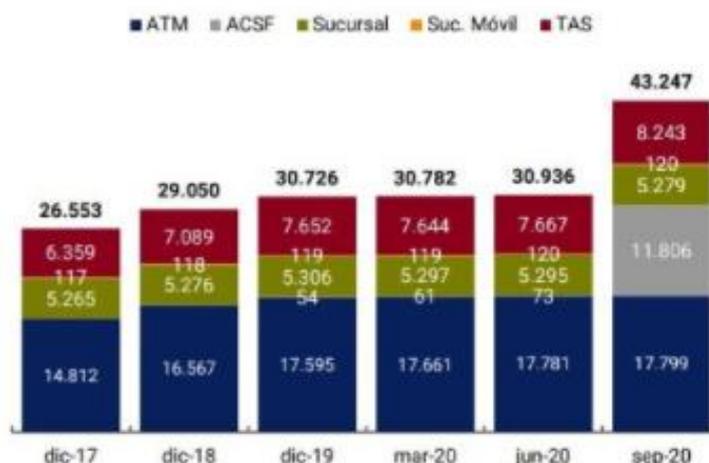
Fuente: BCRA (2021)

Es decir, que, a pesar de la disminución en la cantidad de sucursales, la cobertura de localidades muestra un leve incremento. También se observa que baja la proporción de localidades que cuentan al menos con una sucursal a medida que se decrece la cantidad de habitantes adultos.

Las agencias complementarias de servicios financieros (ACSF) completan el conjunto de PDA con atención humana, para ofrecer a sus usuarios el conjunto de transacciones disponibles, concentradas.

Ilustración 4

Cantidad de PDA por tipo



Fuente: Informe BCRA (2020)

2.2. Los modelos de corresponsalía bancaria en América Latina

La inclusión financiera en América Latina presenta diversas realidades, según el país del cual se trate. Si bien, en general, los niveles de inclusión han aumentado, alrededor del 50% de la población de la región sigue sin acceso a servicios financieros formales.

Por ejemplo, países como Chile cuenta con el 80% de su población incluida, mientras México cuenta con más del 50% no incluidos en ningún tipo de servicio bancario y Brasil, está logrando un 50% de inclusión.

La región comprende 33 países con más de 650 millones de personas. Sus dos países más grandes, Brasil y México, tienen el 50% de dicha población y un PIB de \$1.8 trillones y \$1.3 trillones respectivamente. Colombia cuenta con 50 millones de personas y \$300 billones de PIB y Argentina con 45 millones de personas y \$445 billones de PIB.

Según Bonnet, Vanek, & Chen, (2019) en el año 2018, en América Latina, alrededor de 2500 millones de personas no utilizaban servicios financieros formales y el 75% de las

personas de menores recursos, no contaban con una cuenta bancaria. Esto se debe, entre otros motivos a:

- a. La falta de acceso a los servicios financieros en zonas rurales y de difícil acceso.
- b. La falta de conocimientos financieros de los ciudadanos para que tengan la capacidad de comprender los distintos productos y servicios con los cuales pueden contar y disponer.
- c. La falta de documentos de identidad válidos que permitan realizar trámites bancarios o financieros.
- d. La escasez de productos financieros que sean adecuados a las necesidades de los usuarios.
- e. La falta de un marco de protección del usuario de servicios financieros.
- f. La falta de estrategias de inclusión financiera por parte de los bancos hacia los ciudadanos.
- g. La falta de políticas a largo plazo por parte de los Estados.
- h. La falta de instrumentos y diagnósticos que permitan priorizar y segmentar a la población de acuerdo con sus necesidades específicas.

Como se mencionó, la pandemia COVID-19 exigió a todos los países a la aceleración de la transformación digital o digitalización de sus entidades financieras, obligando a adoptar las nuevas tecnologías digitales en la sociedad. El distanciamiento social obligatorio, la cuarentena más o menos estricta y la preferencia hacia no tocar el dinero, impulsaron a las personas a optar por utilizar medios de pagos digitales como el QR y *contactless* y transferencias bancarias o pago digitales.

En octubre del 2020, el estudio de la *Americas Market Intelligence* y *Mastercard* (2020) mostraba que “40 millones de personas se bancarizaron en los 5 meses previos, lo que significa, un 11% de la población adulta ya bancarizada”.

La Tabla 4, muestra cómo los principales países de la región están desatendiendo a su población. América Latina, está llevando adelante acciones para llegar a una inclusión financiera mayor, pensada en un piso del 70%. Entre algunas acciones eficientes se puede mencionar la Ley de Inclusión Financiera que existe en Uruguay desde el año 2014 con el objetivo de regular los medios de pago electrónicos y brindar mayor acceso a servicios bancarios a toda la población.

Tabla 4

La población latinoamericana desatendida por el sistema bancario tradicional

País	Número de Bancos	Concentración	Tarjetas de Débito	Tarjetas de Crédito	No Bancarizado
 Brasil	174	Top 5 Bancos: 80%	70%	33%	33%
 México	51	Top 5 Bancos: 69%	37%	30%	50%
 Colombia	25	Top 5 Bancos: 77%	52%	26%	32%

Fuente: Strange & Hafemeister, (2020)

Previo a la pandemia, una gran parte de los bancos en América Latina no tenían una aplicación móvil y exigían a sus usuarios de la presencialidad para la mayoría de las operaciones. En Colombia, por ejemplo, los usuarios, aún deben concurrir físicamente a una sucursal para abrir una cuenta bancaria y para numerosas actividades de servicios. En Brasil, los clientes potenciales deben completar rigurosa documentación y recién luego de al menos 18 horas la cuenta era aprobada (Strange & Hafemeister, 2020).

Países como El Salvador o Costa Rica, a poco de iniciada la pandemia, las aglomeraciones frente a los bancos en busca soluciones fue tan impresionante los bancos comerciales y el Estado debieron resolver de manera inmediata la forma en que, la apertura de la cuenta bancaria no requiriera la presencia física de la persona y pudieran realizarlo por

medio del portal del Gobierno. “La pandemia ha creado toda esta migración hacia la transformación digital y este es un gran ejemplo de una buena transformación digital” (World Economic Forum, 2020).

En América Latina, entre los actores más destacados, que han irrumpido con sistemas pensados en los clientes y en la inclusión financiera, se reconoce:

- a. En Brasil a Nubank, un neobanco con más de 20 millones de clientes y valuado en 10 mil millones de dólares.
- b. En México a PayPal (de mayor peso en el país), también Clip, Konfio y Albo.
- c. En Colombia: OmniBnk, también se trata de un neobanco que utiliza big data y ofrece capacitación financiera a sus usuarios. y Rappi.
- d. En Argentina: se encuentran Mercado Libre que ha logrado construir todo un ecosistema Fintech dando junto a Mercado Pago, Mercado Crédito y Mercado Fondo; Ualá, otro neobanco vinculado a Mastercard y Afluenta
- e. En Chile: se destacan Cumplo, Global66 y ComparaOnline.

Los segmentos donde estas empresas se están destacando, se puede observar en la Tabla 5, donde, claramente se observa, que la principal inclusión, en todos los países se da en el rubro pagos y financiamiento.

Tabla 5

Participación de los distintos segmentos en el total (2019/2020)

VERTICAL	MEXICO	COLOMBIA	ARGENTINA	CHILE	PERU
Pagos	27%	35%	29%	23%	21%
Financiamiento	26%	23%	24%	17%	31%
Inversiones	7%	7%	7%	13%	3%
Monedas	4%	2%	4%	8%	21%
Infraestructura Financiera	0%	4%	10%	5%	8%
InsurTech	9%	4%	10%	4%	5%
Distribución de Productos Financieros	1%	4%	--	5%	2%
Herramientas Financieras Personales	6%	6%	2%	4%	5%
RegTech	8%	7%	2%	6%	4%
Soluciones impositivas y contables	7%	7%	10%	17%	--
Neo & Challenger banks	3%	--	2%	--	--
Legaltech	0%	--	--	--	--
Equity Finance	2%	--	--	--	--
TOTAL FIRMAS	282	135	200	132	127
<i>Fecha de último Mapa</i>	<i>ene-20</i>	<i>ago-19</i>	<i>jun-20</i>	<i>dic-19</i>	<i>nov-19</i>

Fuente: (Carballo, Garnero, Chomczyk Penedo, & Henao Monje , 2021)

Los programas de beneficios sociales surgidos a partir de las ayudas estatales por la irrupción de la pandemia del COVID-19 ayudaron con la integración financiera de más de 40 millones de personas solamente en Brasil, Colombia y Argentina.

Brasil, la población no bancarizada se redujo en un 73%, en Colombia en un 8% y Argentina en un 18%. Diez millones de personas, dejaron de ser personas que sólo podían usar efectivo y se estima que alrededor de 20 millones se convirtieron en personas “que están totalmente convencidas del valor de las plataformas financieras digitales y que tienen poca probabilidad de volver a un estilo de vida basado en el efectivo” (MasterCard, 2020)

Ilustración 5

Reducción de la población no bancarizada en millones de personas



Fuente: Informe MasterCard, (2020).

Como se mencionó, en América Latina, quienes más se han destacado en ocuparse de la inclusión financiera, sobre todo, de los sectores más vulnerables de la sociedad, son Argentina, Colombia, Brasil y Chile, quienes, al momento de decidir sobre las consecuencias del cierre de las sucursales bancarias o corresponsalías, se preocupan en cómo continuará y afectará a la vida de la sociedad donde las mismas se encuentran. Además, son los que están generando entornos amigables para la banca digital, Fintech y neo bancos. Es por ello, que a continuación, se detalla brevemente, la situación de estos tres países mencionados.

2.2.1. La situación en Colombia

El Informe World Cash Report (2018), señalaba en ese momento, que el efectivo era el modo de pago preferido en la población de México, Colombia y Argentina. Esta realidad fue cambiando y se aceleró ante la irrupción de la pandemia.

En la región, el avance más importante en el año 2020, lo demostró Colombia. De acuerdo con la Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia (Asobancaria, 2020) “en los meses de la emergencia sanitaria, 1,5 millones de personas se incorporaron

por primera vez al sistema financiero. Esto eleva la tasa de bancarización del país a un 85,6%”.

En Colombia, las Fintech Bancamía, Banco W, Mibanco y Nequi son las que se encuentran, a partir del 2020, promoviendo el desarrollo de la banca en aquellas regiones más apartadas del país, para brindar acceso a los servicios bancarios a sus ciudadanos.

Estas cuatro instituciones, avanzan, conjuntamente con “Finanzas Rurales”, en el diseño y planeación de modelos de corresponsalías, promoviendo la inclusión financiera y la reducción de brechas económicas y sociales en el país.

En el año 2006 solo el 52 % de los adultos contaba con acceso a los servicios financieros. En ese año, por medio del Decreto 2233 de 2006, y posteriormente con los Decretos 2555 (2010), 2672 (2017) y 2123 (2018), se fijaron las operaciones que podían realizar los Corresponsales Bancarios que abarcaban, operaciones como depósitos, retiros y pago de servicios públicos y privados.

En el 2020 la proporción de adultos con acceso al servicio bancario, ya se encontraba en el 87,8 %, gracias, a la iniciativa de ampliar la red bancaria, que, ya cuenta con más de 232.000 corresponsales, y, al menos uno en cada municipio del país.

No obstante, este importante avance, menos de 64 % de los ciudadanos que están radicados en las zonas rurales accede al sistema financiero y el 72.6% de los colombianos cuenta con algún producto financiero activo. El modelo de corresponsales, se mantuvo sin cambios ni modernizaciones, hasta que la pandemia mostró la necesidad de ofrecer nuevas alternativas que agilicen las actividades disponibles, así como brindar nuevos productos y servicios.

La CB se ha incrementado, en materia de cobertura. En el 2018 el país tenía 135.797 CB, de los cuales el 99,8% (135.548) del total pertenecían a los establecimientos de crédito y el 0,2% (249) a las cooperativas; ambos controlados por la Superintendencia de la Economía Solidaria. La ilustración 5 muestra el crecimiento entre 2008 y 2018 del número de CB.

Ilustración 6

Evolución del número de CB



Fuente: ASOBANCARIA (2019)

En Colombia, la tabla 5 muestra el crecimiento de la cantidad de empresas por fuera del sistema financiero. En abril de 2020, la cifra ya había llegado a 200 empresas identificadas dentro de las cuales, el segmento de Préstamos alcanzaba al 25% del total.

Luego de 10 años, la Superintendencia financiera de Colombia (SFC), mediante el decreto 222 de 2020, habilita y reglamenta la operación de Corresponsalía Bancaria Móvil y Digital, permitiendo “generar ecosistemas financieros modernos, dinamizando la conectividad bajo esquemas online y offline, ampliando los canales de atención y facilitando la inclusión financiera mediante la habilitación de nuevos productos del sector financiero y asegurador”.

Por otra parte, se establecen, los requisitos, procedimientos y condiciones, para llevar adelante desarrollos tecnológicos para ofrecer actividades propias de las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Los emprendimientos que quisieran ofrecer estos espacios deberán tramitar un “certificado de operación temporal”, con el modelo de negocio, el producto o servicio

financiero propuesto, factibilidad del negocio, metas y punto de equilibrio financiero del mismo; entre otros informes.

También se debe destacar que Colombia (junto con Argentina y Brasil) cuenta con regulación sobre el uso de códigos QR. La Superintendencia Financiera de Colombia, “mediante la Circular Externa 6/2019 ha establecido al estándar EMV QRCPS como obligatorio”. Las entidades administradoras fueron las responsables de diseñar la estructura de campos de código QR.

2.2.2. La situación en Brasil

Como se mencionó previamente, en Brasil, alrededor de dos millones y medio de personas se dispusieron a abrir su primera cuenta bancaria para poder acceder al apoyo económico del Gobierno, por causa de la pandemia.

Más allá de las estrategias generales Brasil, ha mejorado sus regulaciones específicas relacionadas con Fintech y servicios financieros digitales. Su nuevo sistema nacional de identificación digital busca agilizar el crecimiento y la inclusión de la población general.

En 2019, el Banco Central de Brasil lanzó una Agenda de trabajo, “Agenda BC#”, buscando solucionar cuestiones “estructurales en el sistema financiero”. La inclusión y la competitividad formaban parte, junto con la educación y la transparencia de dicha Agenda BC#, buscando que todos los ciudadanos y empresas, nacionales y extranjeros, puedan acceder al mercado financiero.

“La concentración del sistema bancario cayó en Brasil durante 2020, pero las cinco mayores entidades del país todavía mantienen el 81,8 % de las operaciones de crédito” (Informe del Banco Central, 2021).

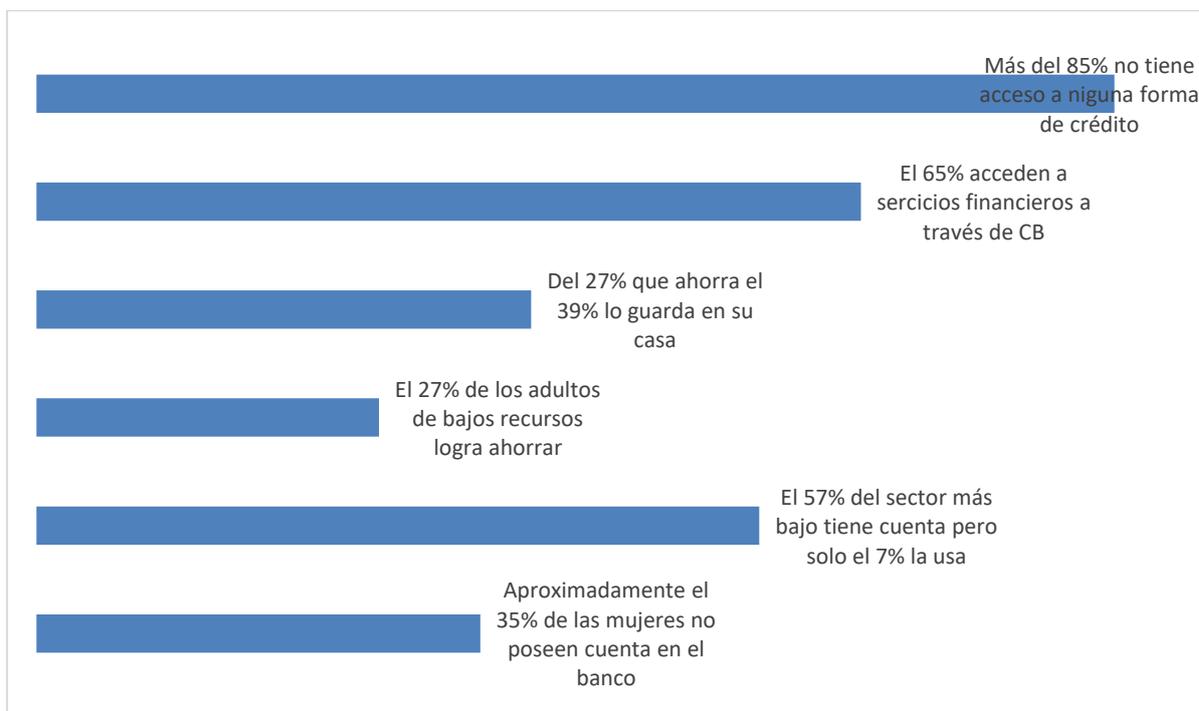
El Informe del Banco Central (2021), también remarcó que la irrupción de la pandemia del coronavirus “interrumpió la mejora de rentabilidad del sistema bancario observada en los últimos años en Brasil y el Retorno sobre Patrimonio Neto (ROE) alcanzó en diciembre el menor nivel de la serie histórica (11,5 %)”.

La ilustración 7 muestra la realidad de Brasil, donde el 85% de la población, prácticamente, no cuenta con acceso a ningún tipo de crédito. Por otro lado, el sistema bancario de Brasil es conocido como uno de los más burocráticos del mundo, con sus cinco mayores bancos, Itaú, Santander, Bradesco, Banco do Brasil y Caixa Econômica, concentrando el 80% de cuota de mercado en el negocio de crédito.

Los consumidores, por su parte, se encuentran ante experiencias muy negativas, con altas barreras de acceso y altas tasas de interés anual.

Ilustración 7

La situación de los usuarios bancarios en Brasil



Fuente: Elaboración propia en base a datos de ANDE (2020)

A pesar de la situación observada, Brasil está logrando nuevas soluciones de inclusión financiera, gracias a la tecnología, a la mejora en materia regulatoria para reducir la concentración del sector bancario y a los esfuerzos para simplificar las estructuras legales para las instituciones financieras.

La Iniciativa de Banca Abierta (*Open Banking Initiative*), permite a diferentes instituciones, con el consentimiento de los usuarios, acceder a sus datos para crear un registro propio de historial crédito y brindar una mayor transparencia al sistema. Brasil se destaca por su avance en la regulación de los medios de pagos digitales, así como en la adopción de medidas para fomentar el *Open Banking*

En relación con las Fintech que operan en Brasil, *Nubank*, es la mayor Fintech de América Latina que cuenta con más de 20 millones de clientes. Es un neobanco “que emite, administra, procesa y transfiere pagos relacionados con tarjetas de crédito de pago diferido e inversiones de capital en otras entidades”. *Creditas* ofrece préstamos de consumo asegurados. *Rebel* ofrece préstamos personales online y, además, ofrece varias herramientas de educación financiera y *Neon* es un banco digital con casi 2 millones de cuentas activas y afirma suma 25.000 cuentas nuevas por día.

2.2.3. La situación en Chile

El sistema de CB que existe en Chile, brinda la posibilidad a personas y a pequeñas empresas de realizar retiros y depósitos en efectivo, transferencias entre cuentas, consultas de saldo, pagos de créditos, servicios, y de tarjeta de crédito, entre otros servicios. La tecnología que se utiliza, es la de un terminal POS (*Point Of Sale*), que se comunica con el banco.

El sistema de corresponsalías, ha intentado acercarse a los usuarios no bancarizados, favoreciéndoles determinadas operaciones y tendiendo a la inclusión de los individuos no bancarizados.

El Ministerio de Economía del Gobierno de Chile (2013), define a las corresponsalías bancarias como:

“Un canal de atención para los clientes y no clientes de BancoEstado, que funciona en locales comerciales, durante sus horarios de funcionamiento. A través de terminales instalados en los almacenes, permite realizar una serie de transacciones bancarias y servicios financieros, utilizando las tarjetas de cajeros automáticos Banco Estado o la tarjeta de débito de Cuenta RUT”. (p.41)

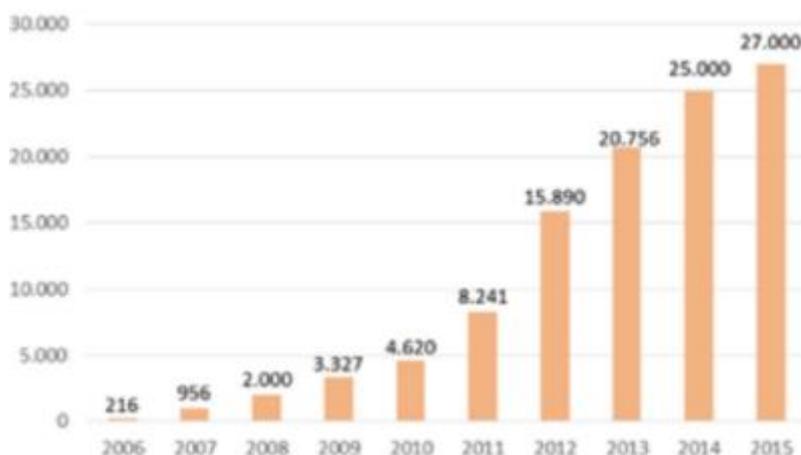
El usuario puede acceder a una cuenta bancaria, a la red de cajeros automáticos y a los dispositivos electrónicos autorizados de manera muy sencilla, no requiere que se acredite renta ni antecedentes comerciales. Respecto al marco regulatorio, las normas aplicables a las corresponsalías son de tipo tangencial; ello significa, que, la reseña legal es mínima, son un Anexo sobre tercerización de servicios, e incluso el término “corresponsal” no se encuentra.

Fue Chile, el primer país en la región en contar con tarjetas de crédito vinculadas a las casas comerciales, como Falabella o Ripley. Esta inclusión financiera de las grandes tiendas al mercado cerrado de los bancos, obligó a las instituciones a tener que mejorar los servicios y a comenzar a brindar acceso a los sectores más bajos de la población que estaban desatendidos.

Este brusco cambio significó un éxito de inclusión financiera basado puramente en la adopción de la corresponsalía (Gobierno de Chile 2013). Esto afectó la cultura entera de la vida económica de las personas en Chile.

Ilustración 8

Evolución del número de Corresponsalías bancarias



Fuente: Chilean Banks Association and SBIF

En el año 2019, en Chile, ya existían 50 sucursales de las conocidas como “*Work/Café*” del banco Santander, mientras que, en Argentina, un país que duplica su población, existía sólo una de estas sucursales.

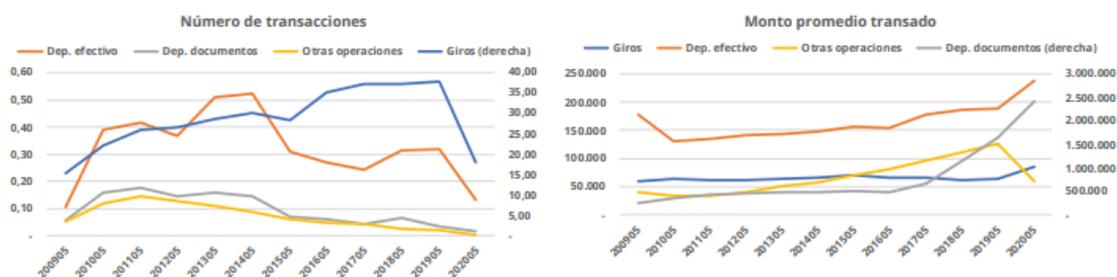
En Chile, en el primer semestre de 2020, 11 instituciones bancarias poseían cajeros automáticos operativos que significaban 7.522 equipos. En los primeros cinco meses del año 2020, se registraron 134,5 millones de transacciones en cajeros automáticos, totalizando \$9.884.114 millones.

El 99% del total de transacciones y el 96% del monto, corresponden a giros, tanto desde cuentas corrientes como de cuentas vista. Entre el 2009 y mayo de 2020, la evolución de las operaciones, puede observarse en la ilustración 89, y con relación al 2013, se destaca que, las transferencias de fondos realizadas desde cajeros automáticos aumentaron 61 veces, pasando de 5.000 a más de 325 mil transacciones; mientras que, el número de transferencias

llevadas a cabo vía internet aumentó 237 veces, es decir, de 11,2 millones a 2.680 millones de operaciones.

Ilustración 9

Evolución de las transacciones en ATM en el período 2009 - 2020



Fuente: Comisión para el Mercado Financiero (2020)

En clara diferencia con México y Argentina, Chile cuenta con un alto grado de bancarización, así como con un mercado financiero desarrollado, y una alta proporción de ciudadanos con una cuenta en las instituciones financieras, desde el año 2017. En el año 2019, Chile ocupó el puesto número 11 (junto a China) en el ranking 2019 del “Microscopio Global, de los mejores entornos para la inclusión financiera a nivel mundial”. En ese país, los depósitos bancarios representan un 67% del Producto Interno Bruto y los créditos, el 90%, siendo una de las mayores proporciones que existen en la región (Federación Latinoamericana de Bancos, 2020).

En lo que respecta a la incursión de las Fintech, como se mencionó, Chile es la cuarta economía en términos de desarrollo estas entidades. La Fintech Cumpló es la mayor red de préstamos colaborativos de América Latina y ya ha otorgado más de 330 millones de dólares en préstamos. Global66, es una plataforma internacional de pagos en línea para

transferencias de dinero y ComparaOnline es un sitio de comparación de precios para servicios financieros y de seguros.

3. Diagnóstico

3.1. Las barreras y los facilitadores al modelo de CB en Argentina durante el periodo 2011-2021.

Una de las primeras medidas lanzadas por el BCRA en materia de facilitar la inclusión financiera de su población, fue “la cuenta gratuita universal” en el año 2010, para ayudar a bancarizar a los ciudadanos.

En 2012, se impone que las transferencias de fondos, en pesos y dólares, ya sea a través de cajeros automáticos o de *home-banking*, sea inmediata, ya que la demora en la acreditación de los fondos seguía incentivando el uso de efectivo.

En abril de 2016, los bancos debieron transformar las cuentas “gratuita universal” en Cajas de Ahorro en pesos gratuitas, con el agregado de que, quienes ya tuvieran una Caja de Ahorro en pesos, la misma pasaba a ser gratuita. También fueron habilitadas las transferencias para el canal “Plataforma de Pagos Móviles (PPM)”.

Como se mencionó previamente, fue también en el año 2016, cuando el BCRA flexibilizó los requisitos para la apertura de sucursales bancarias. Para ello, se eliminaron las exigencias de autorización previa para la apertura de sucursales, trámites que, en dicho momento, demoraban más de un año.

En julio de 2017, se firma un Convenio donde se autoriza la apertura de cajas de ahorro en forma no presencial a nuevos clientes “junto con la instrumentación, conservación

y reproducción de documentos en soporte electrónico” que ya estaba instrumentado en la Comunicación A 6059 (2016) pero se buscaba dar un mayor impulso, garantizando, por parte del gobierno, un sistema financiero ágil y rápido, para todos los ciudadanos, independientemente del lugar donde residan. Esta medida, se considera como el consentimiento que sirvió de base para la llegada de los “bancos digitales” al país.

En el 2018, el BCRA estableció que serían gratis las transferencias bancarias, entre personas físicas, independientemente del monto transferido y, para las empresas, elevó a \$250.000 (acumulado diario) el límite máximo para no cobrar las transferencias.

El año 2017 puede considerarse de gran avance en función de actividades relacionadas a las corresponsalías bancarias como una forma de ayudar a la inclusión financiera de la sociedad favoreciendo la llegada a los mismos: Se incorporaron dos nuevas actividades que se entienden como complementarias en la actividad financiera: (1) “proveedores de servicios de pago” (PSP) y (b) “empresas de desarrollo y provisión de servicios para la actividad financiera basados en tecnología”.

En relación con el primero de ellos, y tratando de ampliar la red de cajeros de las entidades financieras, se habilitó la posibilidad de instalación de cajeros automáticos que no estuvieran operados por entidades. Así, estaciones de servicio, supermercados, farmacias o cualquier otro comercio puede contar con una terminal e incluso recargarlos con los billetes de su propia recaudación.

La Comunicación “A” 6154 de enero de 2017 incorpora a los “Servicios complementarios de la actividad financiera y actividades permitidas” lo siguiente:

“Proveedores de servicios de pago (PSP), considerando como tales a aquellas personas jurídicas que prestan servicios relacionados con el procesamiento de transacciones de pagos y/o cobros mediante la utilización de distintos medios de pago, tales como tarjetas de débito, tarjetas de crédito, tarjetas prepagas, plataformas de pagos móviles (PPM) y otros medios electrónicos de pago.

Empresas de desarrollo y provisión de servicios para la actividad financiera basados en tecnología.”

Para las “empresas de desarrollo y provisión de servicios para la actividad financiera basados en tecnología”, el Banco Central ha optado por dejar una definición abierta que se tendrá en cuenta en cada caso y de acuerdo con las circunstancias de cada actividad.

La inclusión de estas nuevas actividades, ampliando la magnitud de actividades en las cuales las entidades financieras puedan participar, también significó un importante avance en la materia.

Por medio de la Comunicación “A” 6277 de julio de 2017 se adecuan los servicios considerados como complementarios, pudiendo estas empresas la “Emisión de tarjetas de crédito, débito y similares y/o provisión de crédito.”

En relación con empresas de desarrollo y provisión de servicios para la actividad financiera basados en tecnología, a las mismas, se les permite:

“Provisión de servicios financieros a personas físicas o grupos asociativos de personas físicas, de bajos recursos, que desarrollen actividades por cuenta propia, no vinculadas a la entidad financiera.

La actividad consiste en el otorgamiento de préstamos para microemprendedores con destino a personas físicas para atender necesidades vinculadas con la actividad productiva, comercial y de servicios, y financiaciones destinadas al mejoramiento de la vivienda única y de habitación familiar, en los que se utilicen metodologías específicas para la evaluación previa, otorgamiento y seguimiento de la asistencia financiera en orden a lo contemplado en el punto 1.1.3.4., inciso a), acápite v) de las normas sobre “Gestión crediticia”. Asimismo, podrán brindar a los beneficiarios: capacitación, asistencia técnica y el seguimiento que resulten necesarios para llevar a cabo sus actividades.

Complementariamente y en la medida que cuenten con margen disponible de financiación, observando para ello el límite asignado en el precitado punto 1.1.3.4., inciso a), acápite ii), se podrá otorgar al microemprendedor créditos para la adquisición de bienes o servicios para consumo. Para el otorgamiento de las financiaciones, la sociedad podrá actuar con fondos propios, con fondos obtenidos de créditos y/o donaciones y/u otros tipos de aportes y/o actuar como agente

originador de préstamos por cuenta de la entidad financiera partícipe o de otra/s del sistema financiero”.

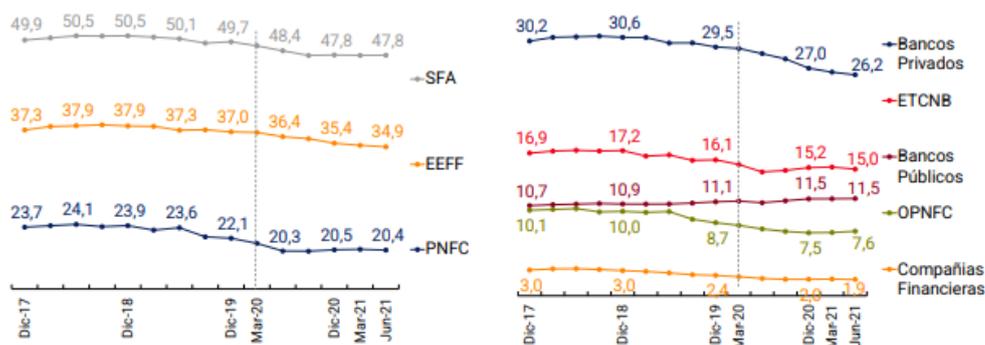
Finalizando el año 2018, el BCRA mediante la mencionada Circular 6603 se autorizó a las entidades financieras a “delegar en agencias complementarias de servicios financieros la atención de sus clientes y público en general”. Esta medida, buscaba incrementar y fortalecer tanto la presencia como la cobertura de entidades financieras con la clara finalidad de generar una mayor inclusión financiera de la ciudadanía.

La proporción de adultos con acceso a fuentes diversas de financiación comenzó a mostrar signos de recuperación y se mantuvo estable hasta junio de 2021 en un valor de 47,8%. Con la irrupción de la pandemia provocada por COVID 19, la menor reducción, se dio en la cantidad de personas físicas con crédito en el SFA (sistema financiero ampliado) en relación con la caída del índice de las entidades financieras (EEFF). Ello puede explicarse por la mayor cantidad de personas que tenían financiamiento de EEFF y, además con proveedores no financieros de crédito (PNFC).

Si bien con la pandemia, un importante grupo de personas dejó de tener financiamiento tradicional proveniente de las EEFF, mantuvo líneas de crédito con PNFC, y ello fue lo que limitó la caída del índice total del SFA

Ilustración 10

Porcentaje de personas humanas con financiamiento



Fuente: BCRA (2021)

El año 2020, fue también un año con reformas importantes. Tal como se mencionó al inicio del marco teórico, de este trabajo, en diciembre de 2020, el Banco Central, por medio de la Comunicación “A” 7182 volvió a adecuar las normas relacionadas con las “actividades comprendidas”.

Por un lado, las entidades debían volver a la “solicitud de autorización mediante el aplicativo que se establezca, integrando –respecto de cada agencia complementaria y/o administradora de redes de agencias complementarias de servicios financieros con la que se pretenda realizar un acuerdo para delegar”.

Por otro lado,

“...las entidades financieras podrán delegar la implementación de todas las operaciones activas, pasivas y de servicios que realicen con sus clientes, tales como apertura, funcionamiento y cierre de cuentas; depósitos y extracciones en efectivo; cobranzas de cuotas de préstamos otorgados por la entidad, tarjetas de crédito, servicios, impuestos, tasas, contribuciones y otros conceptos similares; pago de prestaciones previsionales y beneficios de la seguridad social; etc., en todos los casos en pesos.

Los depósitos en efectivo podrán realizarse en cada cuenta por hasta un límite mensual equivalente a 1 vez el Salario Mínimo, Vital y Móvil (SMVM) para los trabajadores mensualizados que cumplan la jornada legal completa de trabajo”.

Previo a ello, en enero de 2020, por medio de la Comunicación “A” 6885 se regulaba sobre los “Proveedores de servicios de pago que ofrecen cuentas de pago”. Los mismos estaban obligados a solicitar, antes del 1 de abril, la inscripción en el “Registro de proveedores de servicios de pago que ofrecen cuentas de pago” habilitado por la “Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias” (SEFyC). Además, se implementaron nuevas exigencias sobre la administración de los fondos de los clientes y para la realización de las operaciones.

Debían formar parte del régimen informativo y de vigilancia para monitorear su evolución y, además, en cualquier publicidad, debían incluir una leyenda dejando claro que se limitan a ofrecer servicios de pago y que los fondos no cuentan con garantía de los depósitos que tienen las entidades financieras.

La Comunicación “A” 7226 del año 2021 vuelve a incorporar requisitos a los “Servicios complementarios de la actividad financiera y actividades permitidas” y la Comunicación "A" 7397 las normas sobre “Proveedores de servicios de pago”. Esta última establece que:

“Tanto las entidades financieras como los PSP pueden ofrecer las cuentas necesarias para la realización de débitos y créditos dentro del esquema de pago. Cuando las cuentas son ofrecidas por PSP se denominan cuentas de pago. Las cuentas de pago son cuentas de libre disponibilidad ofrecidas por los PSP a sus clientes para ordenar y/o recibir pagos”.

En junio 2020, la Comunicación 7050, adecua el SNP, y la normativa para los “Proveedores de servicios de pago que ofrecen cuentas de pago”. En particular, en relación con los Canales electrónicos disponibles para los clientes. “Las entidades financieras deberán poner a disposición de sus clientes, los siguientes canales electrónicos para la remisión de órdenes de no pagar, bajas y reversiones: a. Banca Móvil b. Banca Telefónica c. Banca por Internet”.

Además:

“Los PSPs deberán habilitar a todos sus clientes a enviar y recibir transferencias de fondos desde y hacia cuentas bancarias, cuentas de pago propias, y cuentas de pago de otros PSPs usando la Clave Virtual Uniforme como identificadora de clientes cuando esté disponible. Cuando estas transferencias se cursen a través de esquemas de pago con acreditación inmediata, los PSPs no podrán imponer dilaciones adicionales ya sea para enviarlas o para recibirlas”.

3.2. Los medios de pago como principales impulsores

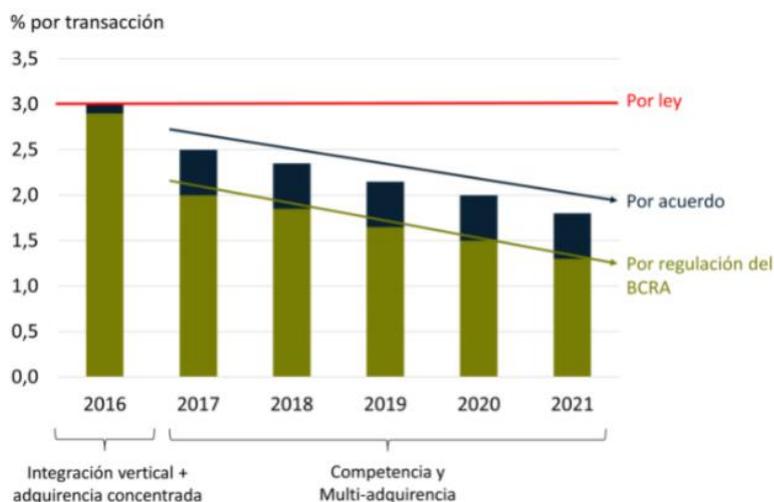
En los últimos cinco años, el Banco Central ha emitido una serie de Comunicaciones para incorporar nuevos medios de pago, muchos de ellos, solicitados por los propios bancos mediante las distintas “Mesas de Innovación Financiera” que fueron teniendo lugar.

En el año 2017, la Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP) mediante su RG 3997/17, determinó la obligación de aceptar transferencias de pago que tengan lugar “mediante tarjeta de débito, tarjetas prepagas no bancarias u otros medios de pago equivalentes”, estableciendo un cronograma para su implementación entre el 30/04/2017 y el 31/03/2018, dependiendo la categoría del contribuyente.

De manera conjunta con ello, el gobierno dispuso una rebaja de los aranceles a los que están obligados a abonar los comercios por las operaciones llevadas a cabo con tarjeta de crédito y débito; los cuales irán disminuyendo en sus tasas, hasta el 2021.

Ilustración 11

Costo cobrado por los bancos por operaciones con tarjetas.



Fuente: BCRA (2017)

Tabla 6

Los nuevos modos de pago implementado por los bancos

Medio de pago	Descripción	Año de lanzamiento
Plataforma de pagos móviles	POS Móvil, Botón de Pago y Billetera Electrónica	2016
Tarjetas con circuito integrado (CHIP) bajo estándar EMV	Con el chip, la propia tarjeta es la encargada de evitar su manipulación garantizando su autenticidad.	2016
Depósito electrónico de cheques	Depósito de cheque sin necesidad de presentar el documento físico en la ventanilla o en un cajero automático.	2016
Débito Inmediato	Cobro en línea de bienes y/o servicios mediante un débito en la cuenta del cliente bancario una vez que autorizó la operación, y un crédito en la cuenta del cliente receptor.	2016
Débito Inmediato v2	Deja de considerarse un "medio de pago" para considerarse un mecanismo de transferencias por distinto canales (internet, móvil, etc.) y sin la exclusividad de ser utilizado para bienes y/o servicios.	2017
Código QR	Pagos a través de códigos de respuesta rápida (código QR) utilizándose el estándar internacional EMVCo LLC.	2018
Cheques generados por medios electrónicos (ECHEQ)	Mediante medios electrónicos se emplea el libramiento, aval, circulación, y presentación al cobro.	2018

Fuente: Economic GPS (2020)

A partir de la pandemia, se pudo comprobar que tanto las billeteras digitales como los pagos móviles, están en condiciones de reemplazar al efectivo y a las de las tarjetas de plástico, que ya era una tendencia previa a la pandemia, pero de una manera relativamente lenta, desordenada y sin contemplar la interoperabilidad entre los sistemas que ya estaban en vigencia. La crisis generada por el COVID 19, aceleró y ordenó al sector y generalizó de un modo más amigable, el uso de las billeteras.

Modo, fue una de las billeteras que nació como una iniciativa privada, pero rápidamente la incorporó la banca privada para no quedar fuera del mercado. Luego, otro paso importante fue cuando el Banco Central estableció la "interoperabilidad de los pagos con QR", permitiendo realizar pagos entre diferentes plataformas. De esta manera se logró evitar la formación de un monopolio en la implementación de pagos en un circuito cerrado.

En el caso de América Latina, el Informe del Boston Consulting Group (BCG, 2020) afirma que, entre 2019 y 2024 los ingresos por pagos podrían crecer hasta un 4,9% anualmente, incremento que solo podría superarlo la región de Asia Pacífico.

El informe destaca que:

“Las billeteras digitales se están convirtiendo en una fuerza considerable en todo el continente. Así mismo empieza a emerger una tendencia de jugadores pan-regionales en LatAm (ej.: Mercado Pago y RappiPay). Mercado Pago con presencia relevante en ocho países sigue desarrollando planes de crecimiento agresivos por país, como por ejemplo la campaña comercial en Chile”.

3.3. El negocio de Adquirencia

En este segmento, América Latina, está pasando a un modelo de “adquirentes multimarca” que ayuda a incentivar la competencia y permite el ingreso de terceros. Tanto en Brasil, Argentina y Chile, y en menor medida en Perú y Colombia, existen diversos ejemplos de ingreso de jugadores ajenos al sistema como Naranja X y Todo Pago en Argentina, Izipay y VendeMás en Perú; CompreAqui en Chile. En Brasil, se realizó la compra de Superdigital por parte del Grupo Santander.

Los beneficios que significa para los usuarios son la mayor disponibilidad de medios de pago, mientras que los pequeños y medianos empresarios, pueden aumentar las opciones de pago para clientes, tener acceso a financiación de su actividad y la seguridad de estar cumpliendo con la normativa legal de aceptación de medios de pago.

Visa, se encuentra trabajando para la evolución de Argentina hacia un entorno de multi-adquirencia. En ese sentido, opera de manera conjunta con los emisores, adquirentes, comercios, empresas Fintech y el gobierno, para agilizar todos los procesos de digitalización, de la aceptación de tarjetas y el uso de pagos electrónicos que permitan el acceso de más personas a la economía formal y digital.

En el último trimestre de 2020 se incorporaron nuevos jugadores, uno de ellos es Worldpay, que espera mover en Argentina más de 19.000 millones de dólares en 2022, con la mira en duplicar dicha cifra en 2023 y el otro es Getnet, una empresa brasileña que en 2015 fue comprada por el Grupo Santander y en la actualidad es “el tercer adquirente” en América latina.

En 2021, Global Processing (GP) lanzó su vertical adquirente en Argentina, basada en dos pilares claves, la transformación tecnológica y la expansión regional con ambas verticales. La forma de operar de la empresa, es facilitar del acceso a las marcas para los nuevos jugadores.

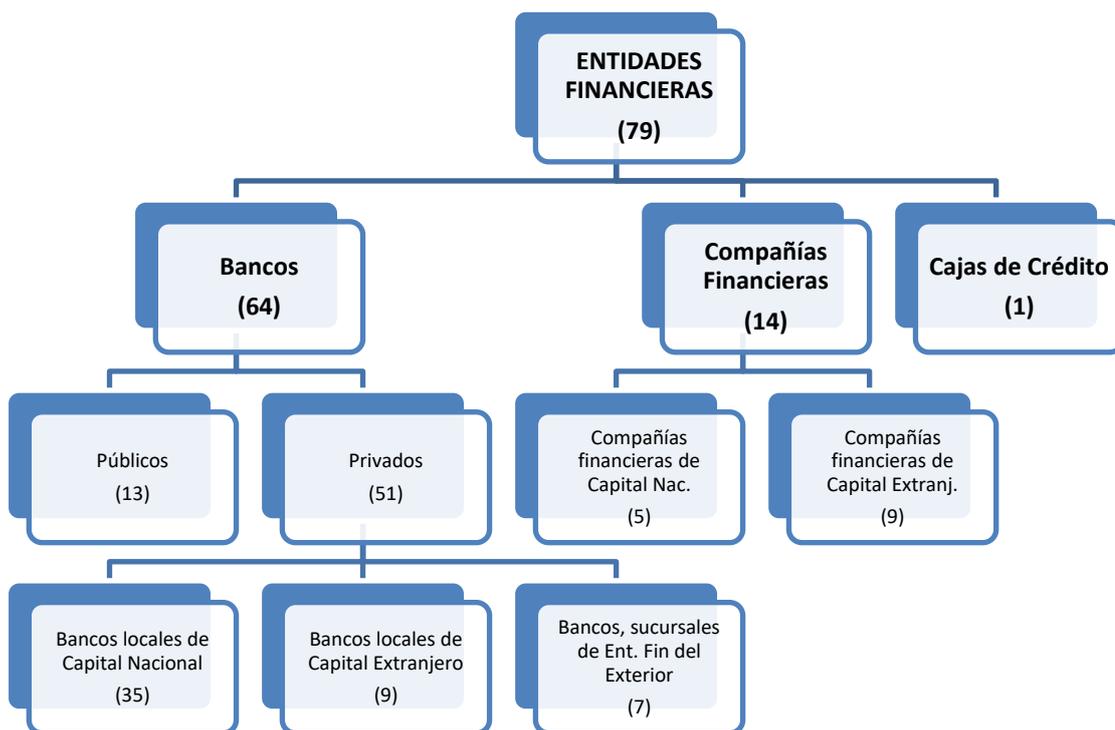
4. Propuesta de intervención/mejora

4.1. La problemática actual en Argentina

El sistema financiero argentino al año 2020, está integrado por 79 entidades reguladas por el BCRA (51 bancos privados y 13 bancos públicos), 14 compañías financieras; de las cuales 5 son de capital nacional y 9 extranjero; 120 emisoras de tarjetas de crédito y/o de compra y 295 proveedores no financieros de crédito. A ellos se agregan las instituciones de microcrédito y mutuales regionales. Los bancos privados, por su parte, pueden ser: de Capital Nacional o de Capital Extranjero.

Ilustración 12

Conformación del sistema financiero argentino



Fuente: Elaboración propia en base a datos del BCRA (agosto 2020)

Si se observa la Tabla 7, puede conocerse la forma en que se encuentran distribuidos los 10 principales bancos privados, en la República Argentina. Buenos Aires y CABA concentran el 54% de los mismos.

Tabla 7

Distribución Geográfica de los 10 principales bancos privado

PROVINCIA	BBVA Argentina S.A.	Credicoop Coop.	Galicia y Buenos Aires S.A.U.	Macro S.A.	Patagonia S.A.	Santander Río S.A.	Supervielle S.A.	Citi Bank S.A.	HSBC Argentina Bank S.A.	ICB C	TOTAL
Buenos Aires	85	107	123	67	51	166	72	3	35	43	752
CABA	81	43	103	30	42	111	42	1	41	41	535
Catamarca	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	6
Chaco	2	2	3	2	2	4	0	0	1	1	17
Chubut	5	4	5	6	6	6	0	0	2	1	35
Córdoba	15	19	20	70	9	35	11	1	7	7	194
Corrientes	2	1	3	4	3	4	0	0	1	1	19
Entre Ríos	6	4	4	8	2	10	0	0	1	2	37
Formosa	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	3
Jujuy	1	1	1	16	1	2	0	0	1	1	24
La Pampa	2	2	2	2	2	2	0	0	0	1	13
La Rioja	1	0	1	2	2	1	0	0	0	0	7
Mendoza	11	16	11	14	5	15	28	1	6	5	112
Misiones	2	1	3	34	1	4	0	0	1	1	47
Neuquén	4	4	5	5	6	5	1	1	3	2	36
Río Negro	3	5	4	6	28	4	0	0	3	0	53
Salta	2	1	3	37	3	5	0	0	1	1	53
San Juan	2	1	2	1	1	4	2	0	1	1	15
San Luis	2	1	2	2	2	2	23	0	0	1	35
Santa Cruz	3	1	2	2	4	4	0	0	2	3	21
Santa Fe	11	59	20	105	8	34	3	2	6	9	257
Santiago del Estero	1	1	1	2	1	3	0	0	0	1	10
Tierra del Fuego	2	0	3	2	2	2	0	0	2	0	73
Tucumán	3	1	4	43	2	8	2	1	4	2	70
TOTAL	248	275	327	461	185	432	184	10	118	124	2364

Fuente: elaboración propia en base a datos del BCRA (agosto 2020)

La tabla 8, por su parte, permite conocer cómo se componen las redes de la casa central, sus casas matriz y sucursales.

Tabla 8

Composición de la casa central, Casa matriz y sucursales

Banco	Casa Central	Casa Central no operativa	Casa Matriz	Sucursal	Total
Banco BBVA Argentina S.A.	0	0	1	246	247
Banco Credicoop Coop. Limitado	0	1	0	274	275
Banco de Galicia y Buenos Aires S.A.U.	0	0	1	325	326
Banco Macro S.A.	1	1	0	459	461
Banco Patagonia S.A.	1	0	0	184	185
Banco Santander Río S.A.	2	0	0	429	431
Banco Supervielle S.A.	0	0	1	183	184
Citi Bank S.A.	1	0	0	9	10
HSBC Argentina Bank S.A.	0	0	1	117	118
Industrial and Commercial Bank of China	0	1	0	123	124
TOTAL	5	3	4	2349	2361

Fuente: elaboración propia en base a datos del BCRA (agosto 2020)

Existen distintos indicadores que se pueden tomar en consideración para determinar el crecimiento de casa matriz, corresponsalías y sucursales, alguno de ellos, son los plazos fijos de personas físicas, donde CABA lidera el *ránking* superando, a fines de 2019, en 1,7 veces a Tierra del Fuego, (ocupa el segundo lugar) y en 8 veces a Misiones, (ocupa el último puesto). Otro de los indicadores es la cantidad de ATM que ofrecen a sus usuarios y a la comunidad en general.

La tabla 9 muestra que, tomando los primeros 10 bancos del país, existen entidades que no cuentan con cajeros disponibles en ciertas localidades.

Tabla 9

Participación en el mercado según indicadores: ATM

Banco	Localidades sin cajero automático	Localidades con cajero automático	Total
BBVA ARGENTINA S.A.	1	246	247
CREDICOOP COOP. LIMITADO	1	274	275
GALICIA Y BUENOS AIRES S.A.U.	7	319	326
MACRO S.A.	4	457	461
PATAGONIA S.A.	2	183	185
SANTANDER RIO S.A.	13	419	432
SUPERVIELLE S.A.	0	184	184
CITIBANK N.A.	0	10	10
HSBC BANK ARGENTINA S.A.	1	116	117
ICBC	1	123	124
TOTAL	30	2331	2361

Fuente: elaboración propia en base a datos del BCRA (agosto 2020)

También es importante tener presente que, según el informe de Inclusión Financiera del BCRA (2020), la cantidad de corresponsalías pasaron de 54 en diciembre de 2019 a 11.806 en septiembre de 2020. Las mismas muestran marcadas diferencias cuando se analiza su distribución geográfica, con una muy alta concentración en el AMBA.

A pesar de que, como se vio, desde el año 2019, nacen y crecen las corresponsalías bancarias en supermercados, estaciones de servicio y otros espacios comerciales, la extensión de los PDA en Argentina en comparación con otros países de la región, es baja. Previo a la pandemia del COVID 19, se registraban 9 PDA por cada 10.000 adultos, y, en septiembre 2020, dicha cifra, se había incrementado a 12,6 cada 10.000 adultos.

Los datos indican que, al finalizar el año 2019 el 58,4% de las localidades argentinas (2.065 de las 3.538 localidades) no contaban con infraestructura bancaria. Es importante remarcar que, en las mismas, se encuentra el 8,7% de la población adulta del país.

Ello demuestra que existe una cantidad muy significativa de localidades pequeñas distribuidas por todo el territorio nacional que carecen de cobertura bancaria. En este sentido, los informes de México dan cuenta que sólo un 1% de su población adulta vive en municipios que no tienen puntos de acceso; en Colombia y en Brasil, no existen municipios que no cuenten con al menos un punto de acceso. A pesar de los importantes avances que ha hecho Argentina en la última década, aún se considera alto, el porcentaje de localidades sin puntos de acceso.

Comparado con los países analizados, las operaciones que se efectúan en las corresponsalías, en Colombia los pagos significan el 56% del total de las operaciones, los retiros, el 23% y los depósitos el 20% (Asobancaria, 2019). En México los depósitos representan el 66% del total de operaciones, el pago de créditos el 9% y los retiros de dinero efectivo, el 6% (Comisión Nacional Bancaria y de Valores, 2018).

No cabe duda, que el modelo de corresponsales “podría ayudar a formalizar rápidamente la demanda de servicios bancarios y ayudaría a los ahorradores informales a dar su primer paso hacia productos financieros formales en un plazo corto” (Carabarrín, De la Garza, González y Pompa, 2018, p. 411).

Un desarrollo del sistema de corresponsales como existen en los países mencionados, ayudaría a mejorar los niveles de acceso, y a reducir la gran cantidad de transacciones económicas en el país, con uso de efectivo como factor predominante. Es decir, es de esperar que un mayor número de corresponsalías ayude a reducir el porcentaje de localidades sin puntos de acceso.

Por otra parte, incentivar a disminuir el uso de efectivo en las transacciones comerciales; una masificación de la apertura de cuentas mediante procesos remotos y permitir realizar por canales digitales una importante cantidad de operaciones que actualmente, aún deben

realizarse presencialmente, generará un impacto positivo en los problemas de acceso que tiene el país y la derivación de mayor cantidad de operaciones, hacia el sistema financiero.

En relación con las zonas geográficas donde sus habitantes carecen de puntos de acceso, las mismas se encuentran dispersas por todo el país y requieren de respuestas económicamente viables y no la instalación de sucursales bancarias como se las conoce tradicionalmente, y es aquí donde debe imitarse los modelos implementados en los países de la región, donde lograron los resultados deseados, a través del modelo de corresponsales, que mejoró significativamente los niveles de acceso.

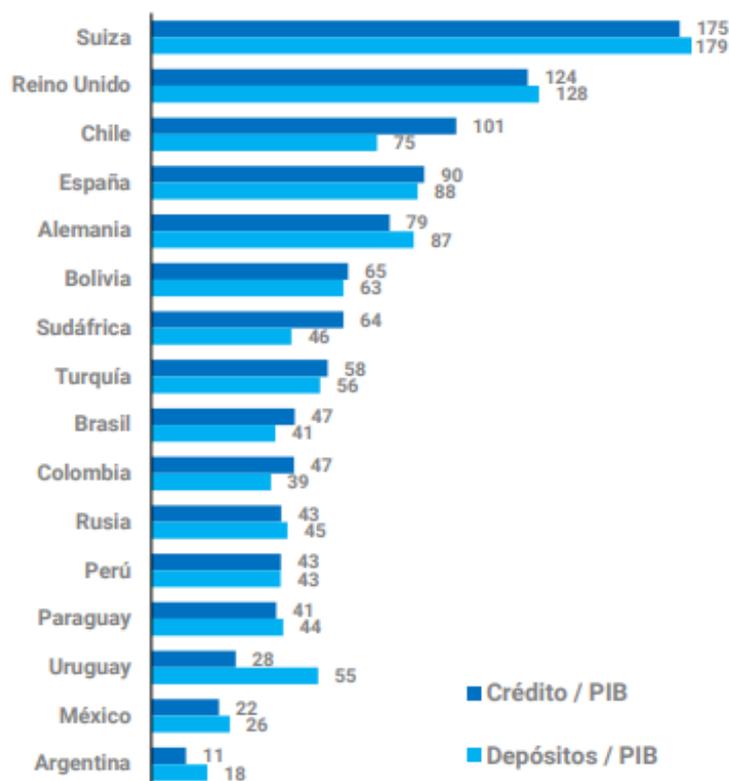
El esfuerzo debe centrarse en garantizar el acceso a los servicios financieros en todas las localidades del país. Ello permitirá bancarizar en forma no necesariamente presencial a toda la población adulta que no cuente, aún, con una cuenta bancaria y facilitarles, además, el acceso a las aplicaciones móviles para las transacciones a todas las localidades que no cuentan con infraestructura financiera.

Argentina presenta su sistema financiero con un bajo nivel de profundidad. Tanto el crédito como los depósitos, que alcanzan el 11% y el 18% del PBI, respectivamente, colocan al país, en niveles más bajos en relación con países de desarrollo similar o inferior. Los indicadores de inclusión financiera muestran que existen notorias debilidades en esta materia, aún en el país.

En lo que refiere al uso de servicios financieros, el aumento de cuentas bancarias y de crédito estuvo asociado, a los programas de transferencia de ingresos a través de ANSES y de los bancos públicos.

Ilustración 13

Créditos y depósitos como % del producto bruto interno (año 2019)



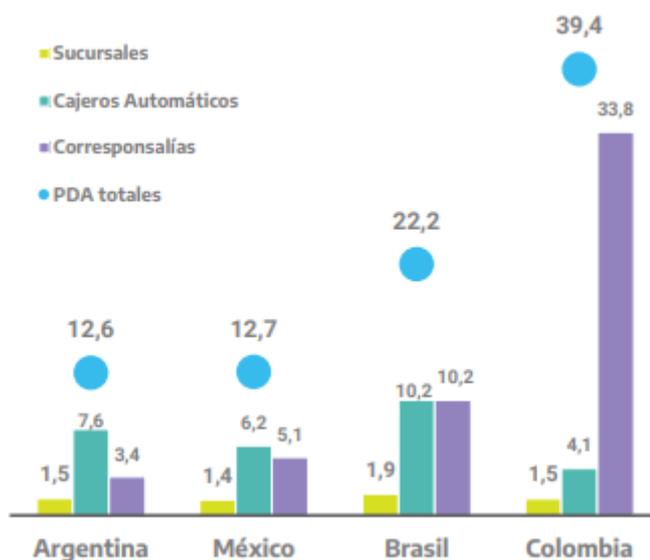
Fuente: FMI (2020)

El acceso a los sistemas financieros, así como la cantidad de puntos de acceso (PDA), crecieron en los últimos años, particularmente, los cajeros automáticos y los sistemas de autoservicio que se encuentran en las sucursales bancarias.

La apertura de cuentas para acceso a jubilaciones y/o pensiones y para poder recibir los fondos de programas sociales generó una bancarización, con un alto porcentaje de cuentas utilizadas exclusivamente para este tipo de transferencias.

Ilustración 14

Puntos de Acceso (PDA) cada 10.000 adultos en Argentina, México, Brasil y Colombia



Fuente: BCRA (2020).

Uno de los indicadores que permite conocer y comparar la disposición de los usuarios frente a las alternativas de medios de pago con los que cuenta el sistema, es la cantidad de transacciones que se llevan a cabo utilizando los distintos medios de pago electrónicos como son: las tarjetas de débito, de crédito, las transferencias electrónicas que realizan las personas físicas y el uso de las tarjetas prepagas.

El medio más utilizado en el país, son las tarjetas de débito con el 46% de las operaciones y de crédito, con el 43%, de las operaciones. Luego, las transferencias bancarias, con una participación menor (BCRA, 2020).

Para fomentar que los usuarios realicen una mayor utilización de los medios electrónicos debe incentivarse que exista una mayor interoperabilidad entre los distintos sistemas de pagos.

La Tabla 10 muestra la evolución que han tenido los pagos electrónicos. En 2019, la tarjeta de débito supera por primera vez a la tarjeta de crédito como medio electrónico más utilizado para realizar pagos. La cantidad de operaciones, fue, en gran parte, impulsadas por los PSP (Proveedores de Servicios de Pago), que admiten las mismas operaciones que las tarjetas de débitos (BCRA, 2020).

Tabla 10

Operaciones por medios electrónicos de pago por adulto (cantidad y monto)

Medio electrónico de pago	Cantidad			
	2016	2017	2018	2019
Tarjetas de débito	1,7	1,9	2,2	2,6
Tarjetas de crédito	2,1	2,2	2,3	2,4
Transferencias electrónicas	0,17	0,23	0,34	0,5
Tarjetas prepagas	-	0,04	0,07	0,1
TOTAL	4,0	4,35	4,91	5,6

Fuente: elaboración propia en base a datos del BCRA (agosto 2020)

Durante el período analizado, se comprobó que han surgido nuevas normativas cuya finalidad fue ayudar y acompañar el acceso a las cuentas bancarias. Entre ellas la obligatoriedad de abrir una “cuenta gratuita universal”, sin costos, vigente para aquellas entidades con al menos 10 cajeros automáticos, para personas que no tuvieran otra cuenta dentro del sistema financiero; la reglamentación de las cuentas sueldo prohibiendo el cobro de comisiones por apertura, mantenimiento, movimientos de fondos ni consultas de saldos; la gratuidad de todas las cajas de ahorro, incluyendo la tarjeta de débito. Todas ellas, fueron medidas que tuvieron un efecto directo en el porcentaje de adultos con acceso a una cuenta bancaria.

También en el período de análisis, existieron normas relacionadas con la promoción del crédito y disposiciones para agilizar las transacciones bancarias. Con respecto a las políticas de promoción del crédito, a partir del año 2014, el BCRA lanzó nuevas medidas para dinamizar el crédito al consumo, entre ellos el “Programa de Crédito Automotriz” (PRO.CRE.AUTO), destinado a financiar la adquisición de automóviles de producción nacional y el “Programa Ahora 12”, para la compra de bienes y servicios en 12 cuotas sin interés y los créditos hipotecarios ajustables por UVIs (Unidades de Vivienda).

En relación con las medidas para estimular el aumento de operaciones dentro del sistema financiero, se identifican la mencionada cuenta gratuita universal, la gratuidad en las transferencias inmediatas, la implementación del DEBIN (Débito Inmediato), que, según la comunicación “A” 6099 del BCRA (14/11/2016) permite “concretar cobro de bienes y/o servicios mediante débito en línea en la cuenta del cliente bancario una vez que se autorizó la operación, con crédito en línea en la cuenta del cliente receptor”; devolución del 15% del IVA “por compras con tarjeta de débito a beneficiarios de programas sociales y jubilados que perciben la jubilación mínima” y la implementación de la posibilidad de pagos a través de códigos QR.

Existe en Argentina, además, la “Estrategia Nacional de Inclusión Financiera” (ENIF) considerada una política pública que

“se propone para el período 2020-2023 acercar los bienes y servicios financieros al conjunto de la población, promover el acceso universal, y el uso responsable y sostenible de los mismos a lo largo y ancho del territorio nacional, y reducir las brechas de uso que afectan a los sectores sociales más vulnerables”.

Es una política que pretende contribuir al desarrollo social ayudando con la inclusión financiera de una mayor cantidad de ciudadanos, especialmente, los que se encuentran en lugares más alejados de los centros urbanos.

Para ello, por medio de la Resolución 121/17, se creó el “Consejo de Coordinación de la Inclusión Financiera” (CCIF), reformada por Resolución 348/20 para “promover el acceso y uso, responsable y sostenible, de servicios financieros, a fin de contribuir al desarrollo

social, el crecimiento económico y la disminución de la vulnerabilidad de individuos y empresas, a través de la inclusión y la educación financiera”

En 2020, se la ubica como “política de Estado” y se redefinen los objetivos estratégicos, para prestar especial consideración a aquellos problemas de acceso y uso de los servicios financieros en los sectores sociales más vulnerables, como aquellas personas de menores ingresos, desocupados, emprendedores, adultos mayores, y las mujeres y LGBTI.

5. Análisis FODA

Tabla 11. Matriz FODA

FACTORES INTERNOS	FACTORES EXTERNOS
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
* Las nuevas operaciones activas, pasivas y de servicios que pueden realizar los clientes. Las ACSF completan el conjunto de PDA con atención humana, para ofrecer a sus usuarios el conjunto de transacciones disponibles, concentradas.	* Lograr, por medio de las (CB) aumentar la inserción al sistema financiero facilitando así el acceso de poblaciones marginadas a todos los servicios que el sistema bancario ofrece
* La tercerización de sus servicios, permitiendo que sus clientes y usuarios, realicen depósitos y pagos en la caja de supermercados, estaciones de servicios, farmacias y otros locales comerciales	* El fuerte crecimiento de los puntos de acceso a servicios financieros (PDA) gracias a la apertura de las ACSF con más de 11 mil puntos distribuidos a lo largo del país.
* Desde la irrupción de la pandemia del COVID 19 y hasta fines de 2020, se aumentó en 1,4% la disponibilidad de cajeros automáticos y en un 11,5% la de las TA que, en conjunto, permiten llevar adelante la mayoría de las transacciones	* Durante el primer semestre de 2021, el sistema financiero sumó 600 nuevos PASF. La cantidad de PDA cada 10.000 adultos alcanzaron las 13 unidades y se ubica aún por detrás de Colombia y Brasil. En general, la extensión de los PDA en Argentina en comparación con otros países de la región, es baja.
* El auge que registraron las “agencias complementarias de servicios financieros”, instaladas en los sectores comerciales, donde se pueden realizar, la mayoría de las operaciones bancarias (tuvieron un aumento del 2000%)	* En el año 2018, en América Latina, alrededor de 2500 millones de personas no utilizaban servicios financieros formales y el 75% de las personas de menores recursos, no contaban con una cuenta bancaria.

* Las transferencias de fondos, en pesos y dólares, ya sea a través de cajeros automáticos o de home-banking, es inmediata	* El distanciamiento social obligatorio y la preferencia hacia no tocar el dinero, impulsaron a las personas a optar por utilizar medios de pagos digitales como el QR y contactless y transferencias bancarias o pago digitales
* La cuenta gratuita universal y las cajas de ahorro gratuitas ayudan a bancarizar a los ciudadanos.	* A partir de la pandemia, se pudo comprobar que tanto las billeteras digitales como los pagos móviles, están en condiciones de reemplazar al efectivo y a las de las tarjetas de plástico. La crisis generada por el COVID 19, aceleró y ordenó al sector y generalizó de un modo más amigable, el uso de las billeteras.
* La autorización de apertura de cajas de ahorro en forma no presencial a nuevos clientes	* En el caso de América Latina, se afirma que, entre 2019 y 2024 los ingresos por pagos podrían crecer hasta un 4,9% anualmente.
* La gratuidad de las transferencias bancarias, entre personas físicas, independientemente del monto transferido y, para las empresas, se elevó a \$250.000 (acumulado diario) el límite máximo para no cobrar las transferencias.	* La incorporación de nuevos jugadores, (entre ellos es Worldpay), que espera mover en Argentina más de 19.000 millones de dólares en 2022, con la mira en duplicar dicha cifra en 2023.
	* Al finalizar el año 2019 el 58,4% de las localidades argentinas no contaban con infraestructura bancaria. En las mismas, se encuentra el 8,7% de la población adulta del país, lo cual demuestra que existe una cantidad muy significativa de localidades pequeñas distribuidas por todo el territorio nacional que carecen de cobertura bancaria
	* Incentivar a disminuir el uso de efectivo en las transacciones comerciales por medio de una masificación de la apertura de cuentas mediante procesos remotos y permitir realizar por canales digitales una importante cantidad de operaciones que actualmente, aún deben realizarse presencialmente
DEBILIDADES	AMENAZAS
* Finalizado el año 2020, el BCRA decidió modificar el modelo de CB	* La tendencia a la baja de las sucursales desde el 2020, que registraron una caída del 1% durante el primer semestre de 2021

* Desde la irrupción de la pandemia del COVID 19 y hasta fines de 2020, los bancos cerraron al menos 22 sucursales, que representan al 0,4% del total	* La reducción de la actividad económica, perjudica la rentabilidad de los bancos, que, se ven obligados a tomar medidas para reducir la baja de los ingresos.
* Todavía, la mayoría de las ACSF ofrece una limitada cantidad de servicios financieros.	* Las Comunicaciones “donde se vuelven a adecuar las normas relacionadas con las “actividades comprendidas”.
* La falta de políticas a largo plazo por parte de los Estados.	* Las regulaciones por medio de las cuales las entidades debían volver a la “solicitud de autorización mediante el aplicativo que se establezca, integrando –respecto de cada agencia complementaria y/o administradora de redes de agencias complementarias de servicios financieros con la que se pretenda realizar un acuerdo para delegar”
* La falta de instrumentos y diagnósticos que permitan priorizar y segmentar a la población de acuerdo con sus necesidades específicas	* Nuevas regulaciones por parte del Estado Nacional
* La falta de un marco de protección del usuario de servicios financieros.	
* La falta de estrategias de inclusión financiera por parte de los bancos hacia los ciudadanos	
* De los 10 principales bancos privados, en Argentina. Buenos Aires y CABA concentran el 54% de los mismos. Existen entidades que no cuentan con cajeros disponibles en ciertas localidades.	
* Tanto el crédito como los depósitos, que alcanzan el 11% y el 18% del PBI, respectivamente, colocan al país, en niveles más bajos en relación con países de desarrollo similar o inferior	

Fuente: Elaboración propia

6. Resultados

Para conocer la opinión sobre la temática del presente trabajo y ayudar a responder a la hipótesis planteada, así como resolver los objetivos principal y secundarios, se elaboraron dos cuestionarios para entrevistar a los dos actores involucrados, los bancos y los usuarios (Anexo 1 y 2).

La muestra de los mandos medios, estuvo formada por 20 gerentes de bancos locales, que trabajan en la industria y que aceptaron participar y brindar sus opiniones. La segunda muestra, fue de 50 usuarios de los sistemas bancarios, que operan regularmente con la banca pública y privada, quienes también aceptaron con participar y dejar su opinión, convencidos que podrían ayudar al mejor funcionamiento del sistema.

Las encuestas se realizaron durante el mes de abril de 2022, las respuestas, se plasmaron en una planilla Excel, para después poder analizar los resultados, que se detallan a continuación.

En relación a la primera de las encuestas, la realizada con los mandos medios de los principales bancos nacionales, los resultados indican que, cuando se consulta si el cierre de sucursales ha resultado un factor más de la exclusión financiera y agrava la problemática de acceso a determinados servicios, especialmente en algunas zonas del país, un 55,0% cree que así es, sólo un 10% cree que no y un 35,0% no tiene una opinión formada.

Ante la consulta si los bancos han logrado desarrollar canales alternativos, ya sea por medio de oficinas móviles o agentes financieros para asistir a los clientes que no cuentan con sucursales bancarias, el 100% está de acuerdo con ello.

Cuando se pregunta si la mayoría de los clientes prefieren concurrir a las sucursales para obtener ayuda personalizada con determinados productos o servicios bancarios, el 60% cree que no es así, contra un 15,0% que sí y el resto no sabe. De todos modos, cuando se consulta si la mayoría de los clientes prefieren los canales online para operar con sus productos o servicios bancarios, el 60% cree que no, un 5% que sí los prefiere, y el resto no sabe.

Pensando en el futuro, se consultó la opinión acerca si creían que, en pocos años prácticamente no existirán las sucursales físicas y todo se realizará por canales online, un 30% está de acuerdo con ello, sólo un 5% está en desacuerdo, y el 65% restante, no tiene una opinión al respecto.

El 100% de los consultados están de acuerdo con que los bancos han incrementado la inversión en tecnología para brindar una mayor y mejor atención a los clientes, así como mayor simplicidad en las operaciones.

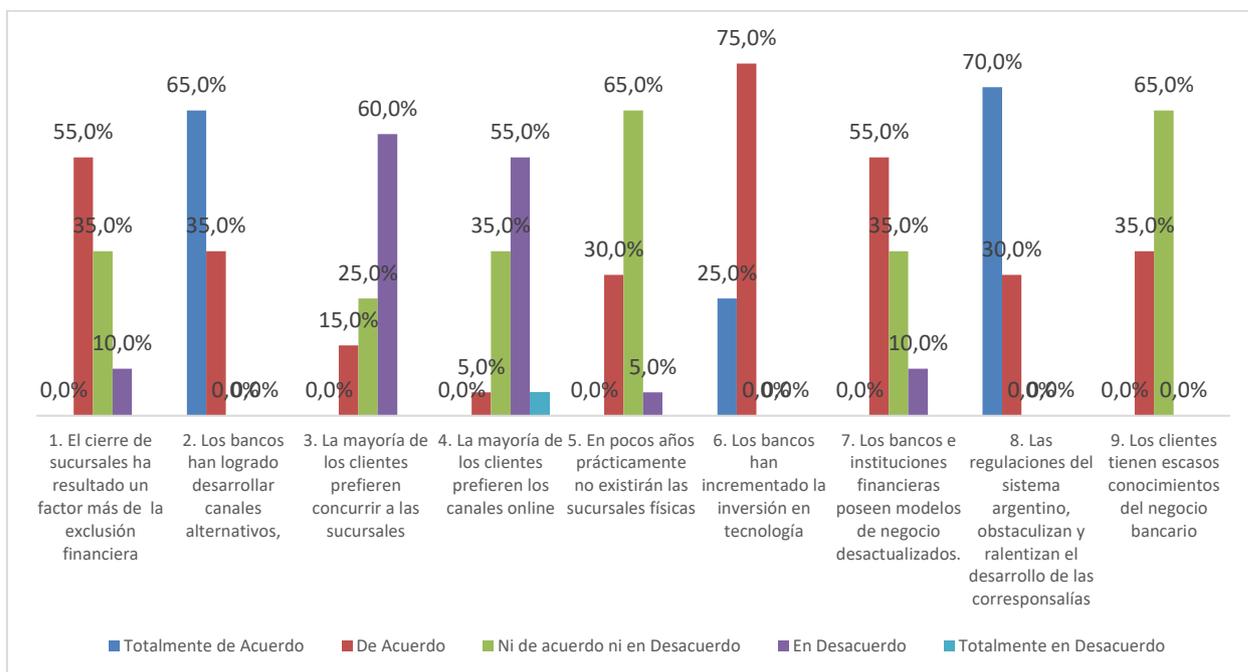
El 55,0% cree que los bancos e instituciones financieras poseen modelos de negocio desactualizados y que los clientes poseen en la actualidad, otras prioridades y necesidades y sólo un 10% no está de acuerdo con ello.

También se destaca que el 1005 de los entrevistados, considera que las regulaciones del sistema argentino, obstaculizan y ralentizan el desarrollo de las corresponsalías

Finalmente, en relación a su opinión acerca de si los clientes tienen escasos conocimientos del negocio bancario, el 35% opina que es así y el 65% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con dicha opinión.

Ilustración 15

Resultados encuesta de opinión al sector bancario



Fuente: Elaboración propia en base a resultados de la encuesta al Sector Bancario (2022)

De esta primera encuesta, se concluye entonces que los mandos medios de los bancos argentinos, están de acuerdo mayormente, con que, el cierre de las sucursales, agrava la exclusión financiera, que los bancos han logrado desarrollar canales alternativos, ya sea por medio de oficinas móviles o agentes financieros para asistir a los clientes que no cuentan con sucursales bancarias, que los bancos han incrementado la inversión en tecnología para brindar una mayor y mejor atención a los clientes, pero, a su vez, poseen modelos de negocio desactualizados, ajenos a las necesidades de sus clientes. Finalmente, también aportan que, las regulaciones del sistema argentino, obstaculizan y ralentizan el desarrollo de las corresponsalías.

Los datos de la segunda encuesta, realizada a los usuarios de los principales bancos indican que, el 86% está de acuerdo con que, el cierre de sucursales agrava la posibilidad de acceso a determinados servicios, mientras que el 14% no sabe.

El 78% cree que los bancos han logrado desarrollar canales alternativos, ya sea por medio de oficinas móviles o agentes financieros para asistir a los clientes que no cuentan con sucursales bancarias, el 22% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con ello.

El 60% Prefiero no está de acuerdo con tener que concurrir a las sucursales para obtener ayuda personalizada con determinados productos o servicios bancarios y sólo un 18% prefiere recurrir a las sucursales. El 22% no tiene una opinión formada.

Consultados sobre si prefieren los canales online para operar con sus productos o servicios bancarios, coincidente con lo que opinaban desde el sector bancario, el 80% está de acuerdo con ello, mientras que el 20% no sabe.

También se quiso conocer la opinión acerca si en pocos años prácticamente no existirán las sucursales físicas y todo se realizará por canales online, un 30% cree que así será, un 24% cree que no y el 46% no lo sabe.

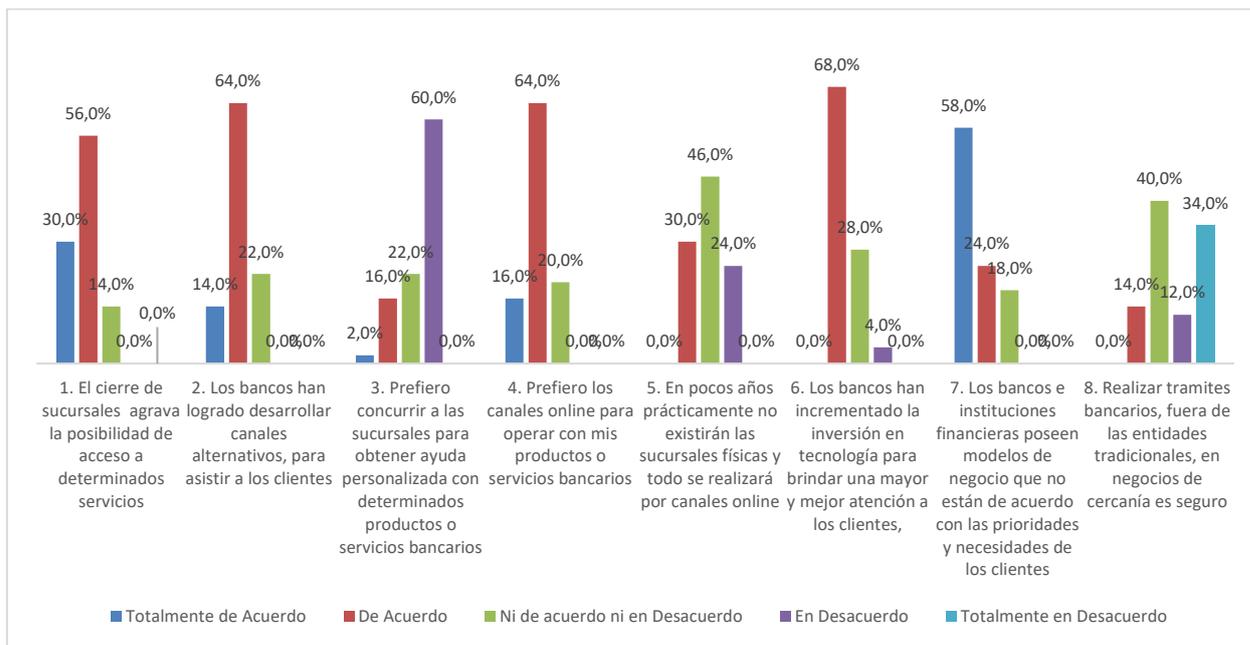
A cerca de la afirmación si los bancos han incrementado la inversión en tecnología para brindar una mayor y mejor atención a los clientes, así como mayor simplicidad en las operaciones, el 68% está de acuerdo, sólo un 4% cree que no y el 28% no sabe.

El 82% cree que los bancos e instituciones financieras poseen modelos de negocio que no están de acuerdo con las prioridades y necesidades de los clientes, mientras que el 18% restante no tiene opinión sobre ello.

El 34% está totalmente en desacuerdo con que realizar tramites bancarios, fuera de las entidades tradicionales, en negocios de cercanía sea seguro, a lo cual se le suma un 12% que también está de acuerdo con ello. Solo un 14% cree los trámites bancarios fueras de las entidades sea seguro y el 40% no sabe.

Ilustración 16

Resultados encuesta de opinión a los usuarios bancarios



Fuente: Elaboración propia en base a resultados de la encuesta al Sector usuario bancario (2022)

De los datos de esta segunda encuesta, se concluye entonces, que, los usuarios están mayormente de acuerdo con que, el cierre de sucursales agrava la posibilidad de acceso a determinados servicios, los bancos han logrado desarrollar canales alternativos, ya sea por medio de oficinas móviles o agentes financieros para asistir a los clientes que no cuentan con sucursales bancarias, que prefieren los canales online para operar con sus productos o servicios bancarios, que los bancos han incrementado la inversión en tecnología para brindar una mayor y mejor atención a los clientes, así como mayor simplicidad en las operaciones; no obstante ello, aún poseen modelos de negocio que no están de acuerdo con las prioridades y necesidades de los clientes. También la gran mayoría de los clientes no cree que realizar tramites bancarios, fuera de las entidades tradicionales, en negocios de cercanía es seguro.

7. Conclusiones

Argentina presenta su sistema financiero con un bajo nivel de profundidad. Tanto el crédito como los depósitos, que alcanzan el 11% y el 18% del PBI, respectivamente y ubican al país, entre los niveles más bajos, comparados con países de desarrollo similar o inferior. En lo que refiere al uso de servicios financieros, el aumento de cuentas bancarias y de crédito estuvo asociado, a los programas de transferencia de ingresos a través de ANSES y de los bancos públicos.

Tal como se pudo analizar en este trabajo, los modelos de CB han tenido un gran nivel de penetración en Latinoamérica, no obstante, Argentina aún no logra alcanzar niveles como Brasil o Colombia. Ello hace presuponer que existen distintas barreras, que hacen que no se pueda alcanzar un desarrollo similar a países de la región.

Como se observó en este trabajo, reforzado por las encuestas realizadas, gran parte de esas barreras son legales, otras responden a los modelos de los propios bancos y también influye el factor seguridad y costumbres de los usuarios.

No obstante, también se puede conocer que existe una gran cantidad de localidades y zonas del país que, en la actualidad no cuentan con corresponsalías ni siquiera oficinas donde los usuarios puedan realizar sus trámites y operaciones. Esta situación se vio empeorada, a partir de la irrupción de la pandemia provocada por el COVID 19.

Durante el año 2020 y parte del 2021, los bancos en Argentina, cerraron al menos 22 sucursales, que representan al 0,4% del total. Como contrapartida, se aumentó en 1,4% la disponibilidad de cajeros automáticos y en un 11,5% la de las terminales de autoservicio. La adecuación más importante fue la implementación de “agencias complementarias de servicios financieros”, instaladas en los sectores comerciales, donde se pueden realizar, la mayoría de las operaciones bancarias. Estos espacios de atención, pasaron de 60 a 12.000 entre marzo y octubre de 2020. Los bancos delegaron en estas corresponsalías la posibilidad de hacer retiros de efectivo, cobrar los pagos de resúmenes de tarjetas y cobrar servicios.

Con la irrupción de la pandemia provocada por el COVID 19, se pudo comprobar que tanto las billeteras digitales como los pagos móviles, están en condiciones de reemplazar al efectivo y a las de las tarjetas de plástico.

En relación con las encuestas, tanto los mandos medios de los bancos como los usuarios regulares de los servicios, coinciden en estar de acuerdo en un alto porcentaje en que:

El cierre de las sucursales, agrava la exclusión financiera, así como la posibilidad de acceso a determinados servicios financieros, que los bancos han logrado desarrollar canales alternativos, ya sea por medio de oficinas móviles o agentes financieros para asistir a los clientes que no cuentan con sucursales bancarias, que los bancos han incrementado la inversión en tecnología para brindar una mayor y mejor atención a los clientes, pero, a su vez, poseen modelos de negocio desactualizados, ajenos a las necesidades de sus clientes.

No existe un acuerdo acerca si los usuarios prefieren o no concurrir a las sucursales o realizar sus gestiones online.

Por su parte, los oficiales de los bancos, aportan que, las regulaciones del sistema argentino, obstaculizan y ralentizan el desarrollo de las corresponsalías y los usuarios aportan que, en su gran mayoría, no cree que realizar trámites bancarios, fuera de las entidades tradicionales, en negocios de cercanía sea seguro.

Finalmente, se pudo, cumplir con el objetivo general, que fue Caracterizar el modelo de corresponsalías bancarias en Argentina, identificando las barreras y los facilitadores al modelo de CB en Argentina durante el periodo 2011-2021. También con los objetivos específicos, que fueron analizar las normativas relacionadas con el modelo de CB en Argentina; caracterizar el estado actual de desarrollo del modelo de CB en Argentina e identificar las barreras y facilitadores existentes al modelo de CB en Argentina.

8. Referencias bibliográficas

- Atje, R., & Jovanovic, B. (1993). Stock markets and development. *European Economic Review*.
- Banco Mundial. (2017). *The Global Findex Data Base 2017*.
- Barrantes, R. (2014). *Barrantes (2014)*,. San Jose de Costa Rica: EUNED.
- BCG, Boston. Consultin Group. (2020). *Global Payments*.
- Bonnet, F., Vanek, J., & Chen, M. (2019). *Women and men in the informal economy: a statistical brief*. . Geneva.: International Labour Office, .
- Carabarán, M., De la Garza, A., González, J. P., & Pompa, A. (2018). Corresponsales bancarios e inclusión financiera en México. En C. d. Latinoamericanos, Decisiones financieras de los hogares e inclusión financiera: evidencia para América Latina y el Caribe
- Carballo, I., Garnero, P., Chomczyk Penedo, A., & Henao Monje , J. (2021). Expansión de *Herramientas Financieras digitales para impulsar el Comercio Electrónico de las MiPyMEs de América Latina* . América Latina y el Caribe: BID - INTAL.
- Elyachar, J. (2010). Phatic Labor, Infrastructure, and the Question of Empowerment in Cairo. *American Ethnologist*, 452-464.
- Fassio, A., Pascual, L., & Suárez, F. (2002). Introducción A La Metodología de la Investigación aplicada al Saber Administrativo. *Ediciones Cooperativas*.

- Garrido Noguera, C., García Muñoz, G., & Morales Guerrero, R. (2011). Los esquemas de corresponsalía bancaria en México: ¿Solución al problema de acceso a servicios financieros? *Revista Análisis Económico*, 117-137.
- Greenwood, J., & Jovanovic, B. (1990). Financial Development, Growth, and the Distribution of Income. *Journal of Political Economy*.
- Gregorio, J. D., & Guidotti, P. (1995). Financial development and economic growth. *World Development*. Volume 23, Issue 3, 433 - 488.
- Igual, D. (2008). *Conocer los productos y servicios bancarios*. Barcelona: Bresca Editorial.
- King, R. G., & Levine, R. (1993). Finance and Growth: Schumpeter Might Be Right. *Quarterly Journal of Economics* (108), 717-737.
- Kotler, P., Bloom, P., & Hayes, T. (2004). *El marketing de Servicios Profesionales*. Buenos Aires: Paidós.
- MasterCard. (2020). *La aceleración de la inclusión financiera durante la pandemia de COVID 19: Oportunidades ocultas que salen a relucir. Un estudio de America market Intelligence*. MasterCard.
- Maurer, B. (2012). Mobile Money: Communication, Consumption and Change in the Payments Space. *The Journal of Development Studies Volumen 48*, 589-604.
- Stanton, W. J., Etzel, M. J., & Walker, B. J. (2007). *Fundamentos de Marketing* (14 ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Strange, A., & Hafemeister, M. (2020). El Boom Fintech en América Latina.
- W. C. (2018). *World Cash Report*

Comunicaciones BCRA

BCRA COMUNICACIÓN “A” 6059 08/09/2016 “Apertura de cajas de ahorros en forma no presencial a nuevos clientes”

BCRA COMUNICACIÓN “A” 6154 13/1/2017 “Servicios complementarios de la actividad financiera y actividades permitidas. Adecuación normativa”.

BCRA COMUNICACIÓN “A” 6277 14/07/2017 “Servicios complementarios de la actividad financiera y actividades permitidas. Capitales mínimos de las entidades financieras. Adecuaciones”

BCRA COMUNICACIÓN “A” 6603 28/11/2018 “Expansión de entidades financieras. Lineamientos para la gestión de riesgos en las entidades financieras. Servicios complementarios de la actividad financiera y actividades permitidas”

BCRA COMUNICACIÓN “A” 6885 30/1/2020 "Proveedores de servicios de pago que ofrecen cuentas de pago".

BCRA COMUNICACIÓN “A” 7050 25/06/2020 2Sistema Nacional de Pagos - Débitos Directos. Proveedores de servicios de pago que ofrecen cuentas de pago. Actualización”

BCRA COMUNICACIÓN “A” 7182 17/12/2020 “Expansión de entidades financieras. Adecuaciones”.

BCRA COMUNICACIÓN “A” 7226 17/02/2021 “Servicios complementarios de la actividad financiera y actividades permitidas. Actualización”.

BCRA COMUNICACIÓN “A” 7397 09/11/2021 “Proveedores de servicios de pago. Actualización”.

BCRA (2020). Informe de Inclusión Financiera.

BCRA (2017) Medidas Adoptadas.

Disponible en http://www.bcra.gov.ar/institucional/medidas_adoptadas.asp

Resoluciones AFIP

Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP) RG 3997/17. Impuesto Al Valor Agregado. Obligación de Aceptación de Determinados Medios de Pago

ANEXO I

ENCUESTA ORIENTADA AL SECTOR BANCARIO: ENCUESTA A MANDOS MEDIOS DE LA INDUSTRIA

Podría por favor, indicar el grado de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones:

	Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Ni de acuerdo ni en Desacuerdo	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
1. El cierre de sucursales ha resultado un factor más de la exclusión financiera y agrava la problemática de acceso a determinados servicios, especialmente en algunas zonas del país					
2. Los bancos han logrado desarrollar canales alternativos, ya sea por medio de oficinas móviles o agentes financieros para asistir a los clientes que no cuentan con sucursales bancarias					
3. La mayoría de los clientes prefieren concurrir a las sucursales para obtener ayuda personalizada con determinados productos o servicios bancarios					
4. La mayoría de los clientes prefieren los canales online para operar con sus productos o servicios bancarios					
5. En pocos años prácticamente no existirán las sucursales físicas y todo se realizará por canales online					
6. Los bancos han incrementado la inversión					

en tecnología para brindar una mayor y mejor atención a los clientes, así como mayor simplicidad en las operaciones					
7. Los bancos e instituciones financieras poseen modelos de negocio desactualizados. Los clientes poseen en la actualidad, otras prioridades y necesidades					
8. Las regulaciones del sistema argentino, obstaculizan y ralentizan el desarrollo de las corresponsalías					

ANEXO II

ENCUESTA ORIENTADA AL SECTOR BANCARIO: ENCUESTA A USUARIOS DE LA INDUSTRIA

Podría por favor, indicar el grado de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones:

	Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Ni de acuerdo ni en Desacuerdo	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
1. El cierre de sucursales agrava la posibilidad de acceso a determinados servicios					
2. Los bancos han logrado desarrollar canales alternativos, ya sea por medio de oficinas móviles o agentes financieros para asistir a los clientes que no cuentan con sucursales bancarias					
3. Prefiero concurrir a las sucursales para obtener ayuda personalizada con determinados productos o servicios bancarios					
4. Prefiero los canales online para operar con mis productos o servicios bancarios					
5. En pocos años prácticamente no existirán las sucursales físicas y todo se realizará por canales online					
6. Los bancos han incrementado la inversión en tecnología para brindar una mayor y mejor atención a los clientes, así como mayor					

simplicidad en las operaciones					
7. Los bancos e instituciones financieras poseen modelos de negocio que no están de acuerdo con las prioridades y necesidades de los clientes					
8. Realizar trámites bancarios, fuera de las entidades tradicionales, en negocios de cercanía es seguro					