

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

---

**CARRERA DE ESPECIALIZACIÓN EN POSGRADO:  
ESPECIALIZACIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE  
ORGANIZACIONES FINANCIERAS**

---

**TRABAJO FINAL DE ESPECIALIZACIÓN**

---

Evolución o retroceso de la Inclusión Financiera en  
Argentina entre 2016 – 2023

---

**AUTOR:** CARLOS JAVIER ESCALANTE

**TUTOR:** JORGE GATTO

AGOSTO 2022

---

## Índice

<b>Tema</b>	<b>Página</b>
1. Justificación /Fundamentación	3
2. Planteamiento del Tema / Problema	4
3. Hipótesis	20
4. Objetivo	20
5. Marco Teórico	21
6. Cometarios Finales	51
7. Metodología y Técnicas a Utilizar	55
8. Referencias Bibliográficas y Bibliografía	57

## **1. Justificación / Fundamentación**

El presente trabajo realizará a cabo en forma de tesis, en la cual se realizará un análisis del grado de evolución o retroceso en lo que respecta a la inclusión financiera en la Argentina para el período comprendido entre 2016 a 2023.

La selección del tema de inclusión financiera se basa en la relevancia que ha tomado en los últimos tiempos, especialmente en países en vías de desarrollo como la Argentina, dónde el mismo Banco Central de la República Argentina se propone como uno de sus objetivos “promover la educación financiera y ampliar y democratizar el alcance de los servicios financieros es una condición necesaria para que todos los segmentos de la sociedad contribuyan y se beneficien con el crecimiento de la economía” (Banco Central de la República Argentina, 2021).

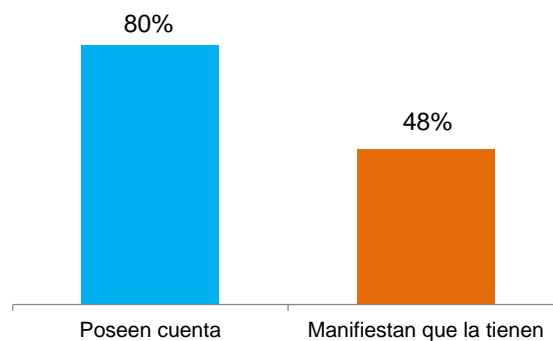
El trabajo contará con tres ejes que proporcionarán un direccionamiento en el desarrollo de los temas, siendo estos: la comunicación del BCRA A5983 de Expansión de entidades financieras de 2016, la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) para el período 2019 - 2023, y el aporte Fintech al proceso de inclusión financiera entre los años 2018 - 2020. La razón por la cual se han seleccionado estos tres hitos están relacionado a que representan cambios importantes como el incentivo desde lo normativo, generar la estructura necesaria desde un plan estratégico y la innovación tecnológica aportada por los nuevos jugadores del sistema financiero como lo son las Fintechs.

El desarrollo del presente trabajo me permitirá no sólo profundizar en un tema que me genera gran interés personal y profesional, sino también a partir del análisis de la información tomar real dimensión si en la Argentina se está avanzando o retrocediendo en lo que respecta a inclusión financiera.

## 2. Planteamiento del tema/problema

Actualmente, un 80% de la población mayores de 18 años en Argentina posee una cuenta de banco (caja de ahorro para el pago de programas sociales, cuentas previsionales o cuentas sueldo). Sin embargo, sólo un 48% manifiesta que la tiene. Esto podría explicarse debido a que muchas personas fueron bancarizadas sin saberlo en los últimos años, por ser beneficiarios de la Asignación Universal por Hijo (AUH) y otros beneficios sociales. Muchas de estas personas únicamente retiran el dinero en efectivo una vez al mes, sin hacer uso de su cuenta bancaria. El desafío predominante consiste en potenciar el uso de los servicios financieros (Banco Interamericano de Desarrollo, Estudio Fintech 2020, Ecosistema Argentino).

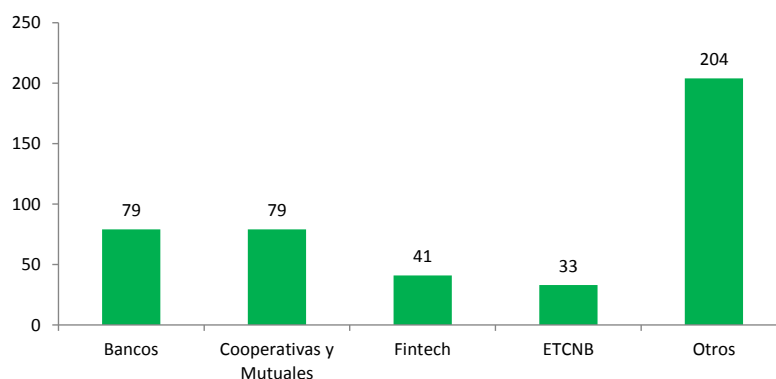
Cuadro 1: Mayores de 18 años con Cuenta



Fuente: Banco Interamericano de Desarrollo, Estudio Fintech 2020, Ecosistema Argentino

En rasgos generales, en Argentina la situación del sistema financiero, según datos recientes publicados por el Banco Central (Banco Central de la República Argentina, junio 2022), es la siguiente:

Cuadro 2: Composición del Sist. Financiero Argentino



Fuente: BCRA – IIF Segundo Semestre 2021

- El actual sistema financiero argentino se encuentra integrado por 79 bancos y 357 denominados Otros Proveedores Financieros No Bancarios (OPFNB). Dentro de los bancos 51 de ellos son privados y 13 son públicos, dentro de los OPFNB se destacan 79 Cooperativas y Mutuales, 41 Fintech y 33 Empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito o compra (ETCNB).

Cuadro 3: Apertura de Puntos de Acceso a Servicios Financieros

Tipo PDA	dic-16		dic-21		Var. Abs.	Variac p.p.
Sucursales	5.229	20,7%	5.219	10,4%	- 10	-10,3%
Sucursal móvil	115	0,5%	120	0,2%	5	-0,2%
ACSF	-	0,0%	17.753	35,3%	17.753	35,3%
ATM	13.740	54,3%	18.699	37,2%	4.959	-17,1%
TAS	6.222	24,6%	8.479	16,9%	2.257	-7,7%
<b>TOTAL</b>	<b>25.306</b>	<b>100%</b>	<b>50.270</b>	<b>100%</b>	<b>24.964</b>	

Fuente | BCRA y redes

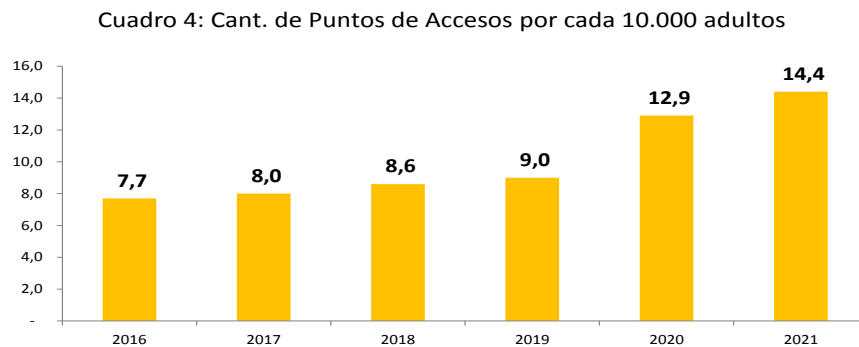
- El sistema financiero argentino registró unos 50.270 Puntos de Acceso a Servicios Financieros (PDA)<sup>1</sup> a diciembre de 2021. De este total, un 54% corresponden a dispositivos electrónicos como cajeros automáticos y terminales de autoservicio, un 35% a Agencias

<sup>1</sup> PDA: puntos de acceso a servicios financieros; ACSF: agencia complementaria de servicios financieros; ATM: cajero automático; TAS: terminal de autoservicio

Complementarias de Servicios Financieros (ACSF) y un 10% a Sucursales bancarias, siendo muy baja la participación de sucursales móviles.

- Comparativamente con el período 2016 se produjo un incremento de 24.964 Puntos de Acceso a Servicios Financieros (PDA) siendo esto un crecimiento del 98,6%, y dentro de los cuales el mayor crecimiento se lo llevan las Agencias Complementarias de Servicios Financieros (ACSF), figura que se incorpora a partir de la comunicación A 6603 de 2018. Por su parte los Cajeros Automáticos (ATM) y las Terminales de Autoservicio (TAS) han mostrado un crecimiento de un poco más de 7.200 unidades.

- De este incremento de Puntos de Accesos a Servicios Financiero (PDA), en su mayoría se han ubicado en lo que es Buenos Aires y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA). En el caso de CABA al mes de diciembre 2021 acumuló prácticamente el 50% (49,8%) de la actividad bancaria (depósitos más préstamos) a nivel país.

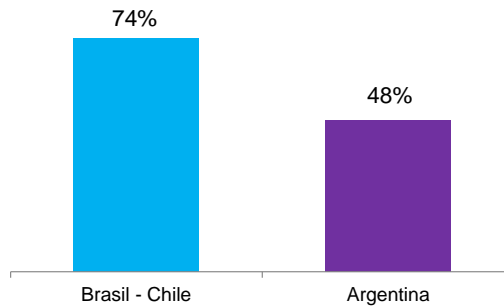


Fuente: BCRA – IIF Segundo Semestre 2021

- La cantidad de Puntos de Acceso a Servicios Financieros (PDA) en el período 2016 alcanzaban las 7,7 unidades por cada 10.000 adultos, iniciando una tendencia de constante crecimiento en períodos posteriores, tanto es así que en el período 2021 alcanzaron las 14,4 unidades cada 10.000 adultos, mostrando así un incremento del 87%. De alguna manera esta tendencia se acentúa con un despegue de importancia a partir del inicio de la era COVID.

Se considera “adulto” a una persona de 15 años o más, siguiendo el estándar utilizado por el Banco Mundial para sus indicadores de inclusión financiera.

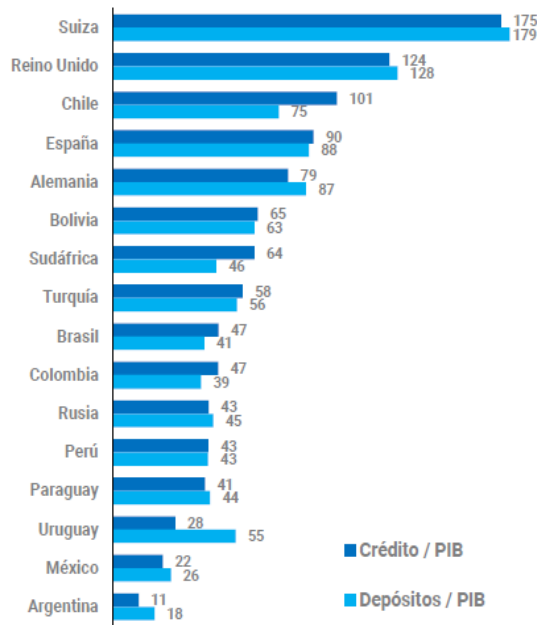
Cuadro 5: Comparativa de Adultos con Cuentas en la Argentina y la Región



Fuente: Banco Interamericano de Desarrollo, Estudio Fintech 2020, Ecosistema Argentino

En comparación con otras economías regionales, la situación en Argentina demuestra cierto estancamiento. En Chile y Brasil, los adultos con cuenta bancaria representan un 74%; mientras que, en Argentina, el porcentaje de adultos bancarizados (y conscientes de ello) ronda el 48%. El crédito privado representa, a su vez, un 9% del PBI, reduciéndose en un 40% con respecto a 2017, en gran parte debido a la aceleración de la tasa de inflación (Banco Interamericano de Desarrollo, Estudio Fintech 2020, Ecosistema Argentino).

Cuadro 6: Relación Préstamos y PBI



Nota: Datos a 2019

Fuente: FAS (FMI)

Los porcentajes de créditos y préstamos respecto del PBI en la Argentina son muy bajos comparados con economías de países más desarrollados, e inclusive respecto de países de la región.

Cuadro 7: Sucursales Bancarias cada 10.000 adultos

Países / Countries	Sucursales / Branches
<b>Argentina</b>	1,5
<b>Bolivia</b>	6,9
<b>Brasil</b>	1,8
<b>Chile</b>	1,2
<b>Colombia</b>	1,3
<b>México</b>	1,3
<b>Paraguay</b>	1,0

Datos del FMI a diciembre de 2020.

Datos de BCRA a jun-21.

Respecto a la cobertura de PDA en la región, si se observa la cantidad de sucursales bancarias por país, Bolivia es la que presenta la mayor cantidad de las mismas cada 10.000 adultos, seguida por Brasil con casi dos sucursales bancarias respecto a esa cantidad de adultos y luego viene Argentina con casi una sucursal y media por cada diez mil adultos,

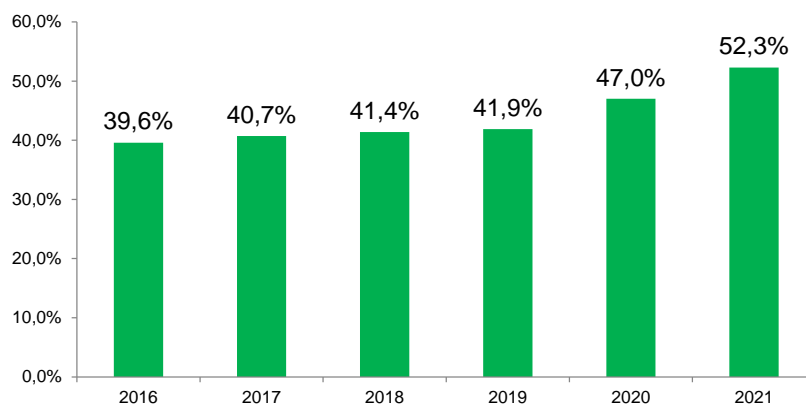
Cuadro 8: Distribución Territorial de la Argentina



Fuente: BCRA – IIF Segundo Semestre 2021



Cuadro 9: % de localidades con al menos un PDA



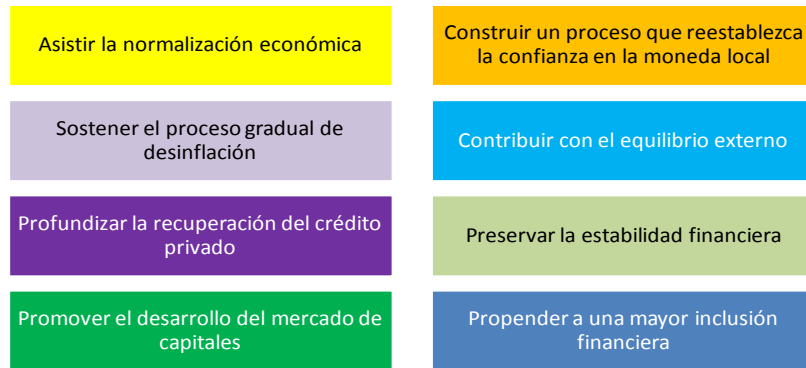
Fuente: BCRA – IIF Segundo Semestre 2021

Uno de los grandes desafíos que tiene todo este proceso de inclusión financiera es el de poder llegar a cada rincón del extenso territorio de la Argentina. Podemos observar que el porcentaje de localidades con al menos un Punto de Acceso a Servicios Financieros (PDA) ha pasado del 39,6% en el período 2016 al 52,3% a fines del período 2021, lo que representa que alrededor de 1.800 localidades tienen la posibilidad de acceso a un Punto de Acceso a Servicios Financieros (PDA) con el impacto que ello representa en cada una de esas comunidades.

La inclusión financiera en Argentina es todo un desafío, ya que la situación local parece seguir necesitando un progreso a través de iniciativas innovadoras, tanto de los entes reguladores como de las mismas empresas tecnológicas (Banco Interamericano de Desarrollo, Estudio Fintech 2020, Ecosistema Argentino).

En cuanto a entes reguladores se desarrollarán brevemente las distintas iniciativas del Banco Central de la República Argentina a través de la comunicación A5983 de Expansión de entidades financieras, los objetivos planteados en la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) y el aporte realizado por las Fintechs.

Cuadro 10: Objetivos del Banco Central de la República Argentina



Fuente: BCRA 2022

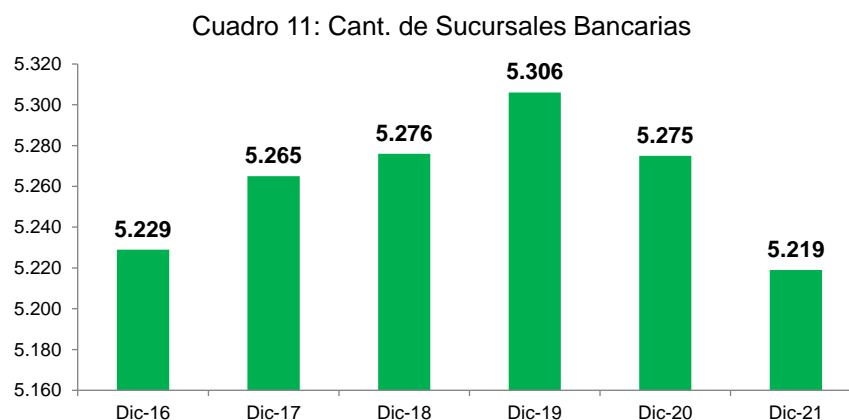
Actualmente el Banco Central persigue ocho objetivos centrales, siendo estos: 1) Asistir la normalización económica, 2) Construir un proceso que reestablezca la confianza en la moneda local, 3) Sostener el proceso gradual de desinflación, 4) Contribuir con el equilibrio externo, 5) Profundizar la recuperación del crédito privado, 6) Preservar la estabilidad financiera, 7) Promover el desarrollo del mercado de capitales y 8) Propender a una mayor inclusión financiera, promover la educación financiera y ampliar y democratizar el alcance de los servicios financieros (Banco Central de la República Argentina, 2021).

El 3 de junio de 2016 el BCRA emitió la comunicación<sup>2</sup> A5983 de Expansión de entidades financieras eliminando el mecanismo de autorización previa para la apertura de sucursales, cuya tramitación en ocasiones podía llegar a extenderse durante más de un año. En su reemplazo, estableció la habilitación a través de una serie de factores objetivos a ser cumplidos por la entidad financiera relativos a solvencia, liquidez e integración de capitales mínimos, entre otros (Comunicación A5983, Banco Central de la República Argentina, 2016).

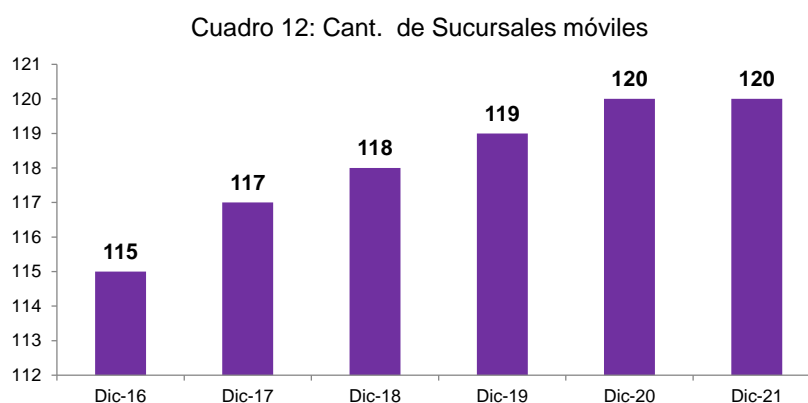
Asimismo, el BCRA determinó la reducción de las exigencias relacionadas a cuestiones edilicias que se tenían en cuenta para la instalación de filiales bancarias en las zonas del país con menor densidad poblacional, de manera de favorecer la expansión del sistema

<sup>2</sup> Las comunicaciones del BCRA pueden ser de cuatro clases: "A" tratan temas normativos de carácter permanente, "B" se refieren a aspectos normativos de carácter reglamentario, transitorio o circunstancial, "C" tienen carácter informativo o rectificativo, "P" Comunicados de Prensa.

financiero con un criterio federal (Comunicación A5983, Banco Central de la República Argentina, 2016).

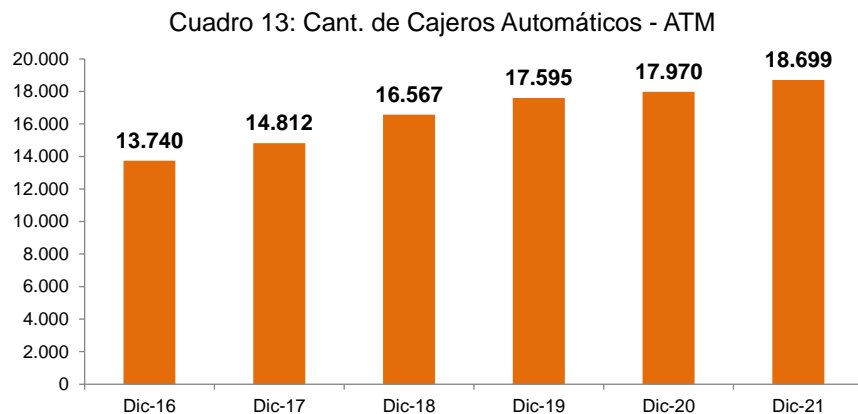


Fuente: BCRA – IIF Segundo Semestre 2021

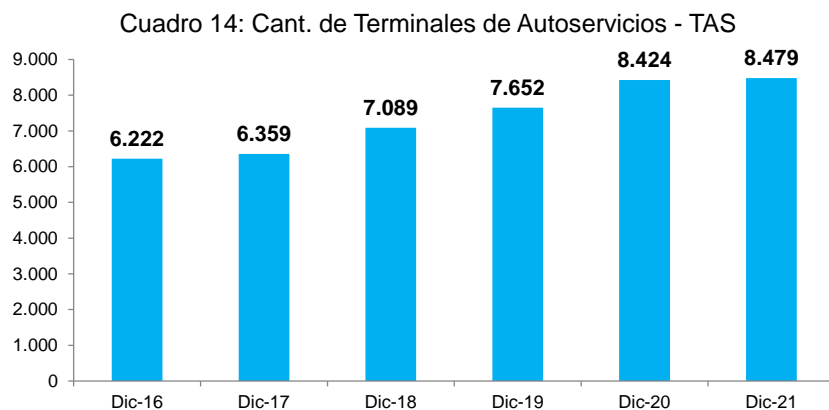


Fuente: BCRA – IIF Segundo Semestre 2021

Otro punto relevante de la normativa fue la expansión del uso de las sucursales móviles, tales como las utilizadas en los centros turísticos durante la temporada de verano. Hasta ese momento esa posibilidad estaba restringida a los bancos públicos o a los bancos privados que funcionan como agentes financieros provinciales. A partir de esta norma, todos los bancos pueden poner en funcionamiento sucursales móviles y ofrecer servicios bancarios y acceso a un cajero automático de manera transitoria en lugares alejados de los centros urbanos (Comunicación A5983, Banco Central de la República Argentina, 2016).



Fuente: BCRA – IIF Segundo Semestre 2021

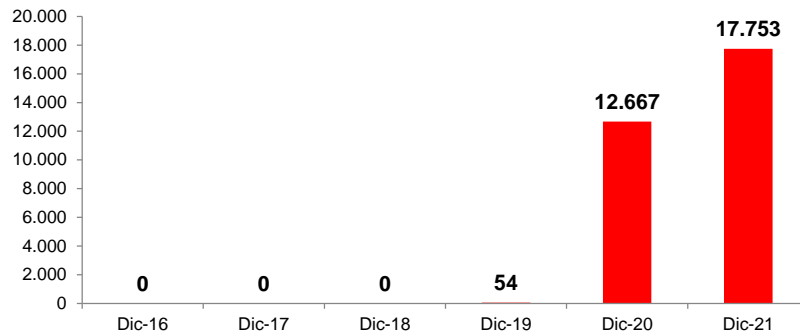


Fuente: BCRA – IIF Segundo Semestre 2021

El BCRA incorporó además la figura de la dependencia automatizada, que consiste en un local bancario que dispone de Cajeros Automáticos (ATM) y otras vías de acceso a los canales electrónicos, junto con personal bancario para asesorar a los clientes (Comunicación A5983, Banco Central de la República Argentina, 2016).

A través de estas medidas, el BCRA impulsó el desarrollo del sistema financiero en todo el país en un marco competitivo, uno de los ejes esenciales de su gestión. Al mismo tiempo, la entidad monetaria buscó generar nuevas fuentes de trabajo y facilitar el acceso a los servicios bancarios para sectores de la población que no los tenían (Comunicación A5983, Banco Central de la República Argentina, 2016).

Cuadro 15: Cant. de Agencias Complementarias de Servicios Financieros - ACSF

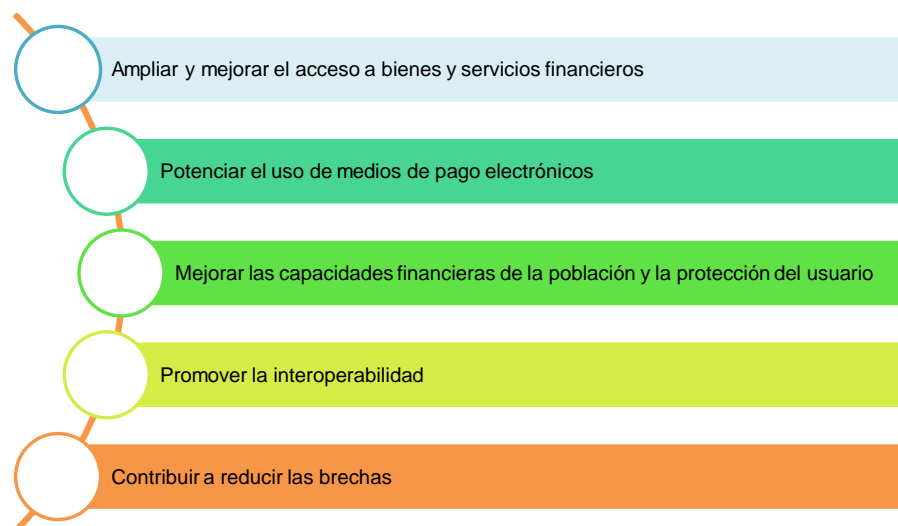


Fuente: BCRA – IIF Segundo Semestre 2021

Complementariamente el 18 de noviembre de 2018 el BCRA emitió la comunicación A 6603 de Expansión de Entidades Financieras, la misma habilitaba a las entidades a delegar en Agencias Complementarias de Servicios Financieros (ACSF) la atención de sus clientes y público en general en el país con personal y/o recursos técnicos propios de la agencia complementaria. La autorización alcanzaba a personas humanas o jurídicas, residentes en el país facultadas para operar en uno o más locales y cuyo objetivo principal debiera ser comercial, con ejemplos como oficina de correo o empresas de cobranza, siendo la prestación de servicios financieros –por delegación- una actividad secundaria.

En el 2019 el Consejo de Coordinación de la Inclusión Financiera (CCIF) elaboró la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) para el período 2019 – 2023, y luego dicho plan estratégico fue relanzado en el año 2020 para el período 2020 – 2023, siendo su principal objetivo 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 (Estrategia Nacional de Inclusión Financiera, Ministerio de Economía Argentina, 2019/20).

Cuadro 16: objetivos estratégicos para promover la inclusión y la educación financiera



Fuente: Estrategia Nacional de Inclusión Financiera, Ministerio de Economía Argentina, 2019/20

En base al diagnóstico acerca de los avances en materia de inclusión financiera, se establecen cinco objetivos estratégicos y se trazan acciones de política específicas dirigidas a promover la inclusión y la educación financiera. Estos objetivos son: 1) Ampliar y mejorar el acceso a bienes y servicios financieros tales como cuentas de ahorro, crédito, medios de pagos electrónicos y seguros, 2) Potenciar el uso de medios de pago electrónicos, cuentas de ahorro, crédito y otros servicios, como portal de entrada al sistema financiero, incluyendo al sector bancario y a los microcréditos e instituciones de microfinanzas (IMFs), 3) Mejorar las capacidades financieras de la población y la protección del usuario, 4) Promover la interoperabilidad entre el sistema financiero tradicional y las nuevas plataformas de pago y 5) Contribuir a reducir las brechas sociales, ampliar la territorialidad y federalización e incorporar una perspectiva de género, a través de la mejora en el acceso a bienes y servicios financieros (Estrategia Nacional de Inclusión Financiera, Ministerio de Economía Argentina, 2019/20).

El Banco Central de la República Argentina (BCRA) diferencia a las entidades que proveen crédito en dos grupos. El primero y más significativo es el de las entidades financieras, integrado por bancos y compañías financieras. El segundo son las entidades no financieras, entre las que se encuentran los “Otros proveedores no financieros de crédito”

(OPNFC), las “Empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito o compra”, los “Fideicomisos financieros”, las “Sociedades de garantía recíproca” y los “Fondos de garantía de carácter público”. Los Proveedores no financieros de créditos se definen como aquellas personas jurídicas que, sin ser entidades financieras, realicen (como actividad principal o accesoria) oferta de crédito al público en general, otorgando de manera habitual financiaciones (Banco Central de la República Argentina, Informe de Otros Proveedores No Financieros de Créditos, diciembre 2021).

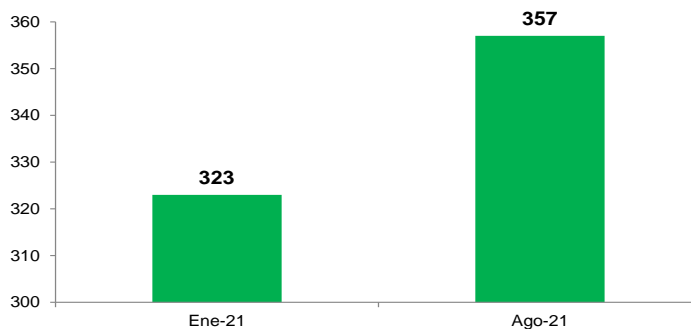
Cuadro 17: Otros Proveedores No Financieros - OPNFC

<b>Empresas registradas</b>	<b>ene-21</b>	<b>ago-21</b>	<b>variación</b>
<b>Total</b>	<b>323</b>	<b>357</b>	<b>34</b>
Coop. y mutuales	75	79	4
ETCNB	31	33	2
Fintech	22	41	19
Venta electrodomésticos	27	26	-1
Leasing & Factoring	15	17	2
Resto	153	161	8

Nota: la cantidad de empresas corresponde al número de registro ante el BCRA. Fuente | BCRA

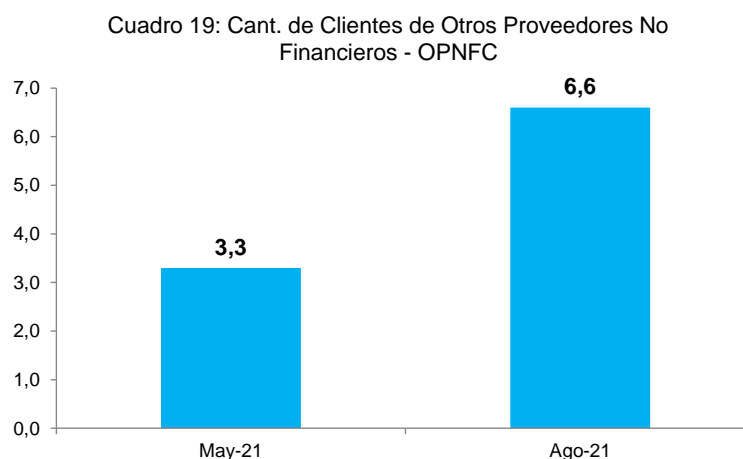
Respecto al marco regulatorio en octubre de 2020 el BCRA emitió la Comunicación A 7146 que significó la obligación de inscripción de estas empresas en el registro de Otros Proveedores no Financieros de Crédito del BCRA, implicando, entre otros aspectos, la obligación de reportar las financiaciones otorgadas (Banco Central de la República Argentina, Informe de Otros Proveedores No Financieros de Créditos, diciembre 2021).

Cuadro 18: Evolución Cant. Otros Proveedores No Financieros - OPNFC



Fuente: BCRA – IIF Segundo Semestre 2021

Este sector mostró a agosto 2021 estar compuesto por alrededor de 357 empresas que financiaron a 6,6 millones de personas humanas, los Otros Proveedores de Servicios Financieros (OPNFC) revisten también particular importancia desde el punto de vista de la inclusión financiera (Banco Central de la República Argentina, Informe de Otros Proveedores No Financieros de Créditos, diciembre 2021).



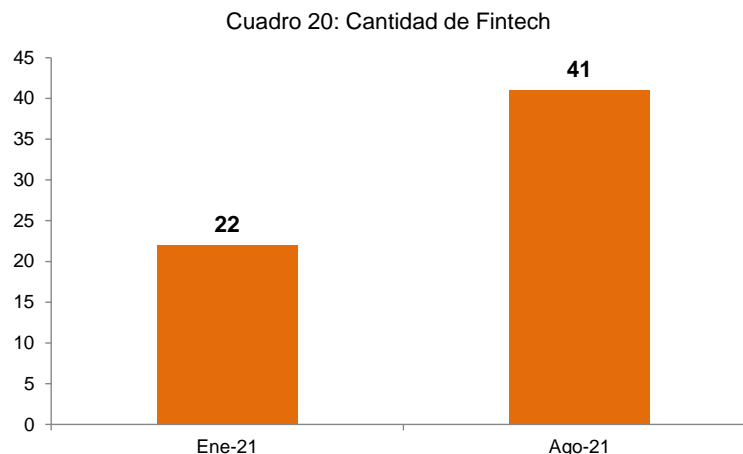
Fuente: BCRA – IIF Segundo Semestre 2021

A mayo de 2021 las entidades financieras sumaban 79 bancos y compañías financieras que otorgaban crédito a 13,3 millones de personas humanas. Asimismo, los Otros Proveedores de Servicios Financieros (OPNFC) tenían como clientes a 3,3 millones de personas que no poseían, a su vez, asistencias de entidades financieras y poseen también un alcance geográfico significativo. Por último, se destacan los créditos dados por ellos a personas humanas que no se encontraban en relación de dependencia, aspecto que resalta con mayor importancia al considerar el caso de las mujeres (Banco Central de la República Argentina, Informe de Otros Proveedores No Financieros de Créditos, diciembre 2021).

En los últimos años, se han agregado nuevos operadores con alto componente tecnológico en el mercado financiero y de seguros, las empresas fintech, en su mayoría dedicadas a operaciones de pagos y préstamos, volviéndose una alternativa de acceso al crédito para muchos individuos, especialmente jóvenes. Además las Fintechs han asumido



el rol de integrar a todas aquellas personas que se encuentran excluidas en el sistema financiero tradicional (Estrategia Nacional de Inclusión Financiera, Ministerio de Economía Argentina, 2019/20).



Fuente: BCRA – IIF Segundo Semestre 2021

Las empresas Fintech explicaron en mayor medida este dinamismo que han mostrado los Otros Proveedores de Servicios Financieros (OPNFC). En este sentido, la pandemia puso de manifiesto la necesidad de acelerar los procesos de transformación digital, profundizando el desarrollo de nuevas herramientas para el acceso remoto. Por otro lado, el crecimiento también se explica por el cambio regulatorio que implicó la obligación al registro de este tipo de proveedores. Así, la cantidad de empresas clasificadas como fintech alcanzó en agosto de 2021 un total de 41 empresas, 19 más (86%) en comparación con enero de 2021, registrando 4 altas, 1 baja y 16 recategorizaciones que se suman (Banco Central de la República Argentina, Informe de Otros Proveedores No Financieros de Créditos, diciembre 2021).

Las Fintechs han contribuido significativamente al proceso de inclusión y educación financiera. Si bien los ratios clásicos de crédito / PBI y depósitos /PBI siguen siendo muy bajos en Argentina en comparación con otros países de la región, el aporte que hacen las Fintechs crece día a día. Dentro de los servicios que contribuyen en forma directa, están los medios de pago y préstamos. (Banco Interamericano de Desarrollo, Estudio Fintech 2020, Ecosistema Argentino).

Queda clara la rápida aceleración en el crecimiento del sector. Uno de los componentes fundamentales que permite la inyección de nuevos emprendimientos consiste en la oferta de facilidades tecnológicas que se presentan en el país. Tanto la infraestructura de Internet como su acceso simplificado, impulsan la adopción de estas nuevas tecnologías; y, a su vez, promueven los incentivos económicos de los emprendedores para aprovechar el nuevo mercado (Banco Interamericano de Desarrollo, Estudio Fintech 2020, Ecosistema Argentino).

Respecto a su localización la mayoría de las sedes de estas empresas se encuentran en la Ciudad de Buenos Aires, existe un gran número de Fintechs localizadas en el interior del país. Su alcance en la oferta de productos y servicios también es variado, en donde pueden alcanzar a todo el país. La Ciudad de Buenos Aires es la más elegida como localización de la sede, seguida por la Provincia de Buenos Aires, Córdoba y Mendoza (Banco Interamericano de Desarrollo, Estudio Fintech 2020, Ecosistema Argentino).

Cuadro 21: aspectos fundamentales para contextualizar la inclusión financiera



Fuente: Cámara Fintech

La Cámara Argentina de Fintech (2020) destaca cuatro aspectos fundamentales para contextualizar la inclusión financiera: 1) la oferta de servicios financieros debe ser **integral**, es decir, debe dar soluciones no sólo a necesidades de crédito, sino también de ahorro,

pagos y seguros, 2) la oferta de servicios financieros debe ser **sostenible**, tanto para proveedores como para usuarios, 3) los productos financieros ofrecidos deben ser **útiles** y ser **usados** (utilizados), es decir, no basta con acceso (como cuentas bancarias o tarjetas de débito) si estos productos no son útiles y usados por sus titulares y 4) la oferta de servicios financieros debe ser **responsable**, esto implica que los productos ofrecidos y las condiciones en las que se ofrecen deben estar comunicadas con total claridad y transparencia, y deben ser entendidas por los usuarios.

En consecuencia, surgen las siguientes preguntas de investigación:

¿Hubo una mayor cobertura de Puntos de Acceso a Servicios Financieros (PDA) a partir de la comunicación A5983 del BCRA de Expansión de entidades financieras de 2016? ¿Se dio en forma homogénea o concentrada en el país?

¿Cuál es el grado de avance de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), desde su lanzamiento en el año 2019? ¿Cuál es el grado de inclusión alcanzado?

¿Cuál ha sido el aporte de las Fintechs para una mayor inclusión financiera? ¿Fueron más determinantes que los incentivos normativos del BCRA o las estrategias a nivel nacional?

### **3. Hipótesis**

La hipótesis que se plantea investigar es la siguiente:

Las distintas iniciativas normativas del BCRA, conjuntamente con las estrategias a nivel nacional y la innovación aportada por las fintechs amplían el acceso a los servicios financieros en todos los sectores de la población de la misma manera, logrando así una mayor inclusión financiera en la Argentina.

### **4. Objetivos**

El objetivo general del presente trabajo es analizar la evolución o retroceso de la Inclusión Financiera en Argentina entre 2016 – 2023

Los objetivos específicos son:

- Analizar la expansión o contracción de la cantidad de Puntos de Acceso de Servicios Financieros (PDA) luego de la comunicación A5983 del BCRA de Expansión de entidades financieras de 2016.
- Analizar el grado de avance de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF).
- Analizar el aporte de las fintechs para una mayor inclusión financiera en la Argentina.

## 5. Marco Teórico

La inclusión financiera es un concepto fundamental en el desarrollo y bienestar de la población del siglo XXI a través del acceso universal a una oferta integral de servicios financieros, que resulten útiles para satisfacer sus necesidades; y que, por lo tanto, se usen activamente y sean provistos de manera sostenible y responsable (Estrategia Nacional de Inclusión Financiera, Ministerio de Economía Argentina, 2019/20).

El mayor beneficio de la inclusión financiera es que puede contribuir al crecimiento económico y al desarrollo social del país. Lo puede hacer, por ejemplo, mejorando las posibilidades de ahorro a largo plazo, de acceso a bienes y a la vivienda por parte de los individuos; mejorando el acceso al crédito, por ende, aumentando los niveles de inversión y productividad de las empresas (Estrategia Nacional de Inclusión Financiera, Ministerio de Economía Argentina, 2019/20).

Además, la inclusión financiera permite a la población realizar sus pagos, cobros y demás transacciones de forma más práctica y segura. Eso permite reducir riesgos (ofreciendo una alternativa al dinero en efectivo) y costos de transacción, por ejemplo, evitando desplazamientos o realizando operaciones de manera instantánea al pagar las cuentas, permitiendo el envío de dinero convenientemente desde la casa o el celular (Estrategia Nacional de Inclusión Financiera, Ministerio de Economía Argentina, 2019/20).

Asimismo, la inclusión financiera reduce la vulnerabilidad de los individuos y empresas, al permitirles afrontar situaciones de emergencia económica mediante el uso de productos de ahorro, crédito y seguros. De esta manera, la inclusión financiera puede contribuir a la reducción de la pobreza (Estrategia Nacional de Inclusión Financiera, Ministerio de Economía Argentina, 2019/20).

Cuadro 22: componentes fundamentales de la inclusión financiera



Fuente: Estrategia Nacional de Inclusión Financiera, Ministerio de Economía Argentina, 2019/20

Los componentes fundamentales de la inclusión financiera son: 1) el **Acceso**, se refiere a la disponibilidad de servicios financieros para la población desde la perspectiva de la oferta de servicios financieros. Es decir, la disponibilidad de infraestructura financiera y puntos de acceso en general, como sucursales bancarias, cajeros y puntos digitales. 2) el **Uso**, se refiere a la penetración y extensión de los servicios financieros, a partir de su desarrollo adecuado a las necesidades de la población. Es decir, desde la perspectiva de la demanda. 3) **Calidad**, se refiere, por un lado, a los conocimientos de productos financieros y a las capacidades financieras de la población. Por otro lado, se refiere a la protección al usuario de servicios financieros (Estrategia Nacional de Inclusión Financiera, Ministerio de Economía Argentina, 2019/20).

El **Acceso** hace foco en el incremento de los puntos de acceso al sistema financiero y hacerlos extensivos a todo el territorio argentino, ampliando la cobertura a zonas con menor desarrollo económico. Además, es fundamental fomentar el uso de billeteras virtuales, bancarias y no bancarias. Realizar pagos por transferencias punto a punto debe estar al alcance de aquellas zonas alejadas geográficamente y económicamente postergadas (Estrategia Nacional de Inclusión Financiera, Ministerio de Economía Argentina, 2019/20).

El número de puntos de acceso del sistema financiero (en particular, puntos de depósito y extracción de efectivo, como sucursales y cajeros automáticos) se encuentra por debajo del de otros países de América Latina. Además, estos puntos de acceso son particularmente escasos en las zonas de menor nivel socioeconómico y, cuando existen, suelen estar

sobredemandados y dar lugar a largas colas. Esto hace que usar las cuentas de depósito con regularidad en estas zonas sea muy poco conveniente, y produce un fuerte incentivo a extraer el total del dinero en cuenta. Algo similar ocurre con los puntos de venta que reciben medios de pago electrónicos, que suelen ser menos prevalentes en zonas de menor nivel socioeconómico, produciendo otro incentivo a contar con efectivo (Estrategia Nacional de Inclusión Financiera, Ministerio de Economía Argentina, 2019/20).

**Cuadro 23: Indicadores de Infraestructura**

	Indicador	último dato	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Infraestructura	Puntos de acceso a servicios financieros	Dic-21 (1)	25.306	26.553	29.050	30.726	44.454	50.270
	Puntos de acceso cada 10.000 adultos	Dic-21 (1)	7,7	8,0	8,6	9,0	12,9	14,4
	Porcentaje de localidades con al menos un punto de acceso	Dic-21 (1)	39,60%	40,70%	41,40%	41,90%	47,00%	52,30%

Fuente: BCRA – IIF Segundo Semestre 2021

En los tres indicadores de infraestructura se puede observar una tendencia sostenida en la amplitud de su cobertura.

**Cuadro 24: Cantidad de Puntos de Acceso a Servicios Financieros - PDA**

Tipo PDA	Dic-16	Dic-17	Dic-18	Dic-19	Dic-20	Dic-21
Sucursales	5.229	5.265	5.276	5.306	5.275	5.219
Sucursal móvil	115	117	118	119	120	120
ACSF	0	0	0	54	12.667	17.753
ATM	13.740	14.812	16.567	17.595	17.970	18.699
TAS	6.222	6.359	7.089	7.652	8.424	8.479
<b>TOTAL</b>	<b>25.306</b>	<b>26.553</b>	<b>29.050</b>	<b>30.726</b>	<b>44.456</b>	<b>50.270</b>

Fuente | BCRA y redes

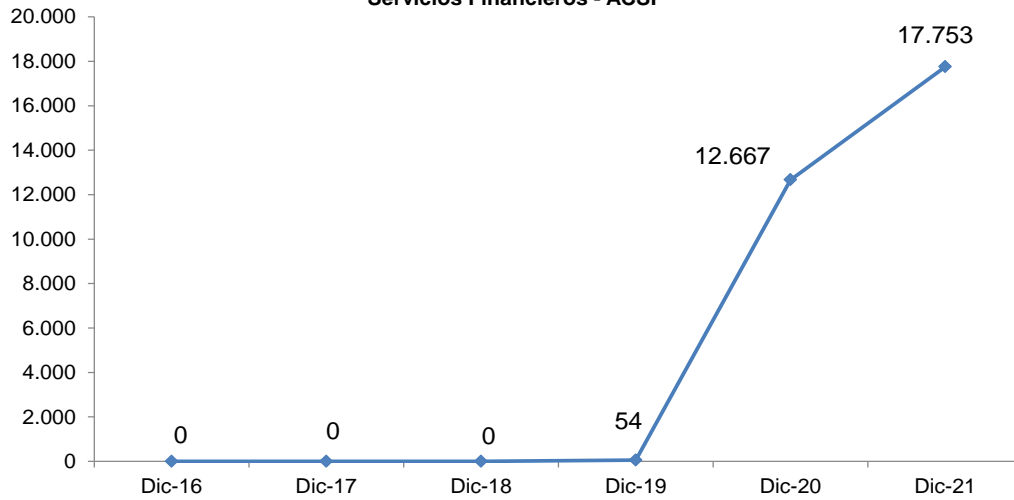
Respecto a los Puntos de Acceso a Servicios Financieros (PDA) se puede observar si bien en el consolidado se han incrementado año a años llegando al cabo de cinco años a duplicarse en cantidad, no obstante en su composición queda evidenciado distintos comportamientos, ya que en lo que es sucursales las mismas se han ido incrementando hasta el período 2019 para luego comenzar a descender en cantidad, por su parte lo que son sucursales móviles se han mantenido estables, en tanto que el resto muestran crecimientos de consideración, siendo el de mayor evolución el correspondiente a las Agencias Complementarias de Servicios Financieros (ACSF).

En cuanto a la evolución de la cantidad de sucursales bancarias se puede inferir que el crecimiento de estas en los primeros años se lo puede relacionar a la comunicación A5983 de Expansión de entidades financieras que eliminaba el mecanismo de autorización previa para la apertura de sucursales, estableciendo la habilitación a través de una serie de factores objetivos a ser cumplidos por la entidad financiera relativos a solvencia, liquidez e integración de capitales mínimos, entre otros. También aplicaba la reducción de las exigencias relacionadas a cuestiones edilicias que se tenían en cuenta para la instalación de filiales bancarias en las zonas del país con menor densidad poblacional, de manera de favorecer la expansión del sistema financiero con un criterio federal (Comunicación A5983, Banco Central de la República Argentina, 2016).

La tendencia en lo que es Puntos de Acceso a Servicios Financieros (PDA) con atención humana es a una reducción de la cantidad de sucursales que se observa desde el año 2020. A nivel global existe una tendencia a la reducción progresiva de la cantidad de sucursales como consecuencia del crecimiento de los servicios financieros digitales y de una estrategia de las entidades a la reducción de costos. A pesar de la caída en la cantidad neta de sucursales, la cobertura territorial de este tipo de Puntos de Acceso a Servicios Financieros (PDA) mostró una leve mejoría, con tres nuevas localidades de menos de 10 mil habitantes adultos cada una, que sumaron su primera sucursal durante 2021 con un papel predominante de la banca pública (Banco Central de la República Argentina, Informe de Inclusión Financiera 2021).



**Cuadro 25: Evolución en Cantidades de las Agencias Complementarias de Servicios Financieros - ACSF**



Fuente: BCRA – IIF Segundo Semestre 2021

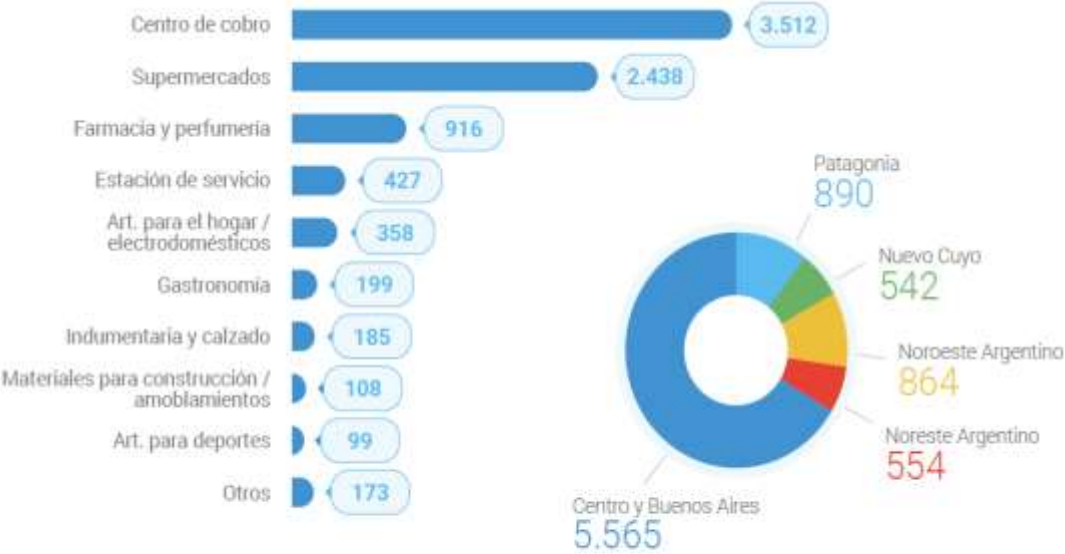
El 18 de noviembre de 2018 el BCRA emitía la comunicación A 6603 de Expansión de Entidades Financieras, la misma habilitaba a las entidades a delegar en Agencias Complementarias de Servicios Financieros (ACSF) la atención de sus clientes y público en general en el país con personal y/o recursos técnicos propios de la agencia complementaria. La autorización alcanzaba a personas humanas o jurídicas, residentes en el país facultadas para operar en uno o más locales y cuyo objetivo principal debiera ser comercial, con ejemplos como oficina de correo o empresas de cobranza, siendo la prestación de servicios financieros –por delegación- una actividad secundaria (Comunicación A6603, Banco Central de la República Argentina, 2018).

Si bien ofrecen un número limitado de servicios y las condiciones de su provisión distan de ser comparables con las ofrecidas por las sucursales bancarias, a diciembre de 2021 se registró un aumento de un poco más de 5.000 Agencias Complementarias de Servicios Financieros (ACSF) con respecto al mismo mes de 2020, representando una variación interanual de alrededor del 40%. Sin embargo, una proporción muy pequeña se ubicó en localidades que carecían de Puntos de Acceso a Servicios Financieros (PDA). Estos nuevos puntos generaron una mejora en el indicador de cobertura que pasó de 47% de las localidades con al menos una Agencias Complementarias de Servicios Financieros

(ACSF) en diciembre de 2020 a 52,3% en el mismo mes del 2021 (Banco Central de la República Argentina, Informe de Inclusión Financiera 2021).

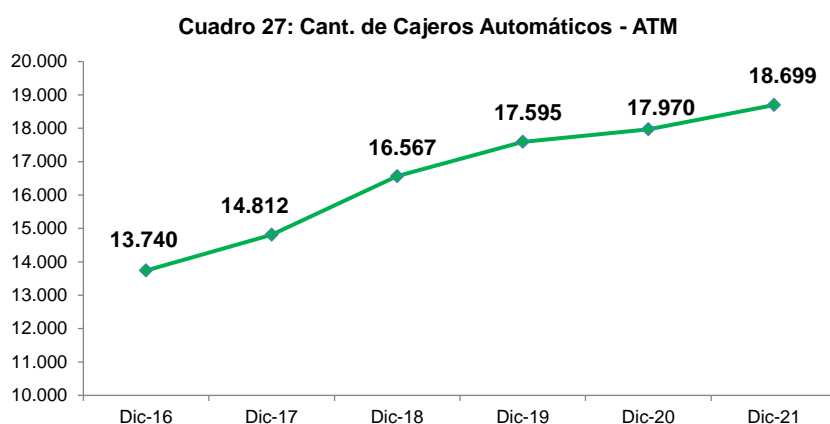
A diciembre de 2021, un 7,9% de las localidades del país se encontraba cubierto exclusivamente por Agencias Complementarias de Servicios Financieros (ACSF), aspecto que se reflejó en el incremento del porcentaje de localidades más vulnerables con al menos un Puntos de Acceso a Servicios Financieros (PDA) de este tipo. De todos modos los desafíos persisten dado que las redes de Agencias Complementarias de Servicios Financieros (ACSF) se basan mayormente en empresas de cobranzas extrabancarias preexistentes, por lo que resulta más complejo determinar su impacto, ya que los servicios que efectivamente prestan las Agencias Complementarias de Servicios Financieros (ACSF) suelen superponerse con los que prestan las empresas de cobranza. Además, su papel en términos de canalizar el ahorro y el crédito es reducido si se lo compara con los restantes canales del sistema financiero (Banco Central de la República Argentina, Informe de Inclusión Financiera 2021).

Cuadro 26: Detalle a 2018 de las Agencias Complementarias de Servicios Financieros - ACSF



Nota: Un mismo comercio podría operar simultáneamente con más de una red, generando una doble contabilización del punto de extracción.  
Fuente: Relevamiento BCRA de datos publicados en el sitio web de Visa, Cabal, MasterCard, Pagofácil y RapiPago.

Ya en el período 2018 se podía observar un número elevado de comercios que ya permitían realizar extracciones de efectivo, como supermercados, estaciones de servicio, farmacias y centros de cobro de redes de cobranzas extrabancarias. Hay un uso más eficiente del efectivo, dado que la disposición del mismo se realiza desde el propio comercio, ahorrando en consecuencia los costos de retorno del dinero hasta una entidad financiera o cajero automático. Para los individuos, además, ayuda a reducir el costo de oportunidad de extracción del efectivo (Estrategia Nacional de Inclusión Financiera, Ministerio de Economía Argentina, 2019/20).



Fuente: BCRA – IIF Segundo Semestre 2021

Dentro del conjunto de los dispositivos electrónicos, los Cajeros Automáticos (ATM) registraron durante el año 2021 un incremento que casi duplicó al del año 2020 (4,1% vs 2,1% respectivamente). Con estos nuevos dispositivos, el nivel de cobertura de localidades aumentó en 1,1 p.p. y alcanzó en diciembre de 2021 un 43,3% del total nacional, de los cuales 6,4 p.p. tiene como único Punto de Acceso a Servicios Financieros (PDA) un Cajero Automático (ATM). Esto implica que los habitantes de esas localidades pueden realizar operaciones como extraer efectivo, consultar saldo y efectuar transferencias, pero deben trasladarse a otra jurisdicción para otro tipo de transacciones que requieran atención humana (Banco de la República Argentina, Informe de Inclusión Financiera 2021).

En materia de disponibilidad de servicios en los Cajeros Automáticos (ATM), existen limitaciones para poder realizar la totalidad de operaciones en dispositivos que no

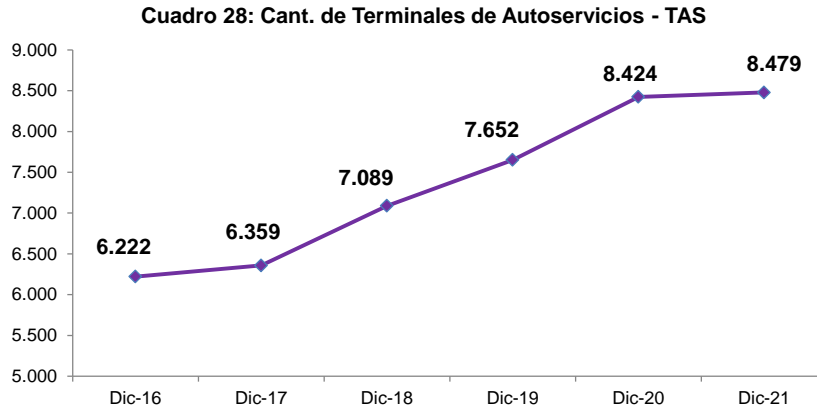
pertenecen a la red de cajeros automáticos con la que opera la Entidad Financiera (EEFF)<sup>3</sup> que emitió la tarjeta de débito. Cabe recordar que cada Entidad Financiera (EEFF) se encuentra adherida a una empresa administradora de redes de Cajeros Automáticos (ATM) y sus clientes pueden efectuar una amplia gama de transacciones en cualquier Cajero Automático (ATM) de la red adherida (sin importar a qué Entidad Financiera pertenece el dispositivo). En los últimos años, los servicios financieros digitales han tendido a la interoperabilidad, esto es, permitiendo a los usuarios realizar transacciones fuera de la red creada por su propio proveedor de servicios financieros. Sin embargo, en el caso de los Cajeros Automáticos (ATM), cuando una persona utiliza un Cajero Automático (ATM) de otra red, las operaciones disponibles se limitan a la extracción de efectivo y consulta de saldos (Banco de la República Argentina, Informe de Inclusión Financiera 2021).

En este contexto, se analiza la disponibilidad de dispositivos de cada red a nivel de localidad, atento que si una jurisdicción se encuentra cubierta por Cajeros Automáticos (ATM) de una sola red, los cuentahabientes de Entidades Financieras (EEFF) adheridas a otras redes tienen una oferta limitada de servicios. A diciembre de 2021, sólo el 27% de las 1.533 localidades del país que contaban con Cajeros Automáticos (ATM) de más de una red, mientras que el otro 73% tenía uno o más dispositivos adheridos a una misma red. De esta forma, la población de ese segundo conjunto de localidades se encuentra en condiciones menos favorables, dado que no todas las operaciones se encuentran disponibles para todos los cuentahabientes (Banco de la República Argentina, Informe de Inclusión Financiera 2021).

Con respecto a las Terminales de Autoservicio (TAS), se registró durante el año 2021 un incremento del 0,8% en el total de dispositivos habilitados. Atento que un 99% de estos dispositivos se encuentra ubicado dentro de las sucursales, su nivel de cobertura del territorio depende de estas últimas y resulta menor que para los otros tipos de Puntos de Acceso a Servicios Financieros (PDA) (Banco Central de la República Argentina, Informe de Inclusión Financiera 2021).

---

<sup>3</sup> EEFF: Entidad Financiera



Fuente: BCRA – IIF Segundo Semestre 2021

Si se toma en cuenta la caracterización de las localidades, se observa una evolución más progresiva de la cobertura de dispositivos electrónicos (tanto Cajeros Automáticos - ATM como de Terminales de Autoservicio - TAS) en las zonas menos desarrolladas que para los Puntos de Acceso de Servicios Financieros (PDA) de atención humana. Este desempeño está asociado a que las ACSF se apoyan sobre redes preexistentes de cobranza mientras en el caso de los Cajeros Automáticos (ATM) y las Terminales de Autoservicio (TAS) es necesaria mayormente la inversión de las propias Entidades Financieras (EEFF) (Banco Central de la República Argentina, Informe de Inclusión Financiera 2021).

Los dispositivos electrónicos pueden ubicarse tanto dentro como fuera de las sucursales. A diciembre de 2021, el 72,2% del parque de Cajeros Automáticos (ATM) (tanto bancarios como no bancarios) se encontraba ubicado dentro de las sucursales, mientras que el 27,8% está emplazado fuera de ellas, en lugares tales como supermercados, estaciones de servicio y shoppings. En el caso de las Terminales de Autoservicio (TAS), la ubicación dentro de los establecimientos bancarios es casi total (99,4%). Esta concentración de dispositivos electrónicos dentro de las sucursales bancarias implica que la población deba trasladarse hasta estos establecimientos para acceder a los servicios financieros. Al mismo tiempo, esta situación incentiva el uso de otros canales electrónicos, tales como home-banking, mobile-banking y billeteras electrónicas (bancarias y no bancarias), para realizar operaciones que no sean de extracción de efectivo (Banco Central de la República Argentina, Informe de Inclusión Financiera 2021).

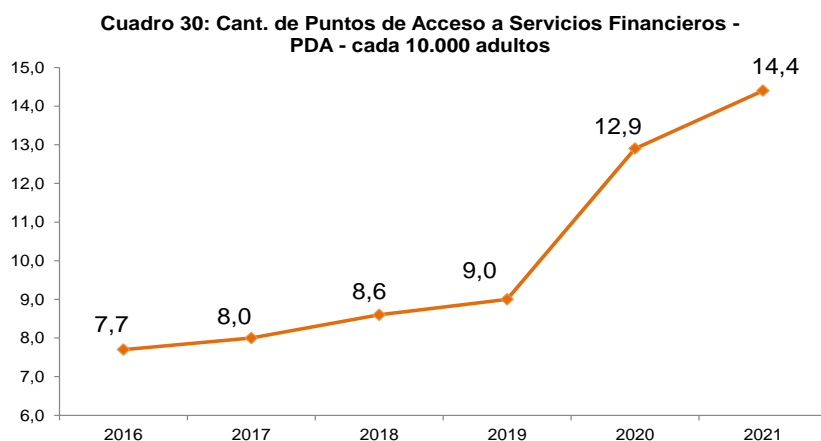
Dentro de las sucursales, los dispositivos pueden ubicarse en un vestíbulo cuyo acceso está disponible las 24 horas o en el salón de atención al público con accesibilidad restringida al horario bancario. Por otra parte, los dispositivos emplazados fuera de los establecimientos bancarios pueden estar en sitios sin limitación de horario para su acceso (como aquellos en la vía pública, hospitales o comisarías) o con horario restringido (como en supermercados y shoppings). Teniendo en cuenta esta distinción, a diciembre de 2021, el 63,9% de los Cajeros Automáticos (ATM) (ubicados tanto dentro como fuera de las sucursales) estaban disponibles las 24 horas, mientras que el 36,1% restante registraba horario limitado. Para las Terminales de Autoservicio (TAS), 49,5% se encontraba disponible las 24 horas y 50,5% tenía límites en su horario (Banco Central de la República Argentina, Informe de Inclusión Financiera 2021).

Cuadro 29: Coeficiente de Puntos de Accesos a Servicios Financieros



Fuente: Banco Interamericano de Desarrollo, Estudio Fintech 2020, Ecosistema Argentino

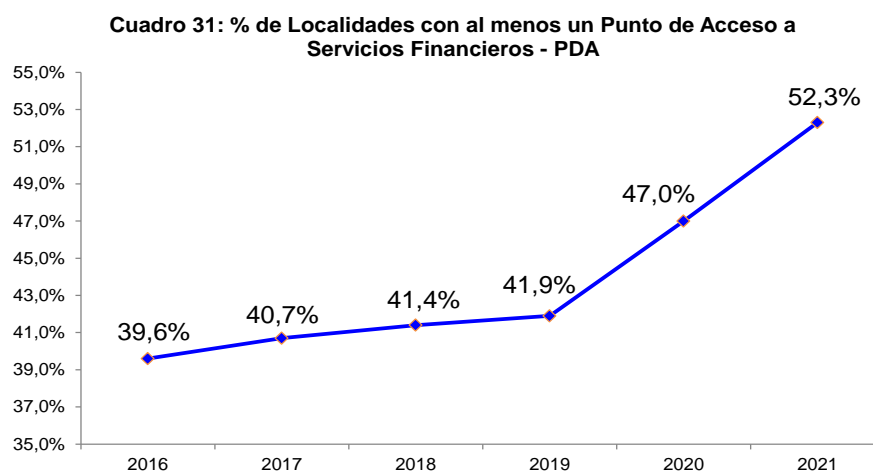
En el período 2018 la Argentina mostraba un coeficiente de 8,6 Puntos de Acceso a Servicios Financieros (PDA) por cada 10.000 adultos, que comparativamente con algunos pares de la región representaba un bajo nivel.



Fuente: BCRA – IIF Segundo Semestre 2021

En el período 2021 la cobertura de Puntos de Acceso a Servicios Financieros (PDA) cada 10.000 adultos se ha incrementado a 14,4 lo que representa una evolución del 67% respecto a 2018 y del 87% si observamos los niveles del año 2016. A su vez es a partir del período 2019 se aceleró este crecimiento.

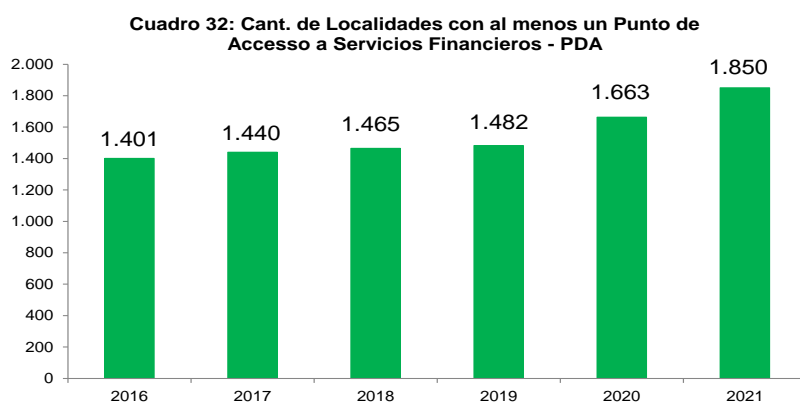
Se considera “adulto” a una persona de 15 años o más, siguiendo el estándar utilizado por el Banco Mundial para sus indicadores de inclusión financiera.



Fuente: BCRA – IIF Segundo Semestre 2021

En cuanto a las localidades de la república Argentina en el 52,3% de las mismas al menos hay un Puntos de Acceso a Servicios Financieros (PDA) presente, este porcentaje se

ha ido incrementando año a año, mostrando así un incremento de 12,7 puntos porcentuales entre los períodos 2016 – 2021. Se puede observar que a partir del período 2019 se emula el comportamiento de crecimiento de Puntos de Acceso a Servicios Financieros (PDA) cada 10.000 adultos lo que lleva a inferir que gran parte de ese incremento se produjo en localidades en las cuales no había con anterioridad un PDA.



Fuente: BCRA – IIF Segundo Semestre 2021

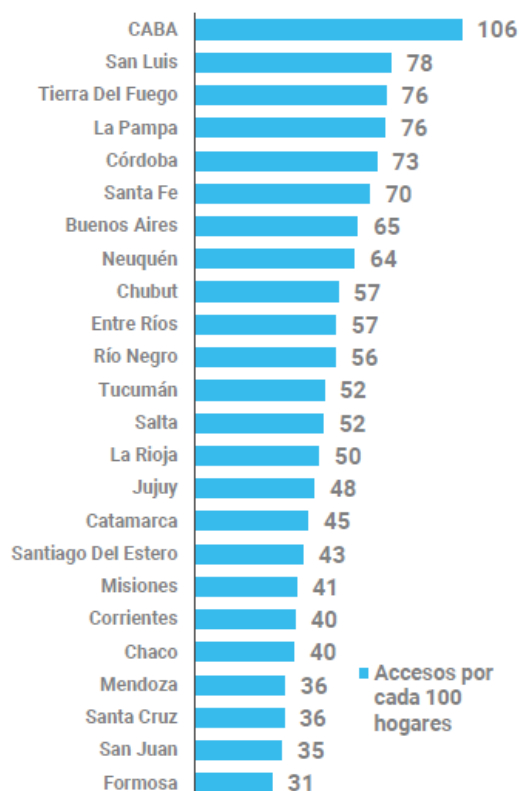
En la Argentina hay aproximadamente 3.538 localidades, sobre las cuales si consideramos los porcentajes previamente vistos, podremos determinar que actualmente aproximadamente en 1.850 localidades hay al menos un Punto de Acceso a Servicios Financieros (PDA), mostrando así un incremento del 32% respecto del período 2016.

Dos factores que se han vuelto cada vez más importantes como facilitadores al acceso son la tecnología y la conectividad, fundamentalmente en la población joven, para facilitar la inclusión financiera, dado que permiten la apertura remota de cuentas, efectuar pagos electrónicos, utilizar canales electrónicos de las entidades financieras (home-banking y banca móvil) y billeteras electrónicas. Así, el desarrollo de infraestructura digital resulta crucial para potenciar el uso de medios de pago electrónicos. En este sentido, los accesos residenciales a internet móvil se expandieron alrededor de 7% en el año 2021, alcanzando algo más de 31 millones de accesos. Por su parte, los accesos residenciales a internet fija crecieron cerca de 4% durante el año 2021, llegando a alrededor de 7,4 millones de clientes particulares. Por otro lado, en materia de acceso a dispositivos, se estima que en el año 2021 la proporción de usuarios de teléfonos móviles inteligentes alcanzó el 73% de la



población (Banco Central de la República Argentina, Informe de Inclusión Financiera 2022).

Cuadro 33: Nivel de Acceso a Internet en la Argentina



Nota: Datos al 2° trimestre de 2020

Fuente: ENACOM.

Sin embargo a pesar de este crecimiento se evidencia disparidad geográfica ya que por ejemplo en la Ciudad de Buenos Aires, el acceso a internet fijo supera el 100%, con hogares que cuentan con más de una red, en tanto que en provincias como Formosa, sólo 3 de cada 10 hogares dispone de este servicio (Estrategia Nacional de Inclusión Financiera, Ministerio de Economía Argentina, 2019/20).

Si nos referimos a innovación en la industria financiera, esta es la creación de nuevos productos y servicios financieros o el desarrollo de soluciones que mejoren los existentes. De esta manera la aplicación de las tecnologías de la información y de la comunicación dinamizan la innovación financiera, agilizando procesos, reduciendo costos y permitiendo llegar a nuevas personas usuarias. De este modo, la digitalización está transformando el

sistema financiero. Así, hoy puedes pagar sin usar efectivo con una billetera electrónica, abrir una cuenta de forma remota validando tu identidad con una foto tomada en el momento, pedir un préstamo desde tu teléfono celular, entre otros ejemplos (Banco Central de la República Argentina, 2021).

Esta innovación a través de tecnología aplicada está reformulando la oferta de servicios financieros. En el último tiempo han hecho su aparición las denominadas “fintech” que son aquellas empresas que prestan servicios financieros a partir de aplicaciones móviles o sitios web. De este modo, las fintech prescinden, por su naturaleza, de puntos de atención físicos (Banco Central de la República Argentina, 2021).

Desde la perspectiva del ecosistema Fintech, se podría fundamentar que la tecnología permite ofrecer y utilizar una gran variedad de productos y servicios financieros con requisitos de accesos flexibles y adaptables (Banco Interamericano de Desarrollo, Estudio Fintech 2020, Ecosistema Argentino).

Según el Banco Interamericano de Desarrollo, el ecosistema argentino se distingue por brindar un abanico diversificado de productos y servicios únicos. Éstos se apalancan en distintos modelos de negocios innovadores y una marcada necesidad de la población para acceder a ofertas de forma digital y con una mejor experiencia del usuario.

Cuadro 34: Categorías de Fintechs



Fuente: Cámara Fintech

La Cámara Argentina de Fintech, distingue nueve categorías principales:

- 1) Préstamos: involucran empresas tecnológicas que otorgan créditos con capital propio, tanto a personas (crédito de consumo) como a PyMEs (crédito de capital de trabajo), de manera 100% online. Es decir, no hay documentación física en el proceso.
- 2) Pagos digitales: empresas tecnológicas involucradas en el ecosistema de pagos y cobros. Incluye billeteras digitales, servicios de procesamiento de pagos, agregadores, gateways y empresas de remittance (pagos internacionales), entre otros.
- 3) Blockchain & Criptoactivos: empresas tecnológicas dedicadas al desarrollo de la criptoeconomía. Involucra exchanges, remesas, billeteras virtuales, pasarelas de pago, pagos internacionales, contratos inteligentes y finanzas descentralizadas (DeFi); todo montado sobre tecnología Blockchain.
- 4) Insurtech: empresas tecnológicas dedicadas a optimizar el rendimiento de la industria del seguro, y facilitar el acceso y experiencia de los usuarios. Incluye aseguradoras bajo un modelo digital, brokers, servicios de garantías y avales, asesoría y servicios digitales para la actividad aseguradora.
- 5) Inversiones: todo lo referido al acceso al mercado de capitales (tanto para personas como para empresas) mediante soluciones tecnológicas. Involucra agentes de liquidación y compensación, brokers digitales, fondos de inversión Fintech, soluciones financieras y gestión de riesgos para intermediarios financieros, apps de ahorro programado, infraestructuras de mercado y casas de cambio digitales, entre otros.
- 6) Seguridad informática: empresas tecnológicas dedicadas a proteger la seguridad de los usuarios y de las empresas. Involucra todo lo relacionado a la validación de identidad digital y protección de datos, y soluciones de ciberseguridad.

- 7) Servicios Fintech B2B: empresas tecnológicas que brindan una amplia gama de “soluciones Fintech”, exclusivamente para otras empresas. Entre las principales soluciones encontramos plataformas de crédito, plataformas para intermediación en mercados de capitales, servicios para cumplimiento de regulaciones (RegTech), soluciones para medios de pago corporativos, etc. Los proveedores de estas “soluciones Fintech” tienen como clientes tanto a empresas Fintech como a empresas tradicionales.
- 8) Proveedores tecnológicos: empresas dedicadas al desarrollo de soluciones tecnológicas e infraestructura para el funcionamiento de la industria Fintech. A diferencia del vertical “Servicios Fintech B2B”, las soluciones que brindan estos proveedores no necesariamente son “soluciones Fintech”, sino que comprenden servicios digitales, como por ejemplo servicios para la industria de medios de pago (tarjetas de débito y crédito), servicios para la administración de clientes y cobranzas, entre otros. Si bien estos servicios son prestados a empresas Fintechs, también realizan sus aportes a empresas tradicionales.
- 9) Financiamiento colectivo: soluciones tecnológicas que conectan personas con disponibilidad de capital y usuarios que lo necesitan, sin intermediación bancaria y con montos de inversión menores a los que requeriría un esquema tradicional. Existen tres subdivisiones dentro del mundo del financiamiento colectivo: **P2P Lending** (préstamos entre individuos), donde un usuario solicita un crédito y muchos aportan el capital para hacerlo realidad; **Equity Crowdfunding** (financiamiento colectivo de capital de la empresa), donde una empresa solicita capital y muchas personas lo aportan, transformándose en dueños de una porción de dicho emprendimiento; y **Real Estate Crowdfunding** (financiamiento colectivo de inversiones inmobiliarias), donde muchas personas aportan inversiones relativamente pequeñas para un desarrollo inmobiliario.

Cuadro 35: Composición a 2020 de las Fintechs

Ecosistema Fintech	Cant.
Pagos Digitales	64
Préstamos	60
Proveedor Tecnológico	34
Servicios Fintech B2B	34
Blockchain & Criptoactivos	25
Inversiones	20
Insurtech	15
Crowdfunding	11
Seguridad Informática	5
<b>Total</b>	<b>268</b>

Fuente: Cámara Fintech, 2020

En cuanto a su composición con datos al período 2020, de las 268 Fintechs las que representan más del 40% de las mismas son aquellas relacionadas a los Pagos Digitales y Préstamos. Luego vienen en grado de participación sobre el total de fintechs las Proveedoras tecnológicas y Servicios B2B.

Queda clara la rápida aceleración en el crecimiento del sector. Uno de los componentes fundamentales que permite la inepción de nuevos emprendimientos consiste en la oferta de facilidades tecnológicas que se presentan en el país. Tanto la infraestructura de Internet como su acceso simplificado, impulsan la adopción de estas nuevas tecnologías; y, a su vez, promueven los incentivos económicos de los emprendedores para aprovechar el nuevo mercado.

La industria de pagos digitales es una de las más desarrolladas dentro del ecosistema Fintech, en donde se obtuvieron respuestas de 38 empresas de un total de 64 empresas, que conforman el ecosistema de este vertical y que ofrecen una gran variedad de servicios, entre los que se destacan (Banco Interamericano de Desarrollo, Estudio Fintech 2020, Ecosistema Argentino):

- Billetera virtual: son aplicaciones para teléfonos inteligentes que permiten transaccionalidad (pagar con tarjetas, usar códigos QR, transferir dinero, pagar servicios, extraer efectivo de un ATM, etc.). Las billeteras pueden incluir lo que se denomina "cuentas de pago" o "cuentas virtuales". Esas cuentas permiten tener dinero a nombre de una persona para realizar las transacciones. Una vez

cargado el saldo, se puede utilizar para múltiples fines. En el mundo, se lo denomina dinero electrónico, porque es la manera “electrónica” de llevar efectivo.

- Remesas: herramientas que facilitan las transferencias al exterior o permiten el cobro de ventas realizadas en otros países.
- Agregadores y facilitadores de pago: soluciones que permiten a los comercios aceptar pagos con tarjetas, tanto en tiendas físicas como de comercio electrónico. El agregador de pagos utiliza sus propios números de comercio de cara al adquirente (administradoras de sistemas de tarjetas de crédito que adhieren comercios).
- Gateways de pago: plataformas informáticas que permiten al comercio electrónico capturar y procesar la información de los compradores en el sitio web del vendedor, y transferir esta información al adquirente.

Mediante estas herramientas, se busca una mejora en la experiencia del usuario, a un menor costo y en una menor cantidad de tiempo invertido. Del mismo modo, tener mayor concentración de productos dentro de un mismo sistema para agilizar la mayoría de, si no todas, las necesidades de pago y transferencias diarias.

Las Fintechs argentinas que ofrecen este tipo de producto observan que la tasa de penetración y acceso a dispositivos móviles es elevada, pero no así el acceso a medios de pagos digitales. Millones de personas que no se encontraban digitalizadas y no podían realizar pagos por Internet, cobros o transferencias, ahora pueden usar estas alternativas para lograr su inclusión dentro del sistema financiero (Banco Interamericano de Desarrollo, Estudio Fintech 2020, Ecosistema Argentino).

**Cuadro 36: Indicadores de Cuentas**

	Indicador	último dato	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Cuentas	Porcentaje de la población adulta con al menos una cuenta	dic-21	-	-	-	82,70%	92,90%	95,30%
	Porcentaje de la población adulta con al menos un CBU	dic-21	-	77,90%	80,40%	81,50%	90,70%	91,30%
	Porcentaje de la población adulta con al menos un CBU (mujeres)	dic-21	-	-	80,70%	85,20%	90,90%	91,80%
	Porcentaje de la población adulta con al menos un CBU (hombres)	dic-21	-	-	80,10%	77,60%	90,50%	90,90%
	Porcentaje de la población adulta con al menos un CVU	dic-21	-	-	-	6,80%	24,00%	46,50%
	Porcentaje de la población adulta con al menos un CVU (mujeres)	dic-21	-	-	-	5,30%	23,10%	47,20%
	Porcentaje de la población adulta con al menos un CVU (hombres)	dic-21	-	-	-	8,40%	25,00%	45,70%

Fuente: BCRA – IIF Segundo Semestre 2021

En cuanto al mayor **Uso** Las Entidades Financieras (EEFF) y los Proveedores de Servicios de Pago (PSP) continuaron con la inclusión de nuevos titulares de cuentas bancarias y de pagos en un contexto donde la digitalización de los servicios financieros siguió su proceso de expansión. A diciembre de 2021, el conjunto de tenedores de cuentas presentó un aumento de 1,2 millones de personas humanas con respecto a diciembre de 2020. Esta cifra, sumada a los 3,8 millones de personas que se incluyeron durante el año anterior, implicó que el 95,3% de la población adulta o 33,3 millones de personas acceda a una cuenta para realizar pagos, enviar y recibir fondos y canalizar ahorros. Estos registros muestran un incremento del 3,8% respecto de la cantidad de cuentahabientes registrada en diciembre de 2020 y un 1,8% respecto de junio de 2021 (Banco Central de la República Argentina, Informe de Inclusión Financiera 2022).

El aumento en el uso de cuentas bancarias y de crédito estuvo asociado también, en gran medida, a la extensión de las prestaciones sociales y los beneficios de los programas de transferencia directa de ingresos a través de la ANSES y los bancos públicos. La apertura de cuentas sueldo, para jubilaciones y/o pensiones y para beneficios de programas sociales generó una bancarización pasiva y formal, con un alto porcentaje de cuentas utilizadas exclusivamente para la percepción de transferencias (un 50% corresponde a cuentas sueldo y previsionales), y con un rol protagónico del sistema bancario público (Estrategia Nacional de Inclusión Financiera, Ministerio de Economía Argentina, 2019/20).

Cuadro 37: Distribución por Género de Adultos con Cuentas



En cuanto a la distribución por género, el universo de adultos con cuenta bancaria no presenta diferencias a nivel agregado, en especial, debido a la gran participación de las mujeres como titulares de beneficios sociales y prestaciones previsionales. Sin embargo, descontando del total las cajas de ahorro destinadas al pago de beneficios sociales y previsionales, la brecha de género se vuelve significativa en detrimento de las mujeres. Esto se observa en las cuentas sueldo, lo que es consistente con la menor participación de las mujeres en el mercado laboral formal (Estrategia Nacional de Inclusión Financiera, Ministerio de Economía Argentina, 2019/20).

Se considera “adulto” a una persona de 15 años o más, siguiendo el estándar utilizado por el Banco Mundial para sus indicadores de inclusión financiera.

Cuadro 38: Indicadores de Cuentas

		último dato	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Transacciones	Cantidad de pagos con tarjetas de débito por adulto	Dic-21 (2)	1,7	1,9	2,2	2,6	3	3,8
	Cantidad de pagos con tarjetas de crédito por adulto	Dic-21 (2)	2,1	2,2	2,3	2,4	2,1	2,3
	Cantidad de transferencias originadas en CBU por adulto	Dic-21 (2)	0,2	0,2	0,3	0,4	0,8	1,1
	Cantidad de transferencias originadas en CVU por adulto	Dic-21 (2)	-	-	-	-	0,1	0,5
	Cantidad de extracciones de efectivo por AFM por adulto	Dic-21 (2)	2,3	2,6	2,7	3	2,7	2,8

Fuente: BCRA – IIF Segundo Semestre 2021



En los últimos años, las personas humanas incrementaron de manera sustancial el uso de Medios de Pago Electrónicos (MPE) cuyas operaciones más que se duplicaron en relación con la población adulta. Por su parte, el monto transaccionado por adulto a través de Medios de Pago Electrónicos (MPE) se incrementó 130% durante este período.

Este crecimiento, sumado a la caída en el monto total de los retiros de efectivo, implicó que los Medios de Pago Electrónicos (MPE) ganaran participación como medio de pago. La proporción de los montos transados a través de Medios de Pago Electrónicos (MPE) utilizados por los hogares sobre el Producto Interno Bruto (PIB) pasó de 29% en el primer trimestre de 2019 a 59% en el último trimestre de 2021. Dicha transformación estuvo impulsada por diferentes factores (Banco de la República Argentina, Informe de Inclusión Financiera 2022):

- Aplicación de tecnología
  - Facilitó la utilización de nuevos canales electrónicos: billeteras electrónicas, botones de pago y POS móviles (sistema de Administración y Facturación, que permite operar desde su dispositivo móvil).
  - Permitió la modernización de canales electrónicos existentes.
  - Los pagos vía lectura de códigos QR y tarjetas con tecnología “sin contacto” potenciaron los canales mencionados anteriormente.
- Normativas del BCRA
  - Creación del medio de pago Pago con Transferencias (PCT).
  - Reducción en los costos de las operaciones y en el tiempo de acreditación promedio de los fondos para los comercios.
  - Surgimiento de la figura de Proveedor de Servicios de Pago (PSP).
  - Desarrollo de instrumentos en pos de la interoperabilidad de las cuentas bancarias y las cuentas de pago.

- Pandemia COVID-19
  - Impulsó a la población a profundizar sus conocimientos de los servicios financieros digitales.
  - Consolidó la transformación digital de las Entidades Financieras (EEFF).
  - Afianzó el rol de los Proveedores de Servicios de Pago (PSP).

Los pagos digitales cumplen una función importante para la inclusión financiera dado que funcionan como una puerta de entrada a otros servicios como el ahorro, la inversión y el crédito. Las Entidades Financieras (EEFF) y/o Proveedores de Servicios de Pagos (PSP), a partir de analizar patrones transaccionales, pueden ofrecer productos de ahorro, inversión y crédito que satisfagan las necesidades de sus clientes.

En el año 2021, el uso de Medios de Pagos Electrónicos (MPE) registró la tasa de variación interanual más alta de los últimos años medida en cantidad de operaciones por adulto (43%). De manera individual, los tres principales Medios de Pagos Electrónicos (MPE) tarjetas de débito, de crédito y transferencias, continuaron con tasas de variación interanual superiores a las observadas previamente a la pandemia COVID-19, lo cual señala el cambio duradero que provocó dicho evento en los hábitos de uso de dichos medios.

La rápida digitalización de los pagos, sumado al mayor uso del comercio electrónico y la mayor presencia de teléfonos móviles propenden a un mayor uso del dinero electrónico en detrimento del efectivo. El uso del efectivo requiere su producción física, su distribución, recepción y atesoramiento por el sector privado. En esta cadena participan bancos, transportadoras de caudales, comercio retail con sucursales físicas y empresas de recaudaciones y cobranzas, entre otros. El nuevo modelo cuenta con varias mejoras y eficiencias, tanto por un lado operacional como en la experiencia de los usuarios.

En referencia a esta mejor experiencia es donde las fintechs han sabido capitalizar ese atributo que los nuevos usuarios de servicios financieros priorizan, como ser la oportunidad

y la baja burocracia. A su vez Las empresas Fintechs van en busca de un cambio de paradigma mediante la innovación y la tecnología.

Las Fintechs no perciben que sus mayores competidores sean los bancos tradicionales, con quienes compiten en algunos segmentos, pero son totalmente complementarios en otros, sino que consideran que sus reales competidores son las Big-Techs. Las Big-Techs son empresas tecnológicas que se apalancan en la innovación, utilizándola para desarrollar los servicios financieros en pos de comprender y asistir de una manera más personalizada al usuario final, reunir datos de manera más eficiente y realizar un seguimiento efectivo del comportamiento de los clientes en sus plataformas (Banco Interamericano de Desarrollo, Estudio Fintech 2020, Ecosistema Argentino).

Para ejemplificar este fenómeno de la experiencia que ofrecen las fintechs, vamos a desarrollar lo que se denomina la “vertical” préstamos mencionada por el Banco Interamericano de Desarrollo en el Estudio Fintech 2020 del Ecosistema Argentino:

Los préstamos Fintech se facilitan a través de plataformas electrónicas (online). Estas plataformas varían significativamente según su diseño particular; pero la gran mayoría obtiene su valor a través de la innovación tecnológica en el proceso de interacción con consumidores y el procesamiento de grandes volúmenes de datos.

Luego de recibir la información solicitada, se aplican algoritmos de Machine Learning o Inteligencia Artificial, que permiten optimizar el proceso de alta de clientes, quienes son presentados a inversores de acuerdo con su perfil de riesgo. Una vez que los inversores y los deudores se ponen de acuerdo en los términos, entran en rigor las leyes contractuales de préstamos. Esto asegura que el riesgo de la operación se distribuye entre los usuarios, y no recae en la plataforma misma o en la empresa. Tales contratos suelen estar equiparados con respecto a la duración, por lo que los inversores no pueden retirar su dinero de forma instantánea. En algunas plataformas P2P existe un mercado secundario que le provee de liquidez al sistema y permite la transferencia de los derechos crediticios entre usuarios.

Una vez que se origina el préstamo, la plataforma actúa como agente para los inversores, rembolsándoles el capital más los retornos, a cambio de comisiones Al no

efectuar intermediación y no exponer su propio balance, la plataforma mantiene los registros, cobra las cuotas y rinde los fondos a los inversores.

Para mejorar el funcionamiento y la eficiencia de la información, algunas plataformas proveen servicios adicionales, tales como análisis del perfil crediticio de los deudores y de equilibrio de precios de los préstamos. La plataforma suele realizar un perfil crediticio, que se comunica mediante un credit rating. Éste sirve para determinar el precio de los préstamos y fijar las tasas de interés. Otras plataformas aplican sistemas más flexibles, tales como las subastas.

Se puede observar la existencia de dos segmentos con respecto a los usuarios de los préstamos otorgados. El primero consiste en consumidores finales, los cuales reciben el capital para uso personal. El segundo corresponde a préstamos otorgados a Pymes.

El nivel de tasas cobradas por las empresas Fintechs del segmento préstamos podría estar relacionado al mayor costo de fondeo (ya sea capital propio o de terceros) que enfrentan estas empresas en comparación con los bancos tradicionales. Por otra parte, al atender en general a segmentos a los cuales no llegan los bancos tradicionales, el riesgo de incobrabilidad puede resultar mayor. En definitiva, costo de fondeo y riesgo de incobrabilidad son componentes importantes en el proceso de formación de las tasas activas.

Al contar con tecnología de vanguardia e infraestructura flexible, la gran mayoría de los préstamos resultaron en montos menores a \$20.000, mientras que el monto promedio de los préstamos para el conjunto del sistema financiero es cercano a los \$100.000. Esto representa un gran avance en términos de inclusión financiera, permitiendo a los ciudadanos obtener capital, en montos tradicionalmente bajos, de una forma sencilla y sin tener que acercarse a una sucursal física.

El uso de los créditos varía, principalmente, en tres rubros principales: urgencias, compras para el hogar y pago/cancelación de obligaciones. Esta distinción en su uso demuestra la manera en que las personas se relacionan con el sistema financiero. No es lo mismo realizar un trámite bancario con una urgencia de tiempo de trasfondo, que solicitarlo

online y recibirlo en unas pocas horas. Es importante conceptualizar el uso final de los fondos, para lograr adaptar las plataformas y los sistemas hacia esos propósitos. También cabe destacar que estas modalidades de uso están intrínsecamente relacionadas con la situación macroeconómica del país.

La flexibilidad tecnológica permite obtener los mismos resultados con menor esfuerzo. Si bien la mayoría de las Fintechs cuentan con procesos robustos de scoring y evaluación del riesgo de crédito basado en tecnología, desde la perspectiva del tomador de fondos los requisitos de acceso son significativamente más laxos.

Las empresas Fintechs del vertical “Préstamos” afirman ofrecer mejores experiencias de usuario y beneficios por ser un proveedor confiable y recurrente. En algunos casos, los segundos préstamos se otorgan con tasas menores y condiciones más flexibles. También se mejora el perfil crediticio del usuario permitiéndole conseguir el capital en menor tiempo.

Nos queda referirnos a la **Calidad** como tercer pata de la inclusión financiera y que comprende lograr que haya un mayor conocimiento de los productos financieros y que partir de este mayor manejo de dichos producto ello redunde en una mejor capacidad financiera de los usuarios y finalmente cómo se resguarda toda la información de los mismos.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) define la educación financiera como “el proceso por el cual los consumidores/inversionistas financieros mejoran su comprensión de los productos, los conceptos y los riesgos” de la actividad financiera (Banco Interamericano de Desarrollo, Estudio Fintech 2020, Ecosistema Argentino).

Con información, instrucción o asesoramiento objetivo, los consumidores adquieren las habilidades y confianza para ser más conscientes de los riesgos y las oportunidades financieras, tomar decisiones informadas, generando buenos hábitos de pago y comportamientos, ejerciendo cualquier acción eficaz para mejorar su bienestar económico (Banco Interamericano de Desarrollo, Estudio Fintech 2020, Ecosistema Argentino).

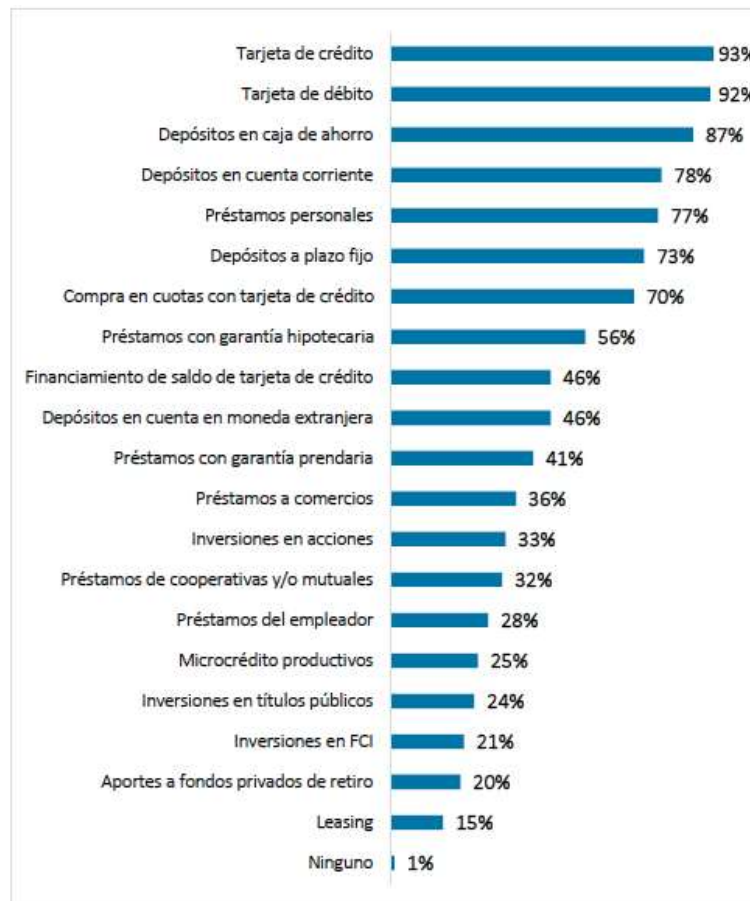
La educación financiera es una habilidad esencial para la vida y es reconocida como:

- Complemento de la protección, inclusión y regulación del consumidor financiero.
- Forma de mejorar la toma de decisiones y el bienestar individual.
- Permite apoyar la estabilidad financiera y el crecimiento inclusivo.

Es importante destacar que la inclusión y educación financiera se deben desarrollar de manera simultánea. Para lograr una correcta inclusión financiera es necesario que el público alcanzado entienda el funcionamiento de los productos y se sienta lo suficientemente cómodo para volver a utilizarlos en un futuro. De esta manera, cada individuo tendrá el poder de analizar las herramientas y seleccionar aquellas que mejor solucionen sus necesidades diarias.

Una encuesta realizada por el BCRA junto a la CAF (Corporación Andina de Fomento) indica los siguientes porcentajes en materia de conocimiento sobre los productos:

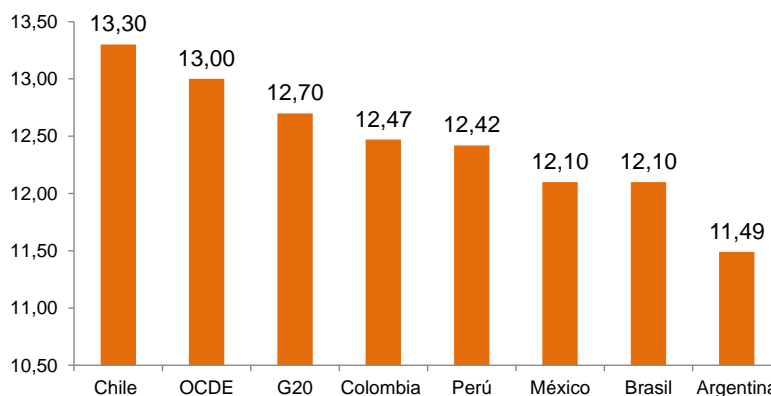
Cuadro 39: Grado de Conocimiento de los Productos Financieros en Argentina



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

Como se haya mencionara con anterioridad en el comienzo del presente documento, más del 80% de la población adulta conoce los productos financieros básicos, tales como las tarjetas de crédito, de débito y depósitos en cajas de ahorro. Sin embargo, son muy pocos los que conocen servicios más sofisticados y, por lo tanto, se deja al descubierto que existe una mayor necesidad de cursos, instructivos y capacitaciones que permitan la educación financiera.

Cuadro 40: Nivel de Capacidad Financiera (en %) en la Argentina y Países de la Región



Fuente: BCRA – IIF Segundo Semestre 2021

En la comparativa internacional, se evidencia un nivel relativamente bajo de capacidades financieras de los adultos en la Argentina con relación a otras economías que realizaron encuestas similares. En la medición realizada en 2017, el puntaje se ubicó en 11,49 puntos, por debajo del promedio de los miembros del G20 (12,7), así como del promedio de países OCDE (13), y de otras economías de América Latina como Chile (13,3), Colombia (12,47), Perú (12,42), México (12,1) y Brasil (12,1) (Banco Central de la República Argentina, Informe de Inclusión Financiera 2011).

Otro concepto a analizar es el de “salud financiera” que se orienta a explorar la medida en que las personas, familias y sociedades pueden gestionar sin problemas sus actividades financieras actuales y sentirse confiadas de su futuro. Si bien no existe aún consenso sobre su definición, alcance conceptual y medición, en general se está de acuerdo en que un estado financiero saludable debe considerar (Banco Central de la República Argentina, Informe de Inclusión Financiera 2011):

- la posibilidad de controlar las finanzas diarias.
- la capacidad de absorber choques financieros.
- la autopercepción de un estado de confianza sobre la propia situación financiera.



- el tener una administración y consciencia financiera consistente con la planificación del futuro deseado.

Un potencial crecimiento del uso de servicios de ahorro, crédito y seguros, a través de una mayor penetración del sistema financiero en la sociedad, podría contribuir a la reducción de la pobreza, disminuyendo la vulnerabilidad de los usuarios al enfrentar situaciones de emergencia económica (Banco Interamericano de Desarrollo, Estudio Fintech 2020, Ecosistema Argentino).

El canal fintech podría aportar a una mayor educación a través de la alta tasa de penetración (accesos cada 100 habitantes) de la telefonía móvil en Argentina ya que las mismas ofrecen el 100% de sus productos de forma digital, y cuentan con el potencial de influir a millones de personas en sus experiencias con las ofertas financieras. Un 73% de las empresas del sector afirman ofrecer capacitaciones e instructivos en sus plataformas con el fin de educar a sus clientes, y simplificar el uso y el entendimiento de sus servicios (Banco Interamericano de Desarrollo, Estudio Fintech 2020, Ecosistema Argentino).

En relación a la protección del usuario financiero, existe una dificultad en la supervisión de la calidad en la oferta de productos financieros. Además, los consumidores enfrentan obstáculos al momento de su utilización. En ese sentido, se han identificado las siguientes medidas generales (Banco Central de la República Argentina, Informe de Inclusión Financiera 2011):

- desaliento a conductas poco transparentes y abusivas.
- evaluación de requisitos de divulgación de términos y condiciones de productos financieros digitales.
- imposición de sanciones adecuadas en casos de violación de normas de transparencia y protección al usuario.

Hoy en día, la mayoría de la información está digitalizada, generando grandes bases de datos con información sensible y confidencial. Asimismo, el incremento de utilización de distintas plataformas digitales en donde se realizan operaciones entre empresas y personas

físicas, hace cada vez más importante la protección de la identidad y de la información frente a posibles fraudes (Banco Interamericano de Desarrollo, Estudio Fintech 2020, Ecosistema Argentino).

La ciberseguridad, con el paso del tiempo, va tomando más relevancia en las empresas que tienen la mayoría de su información digitalizada; más aún en aquellas empresas que, en su operatoria normal y habitual, realizan transacciones a través de plataformas digitales. Es importante promover la educación sobre el manejo de herramientas informáticas en los consumidores, así como también difundir las distintas medidas que adoptan las compañías (controles biométricos, encriptación, firewall) para prevenir problemas de ciberseguridad (Banco Interamericano de Desarrollo, Estudio Fintech 2020, Ecosistema Argentino).

## 6. Comentarios finales

Es fundamental que un proceso de Inclusión Financiera esté sostenido por tres pilares, y ellos son el Acceso, el Uso y la Calidad.

Se destacan en lo normativo dos comunicaciones del Banco Central de la República Argentina (BCRA), la Comunicación A5983 y la Comunicación A 6603, que apuntaron a dinamizar el proceso de apertura de sucursales bancarias y la creación de las Agencias Complementarias de Servicios Financieros (ACSF). La batería de normativa en este sentido es muy nutrida pero se han seleccionado estas dos por ser de alguna manera las que iniciaron esa nueva etapa en la cual el BCRA toma un rol proactivo facilitando un entorno favorable para que haya una mayor cobertura a disposición del usuario de servicios financieros.

En cuanto al Acceso se evidencia un incremento sostenido y exponencial en la presencia de los Puntos de Acceso a Servicios Financieros (PDA) por cada 10.000 adultos a lo largo de los últimos años, no sólo en cantidad sino también en cobertura y en especial en localidades que no contaban con estos puntos de acceso a servicios financieros.

A su vez dentro de estos se dieron comportamientos disímiles ya que las sucursales bancarias físicas experimentaron una disminución en su cantidad producto de una estrategia por parte de las entidades financieras basada en los costos y por parte de los usuarios a una mayor digitalización y menor presencialidad física, y contrariamente las Agencias Complementarias de Servicios Financieros (ACSF) se destacan por su crecimiento y cobertura. Cabe destacar que si bien desde el punto de vista del usuario el poder contar con mayor Puntos de Acceso a Servicios Financieros (PDA) disponibles lo percibe como positivo, sigue habiendo una brecha en la calidad de asesoramiento y conocimiento de los productos por parte de las sucursales bancarias más tradicionales por sobre estos Puntos de Acceso.

Continuando con lo que respecta a cobertura de los Puntos de Acceso a Servicios Financieros (PDA) estas presentan una tendencia a una mayor concentración en la zona centro del país y en lo que es Ciudad Autónoma de Buenos Aires y el gran Buenos Aires.

Otro aspecto no menor como facilitador del acceso es el nivel de cobertura en la conectividad y los dispositivos, si bien se han incrementado en forma sustancial se puede evidenciar que aún persiste un mayor nivel de conectividad concentrado en la zona centro del país. En cuanto a los dispositivos estos también han crecido en número, no obstante el nivel de uso para transacciones financieras es bajo.

Es destacable la irrupción en el sistema financiero argentino de las Fintechs, empresas sostenidas en herramientas tecnológicas que han allanado el acceso a una población desatendida y mejorado la experiencia del usuario financiero. La industria de pagos digitales es una de las más desarrolladas dentro del ecosistema Fintech.

En cuanto al Uso el nivel transaccional se ha incrementado período a período, y un claro ejemplo de ello son los Medios de Pago Electrónicos (MPE) que ganaron participación como medio de pago elegido. Su mayor crecimiento es parte por la combinación de la aplicación de la tecnología, de incentivos regulatorios dispuestos por el BCRA y de efectos de la pandemia.

Los beneficios que esta tecnología presenta radican en un menor costo, mayor seguridad y mejor experiencia de usuario en comparación con los sistemas tradicionales. El segmento de usuarios que impulsa adopción de los pagos digitales está distribuido por todo el país, dejando en claro el alcance de esta modalidad de pago y su facilidad para adaptarse en diferentes regiones y economías.

También un mayor uso se plasmó con la inclusión de nuevos titulares de cuentas. En el período 2021 alrededor de 33,3 millones de personas accedieron a una cuenta para realizar pagos, enviar y recibir dinero y canalizar ahorros e inversiones.

Finalmente lo que hace a Calidad pudimos ver que en la Argentina hay mucho por hacer ya que el nivel de conocimiento de los usuarios respecto de todos los productos financieros es bajo, o sólo se concentra en algunos pocos, y ello atenta contra la seguridad

para utilizarlos en distintas situaciones de sus vidas. Esto hace a lo que se denomina Salud Financiera, el nivel que nuestro país alcanza se encuentra muy por debajo de países de primer mundo y pares de la región.

Otro aspecto contenido en el concepto Calidad es lo que comprende el resguardo y protección del usuario financiero, y así como se destaca el incremento en lo transaccional y digital, también se han incrementado los fraudes de este tipo y allí es donde hay un campo para seguir mejorando y que garantice la implementación de medidas de seguridad para la protección de datos personales de los usuarios financieros.

Podemos concluir que se ha avanzado en forma significativa en los distintos indicadores que hacen al Acceso y Uso, en tanto que se evidencia un mayor atraso en aquellos que hacen a la Calidad, en especial a la salud financiera.

Se plantea un desafío importante para todo el sistema financiero argentino, en especial para las instituciones financieras más tradicionales, como lo son los bancos ya que quedó evidenciado que sigue habiendo un importante grupo de personas excluidas del sistema y que han sido visualizadas por las Fintechs. Estas últimas han dinamizado radicalmente todo el proceso de acceso a los productos financieros.

También hay que mencionar que si bien los incentivos estaban, tanto normativos como tecnológicos, todo este proceso de mayor inclusión se estaba dando en forma relentizada hasta la aparición de un nuevo paradigma como consecuencia de una situación sanitaria mundial. Este nuevo paradigma implicó aplicar “ya” algo que se estaba demorando y en pocos meses se implementaron una serie de cambios transaccionales y culturales que en otro contexto hubiesen insumido años.

Ha quedado demostrado que muchas situaciones de la vida cotidiana pueden prescindir de la presencialidad física a través de la utilización de las nuevas tecnologías, y a esto no escapan las transacciones relacionadas a productos financieros.

Entiendo que se deben seguir desarrollando estrategias de inclusión financiera que procuren aprovechar los beneficios de las nuevas tecnologías y el mundo digital, que

prioricen a todos los usuarios financieros, en especial a los excluidos del sistema, y buscando la mejora continua en la experiencia de estos con los productos financieros.

Un mayor nivel de inclusión representa una mejor situación personal, y ello redundará en una mejor situación nacional, y para ello hay que garantizar una mayor cobertura de los Puntos de Acceso a Servicios Financieros (PDA) en todo el territorio argentino, una mayor conectividad y principalmente educar para seguir creciendo en mejores niveles de salud financiera.

También trabajar en superar las restricciones de nuestro sistema, como lo son la concentración territorial de los Puntos de Acceso a los Servicios Financieros (PDA) por una mayor federalización, el nivel de informalidad por una economía que deje la utilización de efectivo y una mayor inclusión tecnológica que permita que un usuario financiero no tenga que trasladarse a cientos de kilómetros para realizar una transacción financiera.

La realidad del sistema financiero argentino muestra que hay un proceso de cambio que se inició hace unos años y se aceleró en los últimos tiempos, y en esa evolución debe lidiar con brechas del tipo social, cultural, económicas y de cobertura.

Otro aspecto no menor es el rol que han asumido los distintos actores para que este proceso se desarrolle, y allí podremos mencionar al Banco Central de la República Argentina (BCRA) con su aporte de los incentivos normativos, los usuarios como aquellos que se han ido adaptando a las nuevas formas, las Fintechs que han sido las que más han aportado al dinamismo y a las instituciones financieras más tradicionales como los bancos, donde algunos de ellos aún mantienen modelos mentales más rígidos ante el cambio en tanto que otros han asimilado estas nuevas tecnologías y formas de relacionarse, y hasta han creado sus propias fintechs.

Para cerrar este trabajo quiero expresar mi agradecimiento por los conocimientos transmitidos a lo largo del posgrado y de hecho he seguido aprendiendo en estos doce meses de desarrollo de la presente tesis. Fue un proceso arduo, que ha insumido muchas horas de elaboración, no obstante lo he disfrutado y espero que ello sea percibido en el desarrollo de sus lecturas.

## **7. Metodología y técnicas a utilizar**

El tipo de estudio que se aplicará será del tipo triangulación al combinar el estudio cualitativo inductivo, para profundizar y caracterizar al sistema financiero argentino, como así también el cuantitativo al utilizarse la información del BCRA referida a los volúmenes de préstamos y depósitos de cada localidad de la Argentina.

En cuanto al tipo de diseño, este será descriptivo no experimental ya que no se han encontrado antecedentes de análisis sobre este fenómeno, pero si es factible contar con un importante volumen de información secundaria publicada por el BCRA que permiten acceder a mediciones de distintos conceptos que se tratarán en el presente trabajo, y así se buscará registrar las dimensiones, variables e indicadores, y detallar cómo es y se manifiesta el fenómeno. “Los estudios descriptivos miden las variables de forma independiente y no buscan establecer relaciones entre variables” (Fassio, Pascual y Suárez, 2002, pág. 2).

Respecto a las fuentes de información serán todas de carácter secundario por haber importante volumen de material del BCRA referido al objeto de análisis, no obstante ello se cuenta con un reservorio de información secundaria producto del manejo de este tipo de información en el ámbito laboral.

La información a analizar será la proporcionada por el BCRA referida a la comunicación A5983 del BCRA, el informe de Estrategia Nacional de Inclusión Financiera del Ministerio de Hacienda, Informe de Innovación Financiera BCRA y el Estudio Fintech del Ecosistema Argentino del Banco Interamericano de Desarrollo.

Preguntas	Objetivos	Tipo de fuente de datos	Método y técnicas
¿Hubo una mayor cantidad de aperturas de sucursales a partir de la comunicación A5983 del BCRA de Expansión de entidades financieras de 2016? ¿Estas aperturas se dieron en forma homogénea o se han concentrado en determinadas zonas del país?	Analizar la expansión o contracción de la cantidad de sucursales financieras luego de la comunicación A5983 del BCRA de Expansión de entidades financieras de 2016.	Secundaria Comunicación A5983 BCRA	Enfoque cualitativo inductivo, del tipo descriptivo no experimental. Análisis documental.
¿Cuál es el grado de avance de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera ENIF, desde su lanzamiento en el año 2019? ¿Cuál es el grado de inclusión alcanzado?	Analizar el grado de avance de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF).	Secundaria Informe de Inclusión Financiera BCRA	Enfoque cualitativo inductivo, del tipo descriptivo no experimental. Análisis documental.
		Secundaria Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), Ministerio de Hacienda	Enfoque cualitativo inductivo, del tipo descriptivo no experimental. Análisis documental.
¿Cuál ha sido el aporte de las Fintechs para una mayor inclusión financiera? ¿Fueron más determinantes que los incentivos normativos del BCRA o las estrategias a nivel nacional?	Analizar el aporte de las fintechs para una mayor inclusión financiera en la Argentina.	Secundaria Informe de Inclusión Financiera BCRA	Enfoque cualitativo inductivo, del tipo descriptivo no experimental. Análisis documental.
		Secundaria Estudio Fintech Ecosistema Argentino del Banco Interamericano de Desarrollo	Enfoque cualitativo inductivo, del tipo descriptivo no experimental. Análisis documental.



## 8. Referencias bibliográficas y bibliografía

- Banco Central de la República Argentina*. (Diciembre de 2021). Obtenido de [http://www.bcra.gov.ar/Institucional/Carta\\_Organica.asp](http://www.bcra.gov.ar/Institucional/Carta_Organica.asp)
- Banco Central de la República Argentina*. (Diciembre de 2021). Obtenido de [http://www.bcra.gov.ar/SistemasFinancierosYdePagos/Politica\\_Financiera.asp#c](http://www.bcra.gov.ar/SistemasFinancierosYdePagos/Politica_Financiera.asp#c)
- Banco Central de la República Argentina*. (Diciembre de 2021). Obtenido de <http://www.bcra.gov.ar/PublicacionesEstadisticas/Informe-Inclusion-Financiera.asp>
- Banco Central de la República Argentina*. (Diciembre de 2021). Obtenido de <https://www.argentina.gob.ar/noticias/el-gobierno-presento-la-nueva-estrategia-nacional-de-inclusion-financiera-enif-2020-2023>
- Bastante, M. (2020). *Estudio Fintech 2020, Ecosistema Argentino*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Cáma Argentina de Fintech*. (2021).
- Comunicación "A" 5983 "Expansión de Entidades Financieras". (2016). Recuperado el 2021, de <http://www.bcra.gov.ar/Varios/Buscar.asp?busqueda=5983#gsc.tab=0&gsc.q=5983&gsc.page=1>
- Fassio, A., Pascual, L., & Suárez, F. (202). *Introducción a la Metodología de la Investigación aplicada al Saber Administrativo*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Cooperativas.