

# INCLUSIÓN FINANCIERA

Por qué debería ser un aspecto clave de cualquier entidad financiera.



## TABLA DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN .....	3
BANCARIZACIÓN EN AMÉRICA LATINA .....	4
OPORTUNIDAD EN PAGOS MÓVILES .....	6
INSTRUMENTO PARA LA INCLUSIÓN .....	7
EXPERIENCIA TESTIGO .....	8
OPERATIVIZAR LA DECLARACIÓN DE RSE .....	9
ECOSISTEMA DE SERVICIOS .....	10
CONCLUSIÓN .....	11

## INTRODUCCIÓN

En tanto agentes de desarrollo, las entidades financieras cuentan con una nutrida agenda de tareas vinculadas a cuestiones éticas y de compromiso con la sociedad. Una de estas tareas debería ser el desarrollo de billeteras digitales. En el marco actual de digitalización creciente, estas soluciones se convierten en una acción sólida de responsabilidad social empresarial (RSE) bancaria, ya que facilitan el acceso a los servicios financieros.

Los sectores no bancarizados o semi bancarizados hoy encuentran en la billetera virtual una herramienta para operar e incluirse en el circuito de intercambio de bienes y servicios, en tiempos en que cada vez más sectores de la sociedad dejan de utilizar el efectivo.

Si en algún momento alguien se preguntó si realmente es posible una sociedad sin dinero en efectivo, hoy existen señales de que avanzamos hacia una cashless society.

La pandemia aceleró la **transición hacia una sociedad sin efectivo**.

Muchas personas que antes no recurrían a los medios digitales se vieron obligadas a adoptar la banca en línea y los pagos sin contacto.



Por otra parte, más allá de las diferentes soluciones de dinero electrónico que ya están empleándose, en la actualidad también se está difundiendo el concepto de CBDC (acrónimo en inglés para monedas digitales emitidas por bancos centrales), que refiere a la iniciativa justamente de algunos bancos centrales que emiten una moneda digital (un token) que tiene paridad 1 a 1 con la moneda de curso legal.

Cabe recordar que **el interés en las monedas digitales creció significativamente** durante 2020, a medida que el comercio de activos criptográficos se volvió más frecuente. El frenesí de actividad “llevó a las entidades financieras a acelerar la lanzamiento de monedas digitales del banco central (CBDC). El Banco Central de las **Bahamas** presentó la primera CBDC del mundo en 2020, y se espera que una serie de otras CBDC ingresen al mercado dentro de los próximos 12 meses”.

Este impulso responde a tres factores: por un lado, a los bancos centrales les preocupa que el auge de monedas digitales privadas pueda amenazar

su capacidad para implementar políticas monetarias convencionales efectivas; otra razón es la practicidad: con una CBDC los pagadores pueden ofrecer moneda de curso legal en formato digital y enviarlo instantáneamente; y una tercera razón es el potencial para una mayor financiación e inclusión social.

Una de las ventajas de la CBDC es que puede **“reducir las ineficiencias de la impresión y el movimiento de dinero**. Entre otros detalles, y siguiendo el documento “Informe sobre el ejercicio de las atribuciones conferidas por la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros”, el costo de administrar efectivo físico puede alcanzar hasta 1.5% del PBI de un país.

Naturalmente el uso de las CBDC (y las monedas digitales en general) en transacciones diarias al por menor y al por mayor se mantiene en un nivel fase temprana, con una serie de regulaciones y problemas de seguridad y privacidad que deberán resolverse antes de que la adopción se generalice. Con lo cual todavía es temprano como para estimar qué alcance real conseguirán estos desarrollos.

Lo que sí parece claro es que las billeteras electrónicas se convertirán en importantes vehículos de acceso para operar en contextos de economías digitales. Estas soluciones abren oportunidades y democratizan el acceso al circuito de la economía en general, y también habilitan caminos para expandir el alcance de la economía formal. Y los bancos son el agente que puede convertir esta oportunidad en realidad.

## BANCARIZACIÓN EN AMÉRICA LATINA

Además de ser un producto rentable para una compañía del rubro bancario, una billetera virtual puede ayudar a la inclusión financiera digital de los millones de latinoamericanos que no están bancarizados.



La sub-bancarización todavía es una realidad en distintos puntos de la región. Una investigación realizada por el **Banco de Desarrollo de América Latina** en Colombia y Perú en 2019, y en Brasil y Ecuador en 2020, concluyó que el 61% de las personas no ahorra y quienes lo hacían ahorran principalmente de manera informal, guardando efectivo en su casa debajo del colchón o en alcancías (61% en promedio), con la excepción



de Brasil, donde el 72% de la población que ahorra lo hacía a través de cuentas de ahorro.

En tanto, un **informe del Banco Mundial** indicaba que cerca de 207 millones de latinoamericanos en 2017 todavía no accedían a una cuenta bancaria (46% de la población). Mientras que el documento **Fintech App Marketing Insights: Latam Edición 2021**, de AppsFlyer detalla que gracias al uso de herramientas digitales en la región, 40 millones de usuarios crearon cuentas en apps de pago digital en los primeros meses de pandemia. Este hecho contribuyó a que la población no bancarizada se redujera 8% en Colombia; bajara 18% en México; y disminuyera 73% en Brasil. Si bien la cifra es alentadora, es fácil observar que todavía quedan millones de latinoamericanos no bancarizados.

De todas formas hay que considerar que la región es bastante heterogénea. Y la situación puede haber cambiado durante los últimos años. Por ejemplo, en la Argentina un reporte del **Banco Central** destacó que durante 2020 “se logró una mayor capilaridad del sistema financiero”, y a fines de ese año la cobertura de cuentas bancarias alcanzó al 91% de población adulta. Este porcentaje se alcanzó impulsado por la apertura récord de más de 5 millones de cuentas bancarias durante el segundo trimestre de 2020, mayoritariamente para la acreditación de programas de ayuda social implementados para la población más vulnerable, lo que implicó que 3 millones de nuevas personas pudieran acceder a este instrumento.

El informe señaló, además, que en 2020, por cada 100 extracciones de efectivo por adulto, se efectuaron **más del doble** de operaciones por medios electrónicos de pago (222, un 19% más que en 2019); estas operaciones se descomponen del siguiente modo: 110 con tarjeta de débito, 77 con tarjeta de crédito, 28 transferencias electrónicas y 7 con tarjetas prepagas. Por otra parte las transferencias electrónicas por adulto incrementaron su volumen un 90% en 2020, a través de la mayor canalización de operaciones por home banking (86%) y mobile banking (167%), mientras que los pagos remotos con tarjetas de débito crecieron un 227% en el mismo período, ampliando su participación en 15 puntos porcentuales en el total de los pagos con dicho instrumento.



**La instalación de apps de pagos móviles en Latinoamérica aumentó 80% en los primeros meses de la pandemia, lo cual permitió que 40 millones de usuarios crearan cuentas. De todos modos, todavía quedan millones de latinoamericanos no bancarizados.**

Fuente: Fintech App Marketing Insights: Latam Edición 2021 de AppsFlyer

## **OPORTUNIDAD EN PAGOS MÓVILES**

A la vez que se observan datos de falta de bancarización en algunas naciones de América Latina, la realidad indica que avanza la presencia de celulares entre la población de la región. Y esto crea oportunidades para que las billeteras digitales se canalicen a través de estos dispositivos. Y que con ello se solucionen las necesidades de millones de personas en lo tocante a la facilitación de los cobros y pagos.

Un reporte de la **GSMA Association** señaló que las conexiones de teléfonos inteligentes en América Latina alcanzarían los 500 millones a fines de 2021, una tasa de adopción del 74%. Y anticipó que en 2025 se verían casi 100 millones de conexiones de teléfonos inteligentes adicionales en la región, con una adopción superior al 80%. Esto estimulará la adopción de Internet móvil, lo que permitirá que más personas accedan a los servicios digitales por primera vez.

Este elevado nivel de presencia de móviles impulsa la adopción de pagos móviles. Estos últimos, a su vez, habilitan a enviar, recibir y almacenar dinero mediante el smartphone, y pueden hacer posible que millones de personas realicen transacciones electrónicas por vez primera.

## INSTRUMENTO PARA LA INCLUSIÓN

La situación de exclusión financiera genera toda clase de problemas para las personas y emprendimientos o empresas que la padecen.

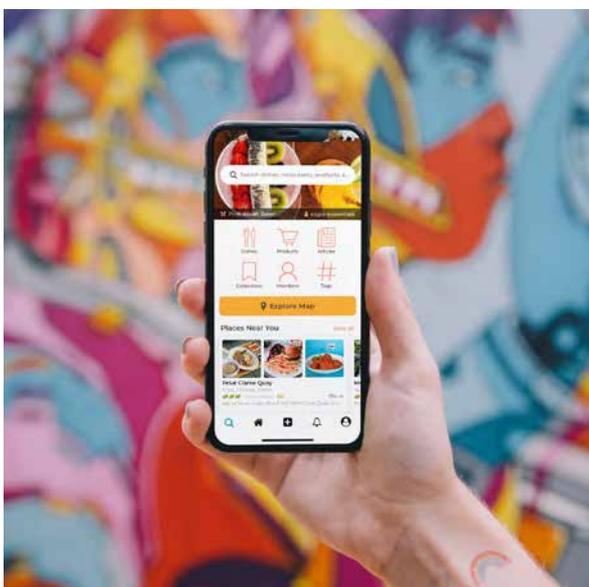
Tradicionalmente se mencionaba la dificultad para acceder a crédito o a dinero para inversiones, pero en muchos casos los individuos afectados también pueden quedar afuera de oportunidades de negocio cotidianas.

No es el foco de este *white paper* explicar cómo funciona la billetera virtual. Pero si es importante remarcar que es una herramienta que permite manejar dinero (ya sea que tenga respaldo físico, o que sea un token) y, como tal, apoya el concepto de cashless society de la misma manera que abre la posibilidad de que todos puedan estar operando con dinero de una manera bancarizada, ya sea a través de una cuenta digital o real.

Naturalmente la billetera digital es apenas un instrumento, no un fin en sí mismo. Cada banco tendrá que decidir cuál va ser el juego o el rol que va a querer tener en el futuro ecosistema financiero, donde convivirá con neobancos, fintechs y demás.

En ese marco habrá bancos que serán lo suficientemente evolucionados como para contener todo el viaje de compras del cliente. Y otros que tal vez prefieran definir un circuito operativo concreto en el que serán más fuertes.

En tal sentido será importante entender cómo se empieza a comportar el nuevo ecosistema financiero en general, y el particular el de cada banco, en función de las demandas de las personas y los clientes.



**74% es la tasa de adopción de conexiones de teléfonos inteligentes en América Latina, lo que impulsa la adopción de pagos móviles.**

Fuente: GSMA



## EXPERIENCIA TESTIGO

Desde Baufest participamos de varias experiencias integrales de desarrollo de billeteras digitales. Una de ellas fue la que abordamos en conjunto con otras organizaciones de tecnología, que tenía como objetivo la generación de una *e-wallet* para una importante entidad financiera privada ubicada en el Caribe. En ese proyecto además trabajamos en conjunto con el Banco Central de ese país en la implementación de una CBDC. Se trata de una de las economías más importantes de la región y allí el turismo proveniente de distintos puntos del globo mueve gran parte de la actividad local. En esa nación el índice de población no bancarizada es bastante alto. Y, además, la gente está acostumbrada a utilizar efectivo, tanto por cuestiones de seguridad como por diferentes temores arraigados y malas experiencias anteriores con los medios de pago digitales.

Uno de los problemas que generaba esta situación es que en esta isla caribeña hay muchos artesanos y también personas que venden servicios básicos, y cuando les tocaba atender clientes europeos o norteamericanos, que por lo común no abonan en efectivo, a veces perdían la ocasión de cerrar ventas. Es decir que existía un claro problema de inclusión financiera.

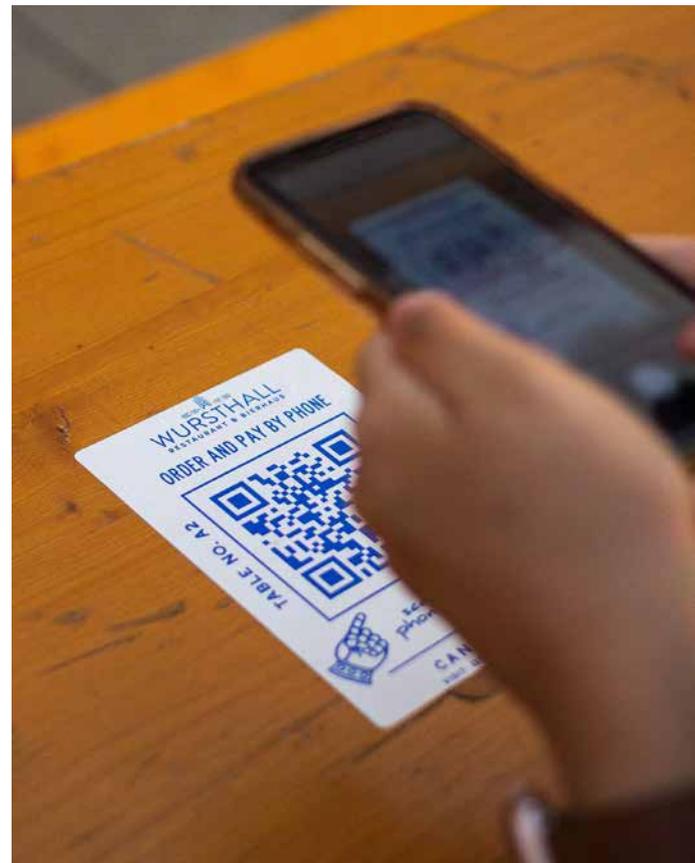
Pero el objetivo del banco con el que trabajamos no era solamente incluir financieramente a un porcentaje de la población que solo manejaba efectivo. Esta entidad entendió que a través de una solución de pagos electrónicos podría expandir notablemente su base de clientes de diferentes sectores sociales, ya que el hecho de desarrollar una billetera virtual -con la que podrían operar tanto las personas que tenían cuentas en el banco, como las que no- le permitiría abrir su plataforma de productos y servicios digitales a más entidades, bajo un concepto de banca abierta.

## OPERATIVIZAR LA DECLARACIÓN DE RSE

En estos tiempos los bancos deben lograr que la declaración de inclusión financiera dentro de su política de responsabilidad social empresarial se materialice en acciones concretas. De este modo sucederán dos cosas: por un lado, participarán de millones de transacciones tal vez de bajo margen, pero que, a la postre les generarán una rentabilidad interesante y, por el otro, estarán aportando su grano de arena para incluir financieramente a amplios sectores de la sociedad que hoy no están operando con los bancos. Es decir que estarán ampliando los beneficios de la inclusión financiera a nuevas franjas de la población.

La inclusión financiera es una cuestión de ética y de creación de oportunidades. Pero también tiene el potencial de arrojar mejores resultados, y lo hará, ya que los bancos podrán llegar a un nuevo segmento de mercado.

No asumir este desafío es exponerse a varios riesgos. Es sabido que en el sector bancario hoy el ecosistema de productos y servicios digitales cada vez tiene más jugadores. Y esto plantea una advertencia muy importante para los bancos, ya que en el pasado la competencia por ahí era el banco de la otra cuadra, pero luego vinieron las fintech, y ahora una cadena minorista tal vez saca su propia billetera digital, con lo cual los límites del ecosistema están cada vez más difusos.



Este escenario afecta también a los clientes actuales de los bancos, y no solamente a los no bancarizados que podrían sumarse. Hoy en día las personas quieren manejar sus finanzas de manera sencilla y cómoda. Les interesa tener una experiencia satisfactoria y fluida. Distintos **estudios de marketing** vienen anticipando que la experiencia del cliente superará al precio y al producto como principal diferenciador entre las marcas.

Los clientes quieren elegir con quién trabajar. Por ello, si los bancos no encaran desarrollos tipo e-wallet que habiliten a operar con dinero electrónico, seguramente habrá alguna otra entidad o compañía que sí lo haga, y que a la larga se quedará con esos clientes.



“Al desarrollar una billetera digital los bancos podrán participar de millones de transacciones de bajo margen que generan una rentabilidad interesante. Y a la vez favorecerán la inclusión financiera de amplios sectores de la sociedad”

## ECOSISTEMA DE SERVICIOS

A futuro es probable que veamos una **“plataformización continua”** de los servicios financieros, a medida que la aceptación de los pagos y otros servicios se integran en ecosistemas más digitales. Los neobanks ya hacen un buen trabajo al tratar de eliminar la complejidad de la banca tradicional. Crean una plataforma simple y fácil de usar que lleva a las personas directamente a donde quieren estar. Por otra parte, las billeteras digitales brindan la simplicidad y accesibilidad que las personas necesitan y desean: eliminan la complejidad y garantizan la seguridad.

Un **estudio** sugiere que los ingresos por pagos globales se expandirán un 7,3% de 2020 a 2025. El crecimiento continuará en casi el mismo ritmo durante el resto de la década, y se espera que el fondo de ingresos totales alcance los U\$S 2,9 mil millones en 2030, desde los actuales U\$S 1.5 mil millones.

Para aprovechar el potencial de crecimiento masivo en pagos “las entidades deben considerar su lugar en el mercado hoy y decidir qué espacios quieren ganar en los próximos cinco años. Múltiples fuerzas están en juego, y el ecosistema de pagos es más dinámico que nunca”.

## CONCLUSIÓN

En esta época de avance del e-commerce y del dinero electrónico, las personas que no tienen acceso a servicios financieros enfrentan diversas dificultades que hemos comentado a lo largo de este white paper. Frente a esta situación las entidades bancarias pueden hacer un aporte, al poner a disposición billeteras digitales que ayuden a integrar a nuevos sectores de la sociedad. Al hacerlo, además de trabajar para maximizar la inclusión financiera y colaborar con su comunidad como una empresa socialmente responsable, podrán sumar oportunidades para generar nuevos ingresos.

