

# Estrategia Nacional de Inclusión Financiera 2020-2023



Ministerio de Economía  
**Argentina**

## Índice

<b>Prólogo del Ministro de Economía de la Nación</b> .....	<b>1</b>
<b>La inclusión financiera como política de Estado</b> .....	<b>2</b>
<b>Introducción</b> .....	<b>4</b>
<b>Avances recientes en el proceso de inclusión financiera en Argentina</b> .....	<b>7</b>
<b>Estrategia Nacional de Inclusión Financiera</b> .....	<b>13</b>
Ampliar y mejorar el acceso a bienes y servicios financieros tales como cuentas de ahorro, crédito, medios de pago electrónicos y seguros. ....	13
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). ....	13
Mejorar las capacidades financieras de la población y la protección del usuario. ....	15
Promover la interoperabilidad entre el sistema financiero tradicional y las nuevas plataformas de pago. ...	15
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. ....	16
<b>Consejo de Coordinación de la Inclusión Financiera (CCIF)</b> .....	<b>17</b>
Principales iniciativas impulsadas en el marco del Consejo.....	19
Crédito a los sectores vulnerables.....	19
Educación y capacitación financiera, orientada a los sectores vulnerables.....	19
Fortalecimiento institucional.....	20
<b>Áreas de trabajo en el marco del Consejo de Coordinación de la Inclusión Financiera</b> .....	<b>21</b>
1. Educación financiera.....	21
2. Inclusión financiera de grupos vulnerables, adultos mayores y otros.....	22
3. Acceso al crédito bancario y no bancario.....	22
4. Políticas con perspectiva de género transversal.....	23
5. Medios de pago electrónicos e interoperabilidad y ciberseguridad.....	23
6. Protección al consumidor financiero.....	24
7. Información crediticia y alternativa.....	25
8. Coordinación con los nuevos objetivos del G20.....	25
9. Agencias complementarias de servicios financieros (corresponsalías bancarias).....	26
10. Observatorio de métricas.....	26
<b>Avances en el proceso de institucionalización de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera</b> .....	<b>27</b>
<b>Acceso</b> .....	<b>27</b>
<b>Uso</b> .....	<b>29</b>
<b>Calidad</b> .....	<b>31</b>
<b>Referencias</b> .....	<b>33</b>

## Prólogo del Ministro de Economía de la Nación

La política es y debe ser un instrumento para transformar realidades vía la ampliación de derechos y la generación de oportunidades que mejoren la calidad de vida de la gente. Nuestro rol como Gobierno es trazar e implementar políticas públicas -con responsabilidad y eficacia- para encaminar a la Argentina hacia un sendero de desarrollo productivo con equidad federal. Sin duda es una tarea colectiva y requiere de consensos y acuerdos básicos que nos van a permitir recuperarnos y estabilizar la economía, con eje en la inclusión e igualdad.

Desde el Ministerio de Economía impulsamos políticas de inclusión financiera que se basan en dos pilares fundamentales: achicar las brechas de género y promover la igualdad de oportunidades en el acceso a los productos y servicios financieros.


La pandemia ha dejado en evidencia las desigualdades existentes en nuestro país en materia de acceso a la tecnología y las dificultades de los sectores más vulnerables para ser parte de un sistema financiero que presenta deficiencias a la hora de incluir a toda la sociedad.

En este sentido, relanzamos el Consejo de Coordinación de la Inclusión Financiera donde participan diversas áreas del Estado involucradas en las políticas de inclusión y educación financiera, organismos internacionales, sectores empresarios y de las trabajadoras y los trabajadores, e instituciones de la sociedad civil; con interacción tanto con la Cámara de Diputados de la Nación como con la Cámara de Senadores de la Nación, donde está representada toda la sociedad.

La secretaría de Finanzas, que preside el Consejo, ha llevado adelante un trabajo articulado con todas las áreas para consolidar esta Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) que contiene los desafíos, las oportunidades y los mecanismos para avanzar hacia un sistema financiero más justo, inclusivo y equitativo.

Continuaremos profundizando, con educación financiera en todo el territorio argentino, este camino que iniciamos para poner al alcance de todas y todos, las herramientas que simplifican procesos y se traducen en mejoras en la calidad de vida de nuestra gente.

Todos y todas somos parte de esta tarea que lidera nuestro Presidente, Alberto Fernández, que es trabajar por una Argentina con mejor futuro y con igualdad de oportunidades.



Martín Guzmán  
**Ministro de Economía de la Nación**

## La inclusión financiera como política de Estado

**Secretario de Finanzas de la Nación Argentina**

**Presidente del Consejo de Coordinación de la Inclusión Financiera**

Al momento de asumir nuestra gestión hemos definido la necesidad de profundizar la educación e inclusión financiera en Argentina. La pandemia del COVID-19 ha puesto de manifiesto el atraso de nuestro país en adoptar las reformas necesarias para que productos y servicios financieros de calidad estén al alcance de todas y todos y, al mismo tiempo, para que la población en su conjunto cuente con las capacidades financieras necesarias para hacer uso de ellos.

La voluntad de lograr esos objetivos está plasmada en la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), donde se establece la hoja de ruta que orienta las políticas públicas en la materia. La ENIF ha sido aprobada por el Consejo de Coordinación de la Inclusión Financiera (CCIF), creado por Resolución 121/17 y relanzado en septiembre de este año, del que participan gran parte de los organismos estatales involucrados en el diseño e implementación de la Estrategia. En su versión ampliada, el CCIF incluye a miembros invitados del sector privado, organismos internacionales, instituciones federales, y del sector académico, entre otros.

El Ministro de Economía de la Nación, Martín Guzmán, me ha encomendado la Presidencia del CCIF, designándose al Subsecretario de Servicios Financieros, Mariano Sardi, como Vicepresidente; y al Director Nacional de Inclusión Financiera y Financiamiento Social, Ariel Geandet, como Secretario Ejecutivo. Esto muestra el claro compromiso del Ministerio de Economía de liderar la implementación de la ENIF, considerando ciertos aspectos de lo realizado por parte de la gestión anterior, y transformando la Estrategia en una política de Estado.

La nueva ENIF 2020-2023 recupera los avances logrados hasta el momento, pero modifica el diagnóstico. Sostiene que los bajos niveles de inclusión financiera en nuestro país afectan principalmente a los grupos sociales vulnerables en términos de ingresos, de género, trabajadoras y trabajadores de la economía popular, adultos mayores, migrantes y refugiados; limitando el acceso de la población a bienes y servicios básicos, tal como se puso de manifiesto en el marco de la pandemia por el COVID-19. Por otra parte, se amplían los instrumentos e ideas preestablecidas, reconociendo que el principal impedimento para lograr la inclusión financiera no es un problema de falta de oferta, sino de escasez de demanda de dichos productos y servicios, sea por desconocimiento o por imposibilidad material de acceder a ellos.

A partir de este nuevo diagnóstico, se redefine la perspectiva que guía la Estrategia Nacional, así como las políticas a implementar. El objetivo principal dentro de este nuevo marco es promover el acceso universal a los bienes y servicios financieros, y su uso responsable y sostenible, desde una perspectiva social, federal, contemplando el género y la diversidad.

Bajo esta perspectiva, se procurará acercar productos financieros bancarios y no bancarios, mejorar las capacidades financieras y la protección de los usuarios, y fomentar el crédito a sectores vulnerables. Asimismo, se promoverá una mayor interoperabilidad entre el sistema financiero tradicional y las nuevas plataformas de pago.

Adicionalmente, se asume una perspectiva de género de carácter transversal, emprendiendo políticas que favorezcan la inclusión financiera, objetivo que se transforma en un eje estratégico y que se materializará en políticas concretas. También se buscará atender las necesidades y particularidades de los adultos mayores, acercando productos financieros adecuados, y fomentando campañas de información y educación financiera.

La ENIF considera fundamental potenciar el intercambio de información y experiencias entre las distintas áreas del sector público involucradas en su implementación, fortaleciendo los equipos internos de cada organismo, y mejorando las capacidades estadísticas para medir resultados e impacto de las políticas públicas de inclusión financiera.

En mi carácter de Secretario de Finanzas de la Nación, y como presidente del Consejo de Coordinación de la Inclusión Financiera, estaré construyendo puentes de diálogo entre los diferentes actores y sectores participantes, para lograr una adecuada implementación de la ENIF; considerando que es la herramienta, surgida del consenso institucional, para enfrentar el desafío de la inclusión y educación financiera.

Tanto el Presidente de la Nación como el Ministro de Economía, nos han convocado a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos; y es en el logro de este objetivo que estamos concentrando todo nuestros esfuerzos y acciones.



Diego Bastourre

**Presidente del Consejo de Coordinación de la Inclusión Financiera**  
**Secretario de Finanzas da la Nación - Ministerio de Economía de la Nación**

## Introducción

Argentina ha logrado importantes avances en materia de inclusión y educación financiera. **Sin embargo, aún enfrenta importantes desafíos.**

Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), **inclusión financiera** es “el proceso de promoción de un acceso asequible, oportuno y adecuado a una amplia gama de servicios y productos financieros regulados y la ampliación de su uso hacia todos los segmentos de la sociedad mediante la aplicación de enfoques innovadores hechos a la medida, incluyendo actividades de sensibilización y educación financiera con el objetivo de promover tanto el bienestar financiero como la inclusión económica y social”.

Uno de los principales desafíos que el sistema financiero presenta es su bajo nivel de profundidad comparado con otros países. El grado de bancarización se ha extendido, aunque un alto porcentaje de las cuentas es utilizado exclusivamente para la percepción de salarios, haberes previsionales y beneficios sociales. El uso de medios de pago electrónicos, de instrumentos de ahorro y de financiamiento, sigue siendo acotado.

A ello se agregan, **brechas relevantes** en el uso de servicios financieros que afectan, sobre todo, a sectores sociales vulnerables como los desocupados, los trabajadores informales, los emprendedores de la economía popular, las mujeres y LGBTI+, los adultos mayores, los migrantes. Asimismo, se verifican **disparidades**

**regionales** en detrimento de la población que reside en zonas rurales y alejadas de los centros urbanos, en especial en las provincias del noreste y noroeste argentino, por ejemplo, en materia de acceso a financiamiento (Informe de Inclusión Financiera –IIF-, BCRA, 2020).

En nuestro país aún existe un largo camino por recorrer. Es preciso alcanzar niveles de inclusión financiera que garanticen el **acceso universal, sostenible e integral, a una diversa variedad de productos y servicios financieros**, que involucre a todos los integrantes del ecosistema socio-económico, quienes deben poder satisfacer sus necesidades y progresar en un ambiente intermediado por instrumentos financieros de fácil acceso y uso.

La **Estrategia Nacional de Inclusión Financiera** (ENIF) es el instrumento de política pública que permite llevar a cabo dicho objetivo. La **ENIF se erige en política de Estado**, y se propone para el período 2020-2023 acercar los bienes y servicios financieros al conjunto de la población, promover el acceso universal, y el uso responsable y sostenible de los mismos a lo largo y ancho del territorio nacional, y reducir las brechas de uso que afectan a los sectores sociales más vulnerables. A través de esta herramienta se busca contribuir al desarrollo social, al crecimiento económico del país, y a la reducción de la vulnerabilidad económica de los individuos y las empresas. La **Ley de Financiamiento Productivo**<sup>1</sup> encomendó al Poder Ejecutivo Nacional, a través del entonces Ministerio de Finanzas, a elaborar una Estrategia Nacional de Inclusión Financiera. Para tal fin, por

---

<sup>1</sup> Publicada en el Boletín Oficial (B.O) el 11 de mayo de 2018

**Resolución 121/17**<sup>2</sup>, se creó el **Consejo de Coordinación de la Inclusión Financiera (CCIF)**, cuya **composición y funciones fueron ampliadas por Resolución 348/20**<sup>3</sup>.

El CCIF es el órgano interministerial encargado de diseñar, desarrollar e implementar la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), una estrategia de carácter nacional, y orientada al desarrollo de políticas de acceso universal a servicios bancarios y financieros.

Tanto la ENIF, como los objetivos que se propone el Consejo, coinciden con el compromiso alcanzado por los líderes de los principales países del mundo reunidos en el Grupo de los 20 (G20), quienes han reconocido a la inclusión financiera como uno de los principales pilares de la agenda de desarrollo global; incluyendo en su plan de acción, como prioridad, la inclusión financiera de grupos vulnerables y excluidos, así como el financiamiento de PyMEs, haciendo especial hincapié en el uso de nuevas tecnologías.

Además, son consistentes con el esfuerzo del Gobierno Nacional, desplegado a través de múltiples políticas y como resultado del trabajo conjunto de las distintas áreas del Estado, orientado a **apuntalar el desarrollo económico sostenible y disminuir las desigualdades sociales que aún persisten en nuestra sociedad.**

---

<sup>2</sup> Publicada en el B.O el 28 de julio de 2017

<sup>3</sup> Publicada en el B.O el 19 de agosto de 2020

## Relanzamiento del CCIF

El 11 de septiembre de 2020 se relanzó el Consejo de Coordinación de la Inclusión Financiera (CCIF), en una reunión donde, además de representantes de las 14 áreas del Estado que lo conforman, participaron en carácter de invitadas 15 instituciones gubernamentales y no gubernamentales. Además, se han mantenido relaciones y agendas de trabajo con otras instituciones.



50 años



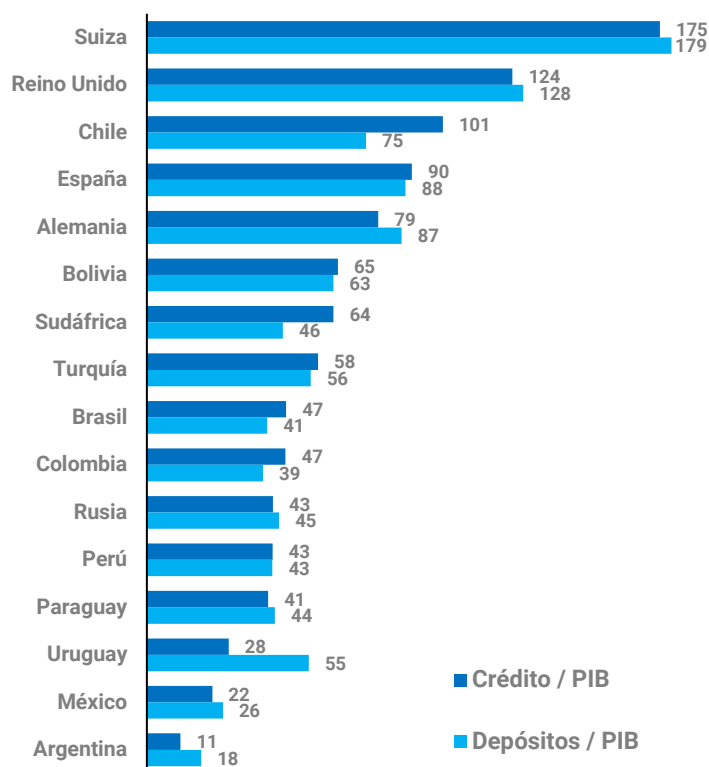


## Avances recientes en el proceso de inclusión financiera en Argentina

Argentina es una economía de ingresos medios-altos, sin embargo, el sistema financiero argentino presenta un **bajo nivel de profundidad**. Tanto el crédito como los depósitos, que alcanzan el 11% y el 18% del PBI, respectivamente, se ubican en niveles inferiores a los de otros países de desarrollo similar o inferior.

GRÁFICO 1

### Créditos y depósitos, en porcentaje del producto bruto interno



Nota: Datos a 2019

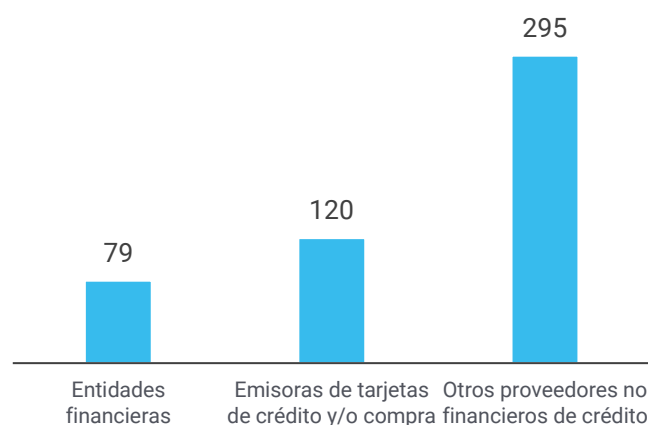
Fuente: FAS (FMI)

El **acceso a los servicios financieros** avanzó considerablemente en los últimos años. Producto de ello, el actual sistema financiero argentino está integrado por 79 entidades reguladas por el BCRA

(51 bancos privados y 13 bancos públicos), 120 emisoras de tarjetas de crédito y/o de compra y 295 proveedores no financieros de crédito. A ellos se agregan las instituciones de microcrédito y mutuales regionales.

GRÁFICO 2

### Sistema financiero argentino



Nota: Los datos de las entidades financieras corresponden a las series estadísticas del BCRA a octubre 2020. La cantidad de emisoras de tarjetas de crédito y/o compra y de otros proveedores están disponibles en la web del BCRA (consultada el 26 de noviembre de 2020)

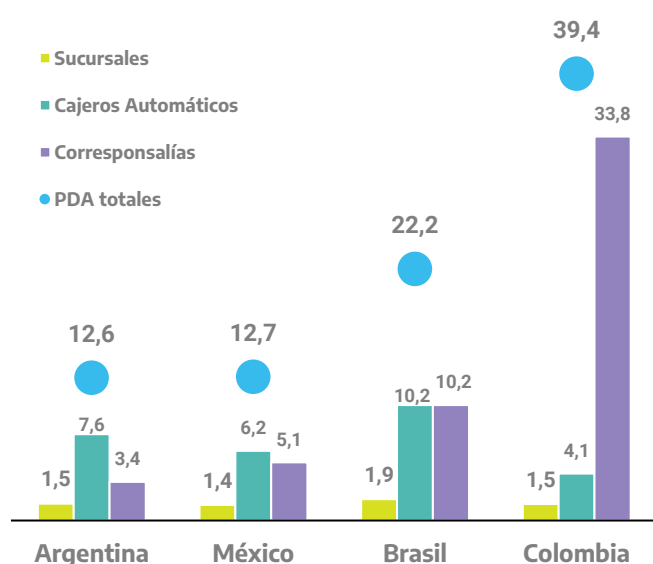
Fuente: BCRA.

También creció el número de puntos de acceso (PDA), en especial los cajeros automáticos y las terminales de autoservicio ubicadas en las sucursales bancarias. A partir de 2019, se crean y crecen las corresponsalías bancarias en supermercados, estaciones de servicio y centros comerciales.

Sin embargo, comparado con otros países de la región, a diciembre de 2019, la extensión de los PDA en Argentina era baja, con 9 PDA por cada 10.000 adultos. En el marco de la pandemia por el COVID-19, a septiembre 2020, se han incrementado los PDA a 12,6 cada 10.000 adultos.

Sigue siendo un valor reducido pero la dinámica va en el sentido correcto. En el mismo sentido se debe destacar el incremento en la cantidad de corresponsalías bancarias: según el informe de Inclusión Financiera del BCRA de noviembre de 2020, la cantidad de corresponsalías pasaron de 54 en diciembre de 2019 a 11.806 en septiembre de 2020. En cuanto a su distribución geográfica, existen diferencias marcadas y una mayor concentración en el AMBA (Ciudad de Buenos Aires y Conurbano Bonaerense).

GRÁFICO 3  
Puntos de Acceso (PDA) cada 10.000 adultos



**Nota:** datos a diciembre de 2019, excepto para Argentina que corresponden a septiembre 2020. Los datos de cajeros automáticos en Argentina incluyen las terminales de autoservicio (TAS)

**Fuente:** FMI (FAS) y BCRA (Argentina).

Finalmente, se verifica una baja vinculación entre las distintas terminales del sistema, en especial, entre el sector bancario tradicional y el resto, lo que conduce a una segmentación del mercado, mayores riesgos crediticios y una relativa

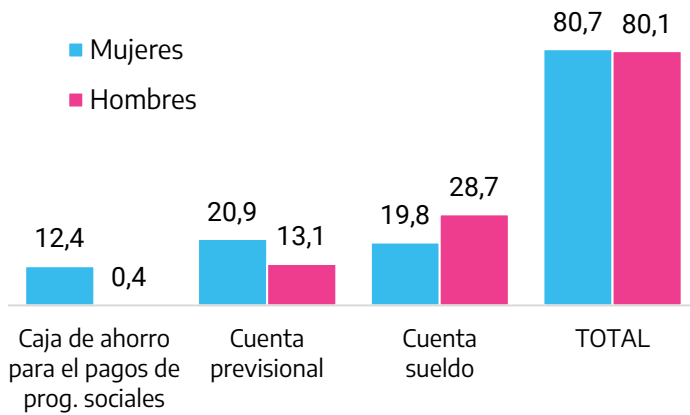
desprotección del consumidor de servicios financieros.

En lo que refiere al **uso de servicios financieros**, el porcentaje de adultos que posee al menos una cuenta bancaria alcanza al 80,4% (dato a marzo de 2018, según IIF, BCRA, 2020), lo que implica un **alto nivel de bancarización**.

El aumento en el uso de **cuentas bancarias y de crédito** estuvo asociado, 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.

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.

GRÁFICO 4  
Población adulta con cuenta bancaria, por género



Nota: Datos a marzo de 2018

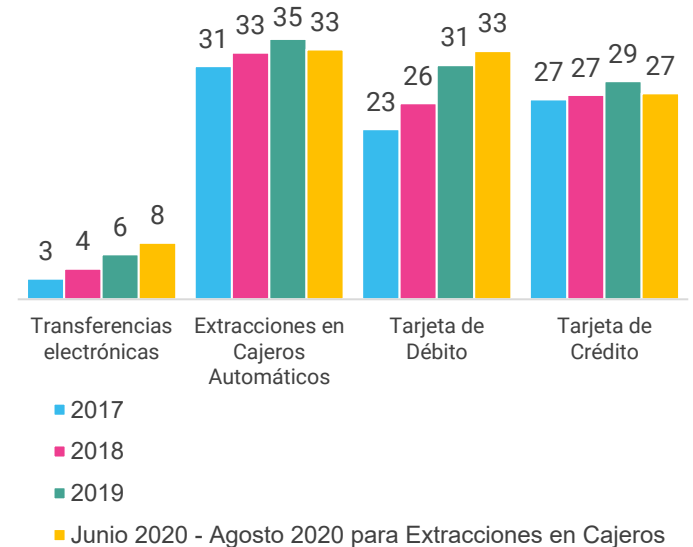
Fuente: BCRA

El aumento en el uso de **medios de pago electrónicos**, de acceso sencillo y seguro, y con capacidad de mejorar la calidad de vida de las personas, contribuyó a reducir el uso de efectivo, así como a extender la cobertura territorial de los servicios financieros. La actual situación de la pandemia, en la que la circulación y el contacto estrecho resultan fuentes de contagio y propagación del COVID-19, apuntaló la utilización de estos medios de pago. Los mismos fueron una herramienta de enorme utilidad en el contexto del Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio (ASPO) dispuesto a partir del 19 de marzo de 2020 por el Estado Nacional (Decreto 297/20 y posteriores prórrogas) para cuidar la salud pública de los argentinos.

Los **medios de pago electrónico** más utilizados son las tarjetas de débito y de crédito, que explican el 46% y 43%, de las operaciones por medios electrónicos, mientras las transferencias tienen una participación menor (IIF, BCRA, 2020). Para

fomentar una mayor utilización de los medios de pagos electrónicos se debe apuntalar la interoperabilidad entre los distintos sistemas de pagos.

GRÁFICO 5  
Operaciones por medios electrónicos de pago realizadas por adultos, por año



Nota: Las transferencias electrónicas incluyen solo las operaciones realizadas por personas humanas, entre cuentas de distintas entidades financieras (se excluyen las de personas jurídicas). El cálculo a junio y agosto de 2020 surge de la suma de las operaciones mensuales de los últimos 12 meses.

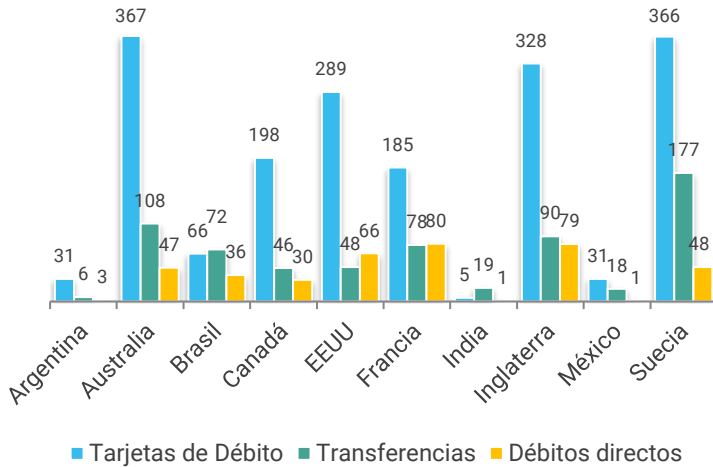
Fuente: BCRA

La comparación internacional evidencia que el uso de medios de pago electrónicos es bajo en Argentina.

Teniendo en cuenta los beneficios del uso de medios de pago electrónicos, es preciso mejorar la **conectividad digital** en nuestro país, que a 2020 no alcanza a la totalidad de la población vulnerable. Según datos al 2° trimestre de 2020, sólo 6 de cada 10 hogares argentinos, y 1 de cada 5 habitantes, tenía acceso a internet fija. Por este motivo, las políticas de ampliación de accesibilidad y conectividad digital que está

llevando adelante el Estado Nacional son claves para la inclusión financiera.

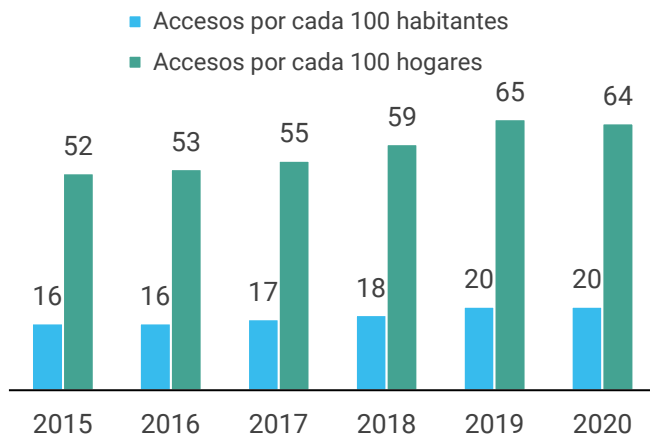
GRÁFICO 6  
Operaciones por medios de pago electrónicos



**Nota:** Datos a 2019. Para Argentina, los datos sobre tarjetas de débito y transferencias son fuente del BCRA, en tanto los de débito directo proviene del BIS.

**Fuente:** BIS y BCRA.

GRÁFICO 7  
Acceso a internet fijo



**Nota:** Datos al 2° trimestre de 2020

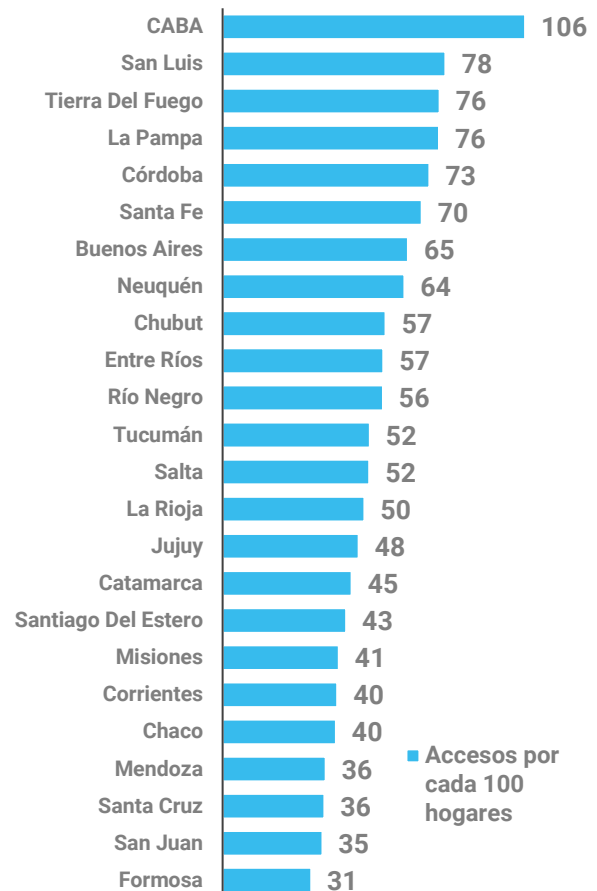
**Fuente:** ENACOM

Nuevamente en este caso, además, se verifican disparidades geográficas. En la Ciudad de Buenos Aires, el acceso a internet fijo supera el 100%, con hogares que cuentan con más de una red,

mientras en provincias como Formosa, sólo 3 de cada 10 hogares dispone de este servicio.

En **seguros**, la oferta es amplia. Actualmente el sector está integrado por 191 entidades operadoras del mercado, 18 dedicadas a seguros de retiro, 35 a seguros de vida (colectivo, individual, previsional, salud, accidentes personales y sepelios), 11 a seguros por riesgos de trabajo y 5 a riesgo en transporte público de pasajeros. Las restantes 122 entidades se dedican a operaciones de seguros por daños patrimoniales u operaciones mixtas, que cubren tanto riesgos patrimoniales como personales.

GRÁFICO 8  
Acceso a internet fijo, por provincias

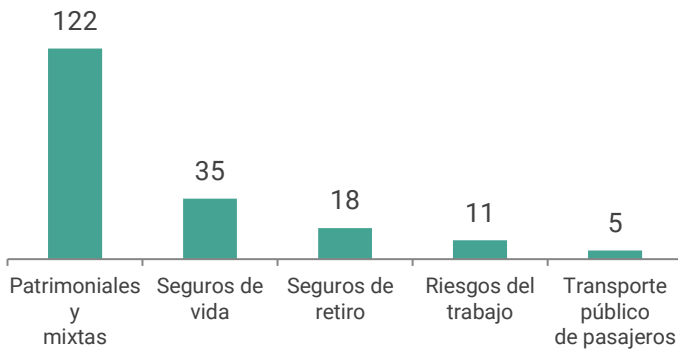


**Nota:** Datos al 2° trimestre de 2020

**Fuente:** ENACOM.

GRÁFICO 9

Cantidad de operadores de seguros,  
según su actividad principal



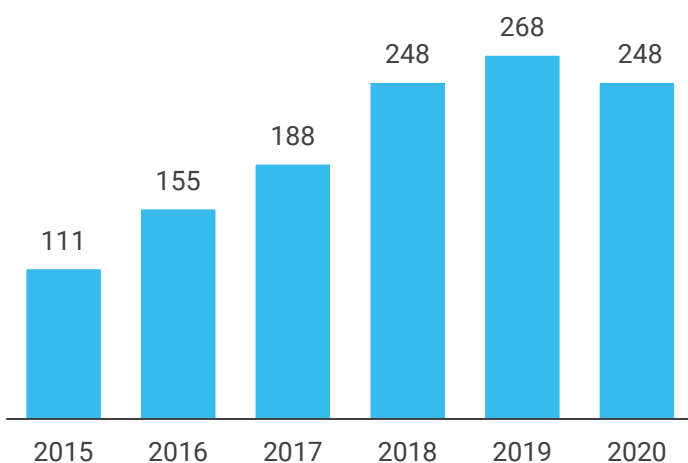
Nota: Datos a marzo de 2020

Fuente: Superintendencia de Seguros de la Nación.

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.

GRÁFICO 10

Cantidad de empresas fintech en Argentina



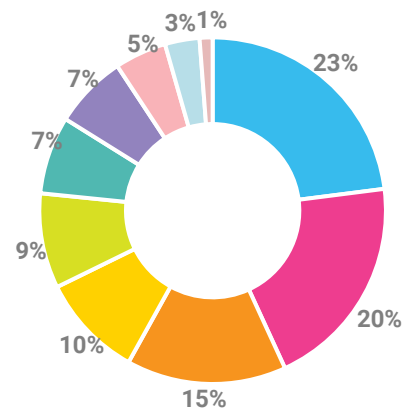
Nota: Datos a junio de cada año.

Fuente: BCRA

En cuanto al **ahorro**, si bien la oferta de instrumentos se ha multiplicado en la última década, el uso de **plazos fijos** por parte de la población aún es bajo y alcanza a 1 de cada 100 adultos, valor que además retrocedió un 10% en 2019 (IIF, BCRA, 2020).

GRÁFICO 11

Empresas fintech en Argentina, por tipo

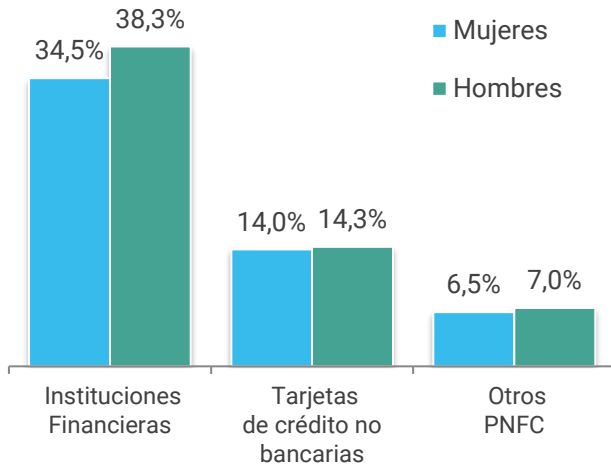


- Pagos y remesas
- Préstamos
- Tecnología empresarial para instituciones financieras
- Pagos: cripto
- Gestión patrimonial
- Gestión financiera empresarial
- Seguros
- Crowdfunding
- Trading
- Identidad y Fraude

A ello se agregan las disparidades de acceso entre los grupos de menores ingresos, por género y regiones. El acceso a instrumentos de ahorro es bajo entre los sectores de menores ingresos. La brecha de género es significativa en el caso de productos provistos por entidades financieras y algo menor cuando se trata de financiamiento con tarjetas de crédito y a través de proveedores no financieros de crédito. A nivel regional, el uso del crédito se concentra en las regiones Centro y Patagonia del país, pero es menor en el Noreste, Noroeste y Cuyo.

GRÁFICO 12

Adultos con al menos una financiación por género y grupo de proveedores de crédito



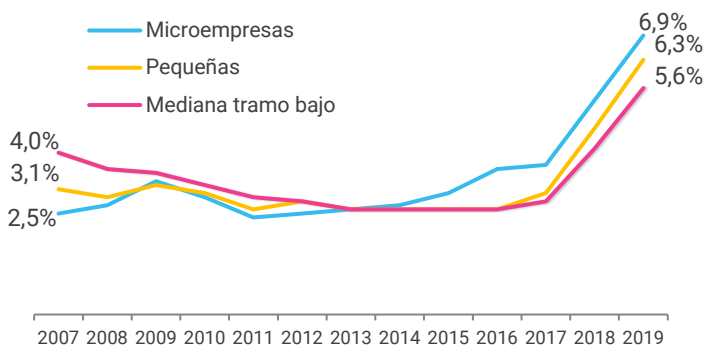
Nota: Datos a junio 2020.

Fuente: BCRA e INDEC

Además, la crisis que atraviesa nuestro país desde principios de 2018 se ha materializado en el deterioro de la situación financiera de los deudores, afectados por la recesión y las altas tasas de interés vigentes desde entonces y hasta fines de 2019.

GRÁFICO 13

Financiamiento de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MiPyMEs) en situación irregular, porcentaje sobre el total



Nota: Datos a diciembre de cada año.

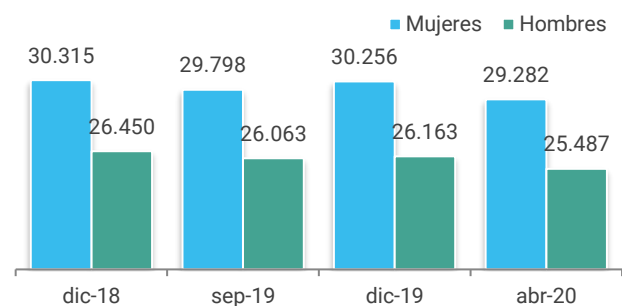
Fuente: BCRA y Ministerio de Desarrollo Productivo e INDEC

Los microcréditos, por caso, han sido un instrumento poco extendido. A septiembre de

2019, representaban apenas el 0,2% del saldo total del crédito y asistían apenas al 0,3% de las personas deudoras. Las Instituciones de Microfinanzas (IMFs), que ofrecen crédito de corto plazo para capital de trabajo, son apenas 51, y un 70% de las mismas se concentra en la Ciudad de Buenos Aires, la Provincia de Buenos Aires y la de Santa Fe (IIF, BCRA, 2020).

GRÁFICO 14

Deudores de microcréditos



Fuente: BCRA e INDEC

Allí, si bien las mujeres superan a los hombres en participación en el universo de deudores, distinguiendo a este instrumento respecto a otros, el saldo de financiamiento obtenido por varones supera al que obtienen las mujeres, en línea con lo que sucede en el resto de los créditos (IIF, BCRA, 2020).

Dada la importancia del rol de los microcréditos a lo largo de los sectores más vulnerables de la sociedad, la ENIF asigna tanto al FONCAP como a la CONAMI un rol indispensable para profundizar y aumentar el uso de este tipo de instrumentos. Es necesario direccionar recursos al financiamiento del capital de trabajo de baja escala, de los proyectos productivos de alto impacto local y, en general, de aquellos emprendimientos que permitan sostener y crear trabajo que permita el arraigo territorial y las buenas prácticas ambientales.

## Estrategia Nacional de Inclusión Financiera

La **Estrategia Nacional de Inclusión Financiera** (ENIF) busca 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.

La presente ENIF recupera los avances alcanzados en los años previos, cuando se sentaron las bases institucionales de la Estrategia. En 2020, partiendo de una perspectiva que la ubica como política de Estado, **se relanzan y redefinen los objetivos estratégicos**, para dar especial atención a los problemas de acceso y uso de bienes y servicios financieros en los sectores sociales vulnerables, como los grupos de bajos ingresos, los trabajadores desocupados, los emprendedores de la economía popular, los adultos mayores, y las mujeres y LGBTI+.

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.

### Objetivo 1

Ampliar y mejorar el acceso a bienes y servicios financieros tales como cuentas de ahorro, crédito, medios de pago electrónicos y seguros.

Con el fin de contribuir a una mayor inclusión financiera, la infraestructura física y los canales de acceso al sistema deben ser diversos y suficientes, adecuados a cada segmento social y capaces de cubrir el extenso territorio nacional. Esta dimensión se vuelve crucial en los tiempos

actuales, debido a los desafíos sanitarios y socio-económicos derivados de la pandemia del COVID-19.

En este sentido, es preciso seguir incrementando 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.

De este modo, se proponen los siguientes objetivos específicos:

- Fomentar el desarrollo de canales de acceso alternativos al sistema financiero.
- Identificar y disminuir las barreras de acceso al sistema, para ampliar su capilaridad.
- Fomentar la cooperación entre los distintos actores del sistema (bancario y no bancario) para ampliar y complementar la oferta de bienes y servicios financieros.
- Generar incentivos para expandir los puntos de acceso al sistema financiero.

Para ello, es menester:

- Completar la identificación digital en el sistema financiero.
- Extender la cobertura y calidad de los servicios de internet y telefonía móvil

### Objetivo 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).

Es objetivo de la ENIF contribuir a universalizar el uso, responsable y sostenible, de instrumentos financieros como portal de entrada de la población al sistema financiero, garantizar una mayor distribución social de los mismos y asegurar la cobertura territorial en las zonas postergadas.

En cuanto a los medios de pago, es preciso lograr el equilibrio entre la simplificación del acceso a los medios digitales y un nivel aceptable de ciberseguridad para estas plataformas. Se trata de una herramienta fundamental para incluir a los sectores socialmente vulnerables, entre ellos, los adultos mayores. La información de costos y alcance de los servicios digitales debe estar al alcance de todos los usuarios, y de forma sencilla.

Para esto es necesario:

- Promover cambios regulatorios dirigidos a profundizar el uso de servicios financieros, sin comprometer los objetivos de estabilidad financiera y/o prevención de lavado de activos.
- Fomentar una mayor digitalización de servicios financieros.
- Crear mecanismos y herramientas innovadoras de ahorro.

En materia de financiamiento, son necesarias un conjunto de medidas para abordar las dificultades de acceso a créditos de largo plazo,

especialmente para la vivienda o con fines productivos.

Entre las medidas, cabe considerar:

- Cambios regulatorios que faciliten el acceso al crédito de largo plazo, en particular para la vivienda y para fines productivos.
- Programas específicos de acceso al crédito para la vivienda.
- Políticas de apoyo al sector de las microfinanzas para promover, por ejemplo, la adopción de tecnología y la reducción de costos operativos.
- Programas específicos de apoyo al microcrédito, como las líneas del FONCAP y la CONAMI.
- Facilidades en el uso de garantías.
- Promoción del acceso por parte de las PyMEs al mercado de capitales.
- Desarrollo de mecanismos de financiación colectiva (crowdfunding) y de factoraje (factoring)<sup>4</sup>.
- Desarrollo de una estrategia de acceso al crédito productivo.
- Promoción del financiamiento para generar modelos de negocio sustentables que minimicen el impacto del cambio climático.

En cuanto a los seguros, su utilización limitada, especialmente en el segmento de bajos ingresos, puede promoverse mediante medidas tales como:

- La reducción de instancias burocráticas para la oferta de seguros y microseguros.

---

<sup>4</sup> El factoraje (o *factoring*) es una forma que tienen las empresas, especialmente las pequeñas y medianas, para financiarse, traspasando mediante un contrato el servicio de cobranza futura de los créditos y facturas que tiene a su favor,

obteniendo el dinero de manera inmediata, pero con un descuento.



- La aprobación de condiciones contractuales de seguros patrimoniales y de personas orientados a sectores vulnerables.
- La capacitación de asociaciones de compañías aseguradoras, productores y cooperativas.

### Objetivo 3

#### Mejorar las capacidades financieras de la población y la protección del usuario.

A pesar de los recientes esfuerzos en la materia, el conocimiento de productos financieros en Argentina aún es limitado. Para apuntalar la inclusión, es preciso potenciar las capacidades financieras de la población, lo que implica ampliar y mejorar la información, volviéndola accesible al conjunto de los sectores sociales y extensiva al territorio nacional; promover políticas amplias y comprehensivas de educación financiera y asegurar una mayor protección de los usuarios.

Para mejorar esta situación se han identificado un conjunto de medidas tales como:

- Mayor educación financiera, con un enfoque personalizado, simple, oportuno y adecuado, articulando acciones con el sector privado y con organismos y dependencias públicas en contacto con población vulnerable.
- Incorporar contenidos de educación financiera en escuelas secundarias.
- Recolectar información sobre el impacto de la oferta de servicios financieros digitales.
- Realizar campañas de comunicación, tanto a través de medios tradicionales como digitales, con advertencias sobre los riesgos del phishing, fraude y robo de identidad, así como sobre los riesgos del sobreendeudamiento.

Es necesario incorporar una estrategia de acercamiento a los sectores vulnerables, los

adultos mayores, los jóvenes, articulando con otros programas, y potenciando los canales de uso tutelados de los medios de pagos digitales.

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 identifican las siguientes medidas que pueden contribuir a moderar estos problemas:

- Desalentar conductas poco transparentes y abusivas.
- Evaluar los requisitos de divulgación de términos y condiciones de la oferta de productos financieros digitales.
- Monitorear de manera directa a los oferentes de servicios financieros.
- Aplicar sanciones adecuadas en casos de infracción de normas de transparencia y protección al usuario.

En relación al manejo de datos personales, sería útil considerar medidas como:

- La implementación de mecanismos de obtención del consentimiento para el tratamiento de datos personales de una manera segura y efectiva.
- Mejorar la implementación de medidas de seguridad para la protección de datos personales de los usuarios financieros.

### Objetivo 4

#### Promover la interoperabilidad entre el sistema financiero tradicional y las nuevas plataformas de pago.

El acceso a los medios digitales bancarios, a las billeteras virtuales, y a otras plataformas de pago,

debe ser simple, preservando niveles de seguridad adecuados. El mismo, debe estar acompañado de facilidades para operar y pagar entre distintos instrumentos. Es preciso profundizar la interoperabilidad de los medios de pago.

### Objetivo 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.

Clave en materia de inclusión financiera es reducir el desigual acceso y uso de servicios financieros en la población, en particular, entre los sectores sociales más vulnerables, el segmento empresarial integrado por PyMEs y emprendedores de la economía popular y ciertas provincias, principalmente del NEA y del NOA.

En este contexto, la ENIF busca poner en marcha políticas de inclusión financiera que asuman una perspectiva social, de género y federal y se dirijan a integrar a los grupos sociales con menor acceso a servicios financieros, contribuyendo a reducir las brechas en la asignación de recursos y a ampliar la cobertura geográfica del sistema. Tales objetivos, además, son consistentes con el Plan de Acción en Inclusión Financiera del GPFI, cuya representación técnica argentina ante el G20 se encuentra bajo la órbita del Ministerio de Economía y del Banco Central de la República Argentina (BCRA).

Este objetivo se vuelve central, además, ante los desafíos del escenario post COVID-19. Una mayor inclusión financiera con perspectiva social, de género y federal permitirá al Estado Nacional seguir instrumentando medidas para evitar la propagación del virus, prevenir los contagios y

morigerar los efectos económicos y sociales de la crisis.

Los diferentes objetivos contemplan políticas específicas para jóvenes, adultos mayores, personas en el sector informal, inmigrantes, y refugiados.

En consonancia con los nuevos objetivos, se amplían y readecúan las **áreas de trabajo** que se llevan a cabo en el marco del **Consejo de Coordinación de la Inclusión Financiera (CCIF)**.

## Consejo de Coordinación de la Inclusión Financiera (CCIF)

El **Consejo de Coordinación de la Inclusión Financiera** (CCIF) es un órgano clave en la implementación de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF). Fue creado por Resolución 121 del 27 de julio de 2017, con el objetivo de elaborar e implementar una estrategia de inclusión financiera para el desarrollo de políticas de acceso universal a servicios bancarios y financieros.

A través de la Resolución 244 del 30 de noviembre de 2017 y su modificatoria, la Resolución 948 del 16 de noviembre de 2018, se reglamentó la normativa previamente mencionada, en cuanto a su composición y sus funciones. Por **Resolución 348 del 19 de agosto de 2020**, se amplió su composición y sus funciones.

El CCIF es el **ámbito de articulación del que participan 14 áreas del Estado Nacional**, pudiéndose invitar a participar, con voz pero sin voto, a otros representantes del Sector Público Nacional, Provincial o Municipal, organizaciones nacionales o internacionales, entes públicos o privados, como bancos y universidades, organismos no gubernamentales, entre otros. El Ministerio de Economía tiene a su cargo dictar la reglamentación relativa a la composición y funcionamiento y determinar sus integrantes.

En el marco del Consejo se aprueba la **ENIF** y sus modificatorias, y se coordinan y articulan las acciones y esfuerzos del Estado Nacional en materia de **inclusión y educación financiera**.

Actualmente está integrado por 1 miembro titular y 1 miembro suplente de las siguientes áreas:

- Secretaría de Finanzas, Ministerio de Economía.
- Secretaría General, Presidencia de la Nación.
- Secretaría de Asuntos Estratégicos, Presidencia de la Nación.
- Secretaria de Innovación Pública, Jefatura de Gabinete.
- Secretaria de Relaciones Parlamentarias, Institucionales y con la Sociedad Civil, Jefatura de Gabinete.
- Administración Federal de Ingresos Públicos.
- Administración Nacional de la Seguridad Social.
- Banco Central de la República Argentina.
- Ministerio de Desarrollo Productivo.
- Ministerio de Desarrollo Social.
- Ministerio de Educación.
- Ministerio de las Mujeres, Géneros y Diversidad.
- Secretaría de Política Tributaria, Ministerio de Economía.
  - Dirección Nacional de Economía, Igualdad y Género, Secretaría de Política Económica, Ministerio de Economía.

El CCIF está presidido por el Secretario de Finanzas, en su carácter de miembro titular por la Secretaría de Finanzas. Todos los miembros del Consejo se desempeñan con carácter ad honorem.

Finalmente, el Consejo de Coordinación de la Inclusión Financiera tiene por **funciones**:

1. Aprobar la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera y las modificaciones que en el futuro se realicen.
2. Coordinar y articular las acciones y esfuerzos interinstitucionales en la consecución del diseño de políticas públicas de corto, mediano y largo plazo que tengan por finalidad el fomento y la facilitación del acceso universal al sistema financiero entendido de forma amplia, incluyendo tanto al sector bancario como a las instituciones de microfinanzas.
3. Proponer criterios para la planificación y ejecución de las políticas y programas de inclusión financiera en los ámbitos nacional, provincial y municipal, especialmente hacia los sectores vulnerables.
4. Establecer mecanismos para compartir información referente a inclusión financiera entre las dependencias y entidades públicas que participen en los programas y acciones relacionados con esa materia. La información proporcionada tendrá carácter de confidencial y no podrá ser utilizada ni divulgada con otros fines.
5. Articular los procesos participativos entre los diferentes actores públicos y privados e integrar acciones para favorecer la inclusión financiera en la planificación de los diferentes sectores y/o sistemas.
6. Proponer la ejecución de programas y planes específicos que impulsen el desarrollo del acceso al crédito, al microcrédito, al financiamiento social y a la promoción del financiamiento no bancario, especialmente para sectores de ingresos vulnerables.
7. Proponer la ejecución de programas de educación financiera para mejorar las capacidades financieras de toda la población, con especial atención en los adultos mayores.
8. Mejorar las capacidades financieras de la población a través de la educación financiera y de la protección de los derechos de los consumidores.
9. Asesorar al Poder Ejecutivo Nacional en todo lo relativo a la implementación de políticas públicas vinculadas a la inclusión financiera.
10. Proponer acciones que fomenten y faciliten la protección al consumidor de servicios financieros y la expansión de las finanzas digitales, profundizando en la interoperabilidad entre el sistema financiero tradicional y las nuevas plataformas.
11. Diseñar bases de datos sobre acceso, uso y calidad de los servicios financieros que permitan cuantificar el progreso de los programas y planes que el Poder Ejecutivo Nacional disponga.
12. Elaborar y articular con otros organismos propuestas de políticas públicas y documentos sobre todos los demás asuntos que sean competencia del Consejo.
13. Fomentar la interacción académica entre el Consejo y Universidades Públicas y Privadas, así como también organizar y requerir investigaciones en materia de inclusión financiera.
14. Ejercer toda otra función inherente al cumplimiento de sus objetivos.

## Principales iniciativas impulsadas en el marco del Consejo

Algunas de las iniciativas propuestas para trabajar desde el Consejo de Coordinación de la Inclusión Financiera son las siguientes:

### Iniciativa 1

#### Crédito a los sectores vulnerables

Esta iniciativa involucra los siguientes objetivos:

- **Fomentar el crédito a sectores vulnerables**, acercando productos financieros bancarios a sectores de bajos recursos, adultos mayores, jóvenes, mujeres y LGBTI+.
- Establecer una **Agenda con bancos públicos** para trabajar en la oferta de cuentas bancarias a trabajadoras y trabajadores de la economía popular, actualmente a través de BNA+ del Banco de la Nación Argentina, en base al Registro Nacional de Trabajadores y Trabajadoras de la Economía Popular (RENATEP) del Ministerio de Desarrollo Social. También trabajar en el fortalecimiento de billeteras virtuales, con el Banco de la Provincia de Buenos Aires (BAPRO), que cuenta actualmente con el Programa Cuenta DNI.
- Poner en marcha **convenios de colaboración con bancos públicos y Ministerios que integran el CCIF**.
- Articular con el **Fondo Fiduciario de Capital Social** a través de **FONCAP S.A** y la **Comisión Nacional de Microcrédito (CONAMI)**.
- Impulsar el desarrollo de **fideicomisos financieros para préstamos no bancarios**.

### Iniciativa 2

#### Educación y capacitación financiera, orientada a los sectores vulnerables

Que incluye los siguientes objetivos:

- **Articular con distintos Ministerios el desarrollo de plataformas tecnológicas** con fines de educación financiera.
- Desarrollo de **campañas de capacitación virtual**.
  - Cursos de capacitación dirigidos a grupos específicos.
  - Acuerdos con universidades y áreas académicas con orientación financiera.
  - Articulación con CNV y su programa de inversor idóneo.
  - Videos informativos.
- Poner en marcha el **Concurso Nacional de Educación Financiera**.
- Impulsar una **Plataforma de Educación Financiera Federal**. Una **plataforma educativa** creada en el marco del CCIF para que docentes y capacitadores desarrollen proyectos de educación financiera a partir de la asignación de roles de los participantes y la configuración de parámetros en función de objetivos de aprendizaje propuestos.

Esta plataforma educativa sirve para promover la educación financiera de niños y jóvenes en edad escolar a partir de la implementación de proyectos en establecimientos educativos de todos los niveles; y para fomentar una mayor y mejor inclusión financiera de sectores de la economía popular e informal, así como de los adultos mayores.

La plataforma estará disponible en todas las jurisdicciones del país. Se buscará trabajar con los Ministerios de Educación de Nación y de las provincias para diseñar proyectos que se adapten a las características productivas y a las necesidades educativas de cada región.

Tanto la plataforma educativa federal, como el concurso nacional, son herramientas que permiten implementar a nivel local políticas de inclusión financiera. Se promoverá la participación tanto de bancos públicos como privados, escuelas, ONGs, Ministerios de Educación y Ministerio de Economía de la Nación.

### Iniciativa 3

#### Fortalecimiento institucional

Comprende los siguientes objetivos:

- **Articular y coordinar políticas** junto a instituciones de la banca pública y Ministerios que integran el Consejo, con el fin de fomentar la creación de áreas de inclusión financiera, fortalecer los equipos técnicos especializados en la temática y potenciar el *know how* institucional.
- Poner en marcha el **Programa para la Implementación de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera de Argentina**.
- **Sellar acuerdos de colaboración** para el intercambio de experiencias de inclusión financiera con otros países.

## Áreas de trabajo en el marco del Consejo de Coordinación de la Inclusión Financiera

En el ámbito del Consejo se proponen **10 áreas de trabajo**, conformadas para abordar diferentes temas en pos de la consecución de los objetivos estratégicos planteados. Cada área estará integrada por los miembros del Consejo de Coordinación de la Inclusión Financiera afines a cada una de las temáticas, así como por invitados que puedan aportar sus conocimientos e inquietudes.

### 1. Educación financiera

Desde el ámbito público, se destacan como antecedentes de acciones en materia de educación financiera:

- “El Banco Central va a la Escuela” (2008-2015): acciones educativas dirigidas a estudiantes de escuelas primarias y secundarias.
- Capacitaciones presenciales a docentes (2010-2014), en 18 provincias, en el marco del curso Didáctica de la Economía.
- Capacitación Virtual a docentes de todo el país (2015). Enmarcado en el Programa Nacional de Formación Permanente “Nuestra Escuela”, junto al Ministerio de Educación, se brindó la capacitación “La Educación financiera y su enseñanza”.
- Talleres a estudiantes de instituciones primarias, secundarias y universitarias en el BCRA (2015-2016).
- Programa Aprendiendo a Ahorrar (2016). El BCRA junto al Ministerio de Educación y al BNA, implementó este programa en 7 provincias, capacitando a estudiantes de diferentes establecimientos educativos.

- Programa Habilidades Financieras para la Vida (2017). El BCRA en alianza con el Ministerio de Educación capacita a docentes y alumnos de los últimos años del secundario.

- Dentro del Programa “Hacemos Futuro”, en 2018, se dicta una resolución para desarrollar capacitaciones a grupos específicos por parte de distintos organismos.

Programa de Educación Financiera para actores de la Economía Social (2018). En alianza con la OIT, el Ministerio de Desarrollo, a través de CONAMI, implementa este programa de capacitación para formadores locales.

Dentro de esta área se propone trabajar en un conjunto de acciones:

- Impulsar la implementación de herramientas digitales de educación financiera.
- Elaborar un mapeo de todas las iniciativas de educación financiera implementadas por todos los organismos públicos, incluyendo BNA, CNV, etc, nacionales, provinciales, y municipales.
- A partir de esa información, crear una web con todo ese contenido y potenciar cursos virtuales para distinto tipos de usuarios, y para formadores.
- Coordinar con el Ministerio de Educación de la Nación para implementar programas de educación financiera dentro del ámbito del programa FinES.
- Impulsar planes de educación financiera con perspectiva de género, contemplando la diversidad.
- Desarrollar un concurso nacional de educación financiera, en coordinación con el Ministerio de Educación, para promover los conocimientos financieros de los jóvenes y, a través de éstos y sus docentes, construir espacios de diálogo y

reflexión, que contribuyan a promover la inclusión financiera de grupos vulnerables.

- Fomentar la incorporación de conocimientos vinculados a las nuevas tecnologías como blockchain, entendiendo que no sólo incluye a las criptomonedas, sino a un amplio espectro de soluciones que pueden beneficiar al conjunto de la sociedad. Se deben generar esquemas que expliquen los diferentes tipos de monedas y tokens detrás de las soluciones tecnológicas que proponen cada una de éstas.

## 2. Inclusión financiera de grupos vulnerables, adultos mayores y otros

Existen en nuestro país grupos vulnerables cuyo acceso a productos y servicios es limitado. Tal es el caso de los sectores sociales de menores ingresos, los jóvenes, los adultos mayores, las personas en el sector informal, inmigrantes, y refugiados.

Los adultos mayores, por caso, son un segmento de la población especialmente vulnerable en términos de inclusión financiera. Datos del 2019 del Observatorio de la Deuda Social Argentina de la Universidad Católica (Amadasi & Cicciari, 2019) muestran que:

- Solo el 41% de los mayores de 60 años tenía acceso a internet, con grandes diferencias según nivel educativo, socioeconómico, y localización geográfica.
- Solo el 17,6% accedía a su cuenta bancaria por internet.
- De los que no, el 64,5% era porque prefería hacerlo personalmente (al 82,5% le gustaba poco o nada realizar trámites bancarios, por lo que no

hacerlo podría ser un indicador de desconfianza a usar estos medios); y el 28,5% porque le era difícil o porque no sabía cómo.

- Un 46,5% cobraba sus haberes por ventanilla.
- Solo un 49,5% usaba tarjeta de débito; y un 38,5% usaba tarjeta de crédito.

Debemos utilizar tanto el canal del programa FinEs, como el del concurso nacional junto al Ministerio de Educación, para fomentar e impulsar la inclusión financiera de los adultos mayores. Al mismo tiempo, las políticas de inclusión dirigidas a este grupo serán coordinadas tanto con la ANSES como con el PAMI.

Es imposible modificar el comportamiento del uso de efectivo y cobros/pagos presenciales utilizando exclusivamente la publicidad masiva; es necesario adaptar contenidos y utilizar canales específicos. Es clave potenciar la educación financiera, incluyendo el acceso sencillo a dispositivos electrónicos. Asimismo, para cambiar estos comportamientos es necesario promocionar la cuenta de tutela para los casos en que sea posible y utilizar incentivos económicos directos.

## 3. Acceso al crédito bancario y no bancario

El acceso al crédito promueve la inclusión financiera brindando a personas en situación de vulnerabilidad la posibilidad de acceder a servicios financieros (tradicionales y no tradicionales) en mejores condiciones comerciales.

Por tal razón, se potenciará el acceso al crédito principalmente a partir de dos tipos de políticas:

- La primera es el uso del fideicomiso para financiar con microcréditos tanto a los sectores de



menores ingresos (incluyendo el acompañamiento de tutores productivos) como a las IMFs a través del FONCAP y CONAMI.

- La segunda, es la utilización de los fondos de garantía, como el FOGAR, para orientar los créditos productivos hacia los sectores estratégicos PyMEs, usualmente racionados.

#### 4. Políticas con perspectiva de género transversal

Es importante aprovechar la oportunidad histórica que se da en Argentina, de poder coordinar políticas de inclusión financiera tanto con el Ministerio de las Mujeres, Géneros y Diversidad como con la Dirección Nacional de Economía, Igualdad y Género del Ministerio de Economía y la Dirección Nacional de Cuidados Integrales del Ministerio de Desarrollo.

Según datos del BCRA, a marzo de 2018, el 48% de las mujeres adultas poseía algún tipo de financiamiento en el sistema financiero. Por otro lado, el 37% tomaba decisiones relacionadas con el manejo diario del dinero en el hogar. En el 2017, el 26% de las mujeres ahorraron dinero; el 61% lo hizo fuera del sistema financiero (“debajo del colchón”)

En materia de inclusión financiera desde una perspectiva de género se propone:

- Fomentar la desagregación de indicadores por género, contemplando la diversidad.
- Abogar por el pago de sueldos del servicio doméstico en cuentas bancarias.
- Fomentar el acceso al financiamiento productivo: mayores plazos, tasas diferenciales, apoyo a IMFs con sesgo positivo de género, entre

otras. Según encuestas, sólo el 4% de las empresas lideradas por mujeres financian su inversión con créditos bancarios, cuando en las lideradas por los hombres alcanza al 24,9%.

- Diseñar productos de seguros y microseguros apropiados para las políticas de género.
- Fomentar capacitaciones sobre género para el personal del sistema financiero y el establecimiento de metas respecto a productos adecuados a sus necesidades.

#### 5. Medios de pago electrónicos e interoperabilidad y ciberseguridad

La **interoperabilidad** implica la posibilidad de realizar transacciones entre diferentes sistemas o servicios de pago. Es clave promoverla.

Sin interoperabilidad los usuarios no pueden transferir ni pagar fuera de la red de su billetera virtual; y los comercios deben adoptar variados sistemas de cobro.

Con interoperabilidad, los usuarios disponen libremente de su dinero y eligen la aplicación que mejor se adapte a sus necesidades; y los comercios optan por una aplicación y centralizan cobros.

En tal sentido, se ha avanzado en un nuevo esquema de interoperabilidad por parte del BCRA, denominado Transferencias 3.0. Una vez consolidado, tanto los cobros como los pagos del sistema transaccional serán interoperables entre las diferentes plataformas financieras existentes; contemplando, además, que las ventas de los comercios puedan ser acreditadas de forma automática en sus cuentas bancarias,

incentivando su uso y reduciendo sus costos financieros (intereses y comisiones).

Existe un conjunto de normativa vinculada a esta temática:

- Del BCRA: la Comunicación “A” 6043; la Comunicación “A” 6425, que establece la utilización del estándar internacional EMV® QR Code Specification for Payment Systems (EMV QRCPS) Versión 1.0 emitido en julio de 2017; y la Comunicación “A” 6510, que crea la Clave Virtual Uniforme (CVU).
- Del Poder Ejecutivo Nacional: el Artículo 2º de Decreto 933/2018, que modifica la Ley N° 27.253, indica que a partir del 1 de enero de 2020 “los contribuyentes que acepten pagos a través de la utilización de los mencionados códigos (QR) no estarán obligados a aceptar, de manera adicional, los otros medios de pago dispuestos”.
- Transferencias 3.0: BCRA Comunicación “A” 7153

La **ciberseguridad** es la rama de la informática que procura detectar vulnerabilidades que ponen en riesgo la integridad, disponibilidad y confidencialidad de los sistemas informáticos. Tiene como principal objetivo resguardar la infraestructura y la información de los usuarios.

Se constituye como una esfera con distintos protagonistas: empresas que ofrecen servicios asociados, expertos y analistas que investigan nuevas soluciones, desarrolladores de nuevas herramientas, y aquellos usuarios que finalmente las utilizan.

Algunas de las acciones propuestas en materia de ciberseguridad son:

- Coordinar políticas dentro del marco del CCIF con la Dirección Nacional de Ciberseguridad de JGM.
- Generar un ámbito que permita ser nexo entre Estado y ONGs e investigadores independientes que se dedican al tema, en lo referido a:
  - Seguridad de la infraestructura de servicios.
  - Protección de servicios y aplicaciones del Estado.
  - Alianzas con el sector privado para mejorar la seguridad.
  - Detección y prevención de ciberdelitos.
  - Educación.
- Coordinar acciones con el Equipo de Respuesta a Incidentes de Seguridad Informática del Ministerio de Seguridad de la Nación Argentina.

## 6. Protección al consumidor financiero

La protección del consumidor financiero se enfoca en brindar herramientas que faciliten la comprensión, en términos de acceso y uso, de productos financieros.

Esta área tiene como objetivo identificar la problemática actual de los consumidores al adquirir y utilizar los servicios financieros, y brindarle soluciones. El enfoque se centra en potenciar el rol de la educación financiera en la experiencia del consumidor financiero.

En ese sentido, se pretenden desarrollar acciones para lograr un mejor entendimiento de las implicancias de ciertas conductas (por ejemplo, el pago parcial de un crédito) e impulsar la innovación por parte del sector privado en base a avances legislativos o regulatorios.

## 7. Información crediticia y alternativa

El propósito es incrementar la disponibilidad de información crediticia entre clientes de bajos ingresos. La disponibilidad de datos crediticios permite crear una historia crediticia que se utiliza para evaluar la capacidad de repago de individuos y PyMEs, de modo tal de incrementar el acceso al financiamiento formal.

Sin perjuicio de la implementación de medidas para la mejora en el ecosistema de información de este tipo, entendemos que existe espacio para ampliar el reporte de información crediticia y, por lo tanto, el acceso al financiamiento.

Cumplir con este propósito es importante, al igual que resguardar la información crediticia personal. Es necesario evitar que con solo el CUIT se pueda acceder a la información centralizada e irrestricta de los deudores de menores ingresos. Esto permitiría que prestamistas no regulados cuenten con mayor información para racionar el crédito a aquellos considerados más riesgosos, sin tener garantías de que esto se vea reflejado en menores tasas de interés.

Es necesario empoderar al cliente para que tenga la alternativa de aprobar la difusión de su historial de pagos y de su registro crediticio de más largo plazo, incluyendo servicios públicos, entre otros. De esta manera, se facilitaría el análisis crediticio, no solo estando sujeto a los sistemas tradicionales, sino al comportamiento de la persona.

Una política que podría ser adecuada es lo que llamamos “certificado de buen deudor”: el deudor de microcréditos privados y/o públicos tiene el derecho de poder requerir un certificado de buen

deudor que acredite su buen historial de pago. Para esto, es clave que exista la posibilidad de que ese certificado pueda ser tomado dentro de la carpeta crediticia de una entidad bancaria.

## 8. Coordinación con los nuevos objetivos del G20

El Plan de Acción en Inclusión Financiera del G20 incluye como prioridades la inclusión financiera digital de poblaciones excluidas y desatendidas; y el financiamiento de PyMEs como vehículo de recuperación de la economía mundial. Dentro de la primera se busca fomentar la implementación efectiva de los principios de alto nivel del G20 2016 para grupos en situaciones vulnerables; promover enfoques innovadores del sistema de pagos y la reducción del costo de las remesas; y promover el uso de nuevas tecnologías para el desarrollo de aplicaciones o soluciones de IT que faciliten el acceso a los sectores excluidos y desatendidos. Dentro de la segunda, promover reformas de políticas nacionales/ globales que faciliten la expansión de los servicios financieros a las PyMEs; e identificar y promover buenas prácticas a nivel institucional, dirigidas a ayudar a PyMEs.

Como objetivos transversales se busca promover las condiciones que permitan la expansión de los servicios financieros entre los segmentos de la población de difícil acceso como áreas y grupos rurales en situaciones vulnerables; promover el empoderamiento económico de las mujeres; promover la protección del consumidor financiero y la educación financiera a través de la colaboración y la coordinación con organizaciones multilaterales, incluido el Grupo de trabajo del G20 / OCDE para la protección del consumidor financiero y la Red Internacional de

Educación Financiera (OCDE / INFE); comprometerse con los sectores público y privado y con la colaboración entre sectores (el sector privado, los gobiernos y los organismos mundiales relevantes) para responder a los desafíos y oportunidades que presenta la digitalización.

Esta área de trabajo busca colaborar con los sectores del Ministerio de Economía y del BCRA, que tienen a su cargo la representación técnica ante el G20 por parte de Argentina.

### 9. Agencias complementarias de servicios financieros (corresponsalías bancarias)

El objetivo es ampliar la cobertura geográfica del sistema financiero al prestar servicios a través de canales alternativos que reduzcan las barreras de acceso y promuevan la inclusión financiera.

A partir de esta medida, las personas tendrán una alternativa complementaria, simple y rápida, para acceder a los servicios que presta un banco, teniendo como meta lograr el acceso universal a los servicios bancarios, desarrollar su uso y mejorar su calidad.

Esta política tiene actualmente visiones diferenciadas y será una tarea del Consejo poder generar un punto de encuentro. Claramente el pago de efectivo es un piso básico, y el criterio debería estar enfocado en el equilibrio del uso eficiente del efectivo.

### 10. Observatorio de métricas

Es necesario monitorear y evaluar, a través de indicadores relevantes, los avances e impactos de la ENIF. Además, es preciso establecer mecanismos para recopilar de manera

sistemática las perspectivas de los usuarios sobre aspectos relevantes de su implementación.

A tal fin, cada área de trabajo establecerá el esquema de métricas que considere adecuado, teniendo en cuenta las 3 dimensiones de la inclusión financiera:

- 1) *Acceso*: busca medir el acceso a productos y servicios financieros de la población en general como, por ejemplo, la cantidad de puntos de acceso y la proximidad a estos puntos, entre otros.
- 2) *Uso*: busca medir el uso de los productos y servicios financieros por parte de los usuarios como, por ejemplo, el porcentaje de adultos que tienen productos de débito y de crédito, indicadores de cantidad de transacciones por adulto, entre otros.
- 3) *Calidad*: busca medir las capacidades financieras de la población y la protección al usuario de servicios financieros.

De forma centralizada, el Observatorio sintetizará dichos esfuerzos y emitirá un informe con periodicidad semestral que describa los avances alcanzados en materia de inclusión financiera.

## Avances en el proceso de institucionalización de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera

Existe un conjunto de medidas que, en la última década, se han adoptado desde el Estado en materia de inclusión financiera, con el propósito de mejorar el uso, acceso y calidad de los servicios financieros<sup>5</sup>.

### Acceso

- Comunicación BCRA "A" 5127 (24/09/10). Creación Cuenta Gratuita Universal (CGU).
- Ley 26.704 (11/10/11). Cuenta gratuita para cobro de sueldos, haberes previsionales y beneficios de planes y programas de ayuda social. Comunicación BCRA "A" 5231 (18/10/11) reglamentación.
- Decreto DNU 606/2014 (28/04/2014). Creación Fondo para el Desarrollo Económico Argentino (FONDEAR), para facilitar acceso al financiamiento de sectores estratégicos.
- Resolución UIF 94/2016 (11/08/2016). Habilidadación apertura simplificada de cajas de ahorro, con menores requisitos de documentación.
- Comunicación BCRA "A" 5983 (03/06/2016). Simplificación trámite para autorizar apertura de nuevas sucursales. Habilidadación figura de dependencia automatizada.
- Resolución ENACOM 3597/2016 (08/06/16). Implementación Plan Conectividad, para mejorar el acceso a internet de calidad.
- Comunicación BCRA "A" 6059 (08/09/2016)- Comunicación BCRA "A" 6223 (21/04/2017). Habilidadación apertura remota de cuentas.
- Comunicación BCRA "A" 6069 (19/09/2016). Habilidadación cuenta transaccional y de depósitos a plazo fijo para menores de edad autorizados.
- Ley 27.349 (12/04/17). Mayor acceso al mercado de capitales, a través de la Ley de Apoyo al Capital Emprendedor: alta de una sociedad en 24 horas; Sociedad por Acciones Simplificadas; incentivo fiscal, con aportes de inversión en capital emprendedor deducibles de II.GG.; reconocimiento del crowdfunding como fuente de recursos.
- Comunicaciones BCRA "A" 6236 (04/05/2017). Entidades financieras deben permitir a sus clientes operar a través de cajeros automáticos operados por empresas no financieras.
- Resolución UIF 30-E/2017 (16/06/2017). Aceptación de identificación por medios electrónicos para aceptar clientes no presenciales.
- Decreto 983/2017 (30/11/17). Se exceptúa el impuesto a los débitos y créditos bancarios a operaciones realizadas a través de redes de cobranza extrabancaria.

---

<sup>5</sup> Aquí se presentan las medidas más relevantes

- Resolución SSN 126/18 (16/02/18). Publicación de pautas mínimas para facilitar el desarrollo de una oferta de microseguros, sin trámites burocráticos.
- Resolución UIF N° 21/2018 (05/03/18). Onboarding digital transversal tanto para el sistema bancario tradicional como en los agentes de bolsa y gerencadoras de fondos.
- Resolución SSN 219/2018 (07-03-2018). Implementación de la Póliza Digital para agilizar y simplificar procesos.
- Comunicación "A" 6483 (10/04/2018). Ampliación de las condiciones para el funcionamiento de cajeros automáticos operados por entidades no financieras, al facilitar su integración con el sistema de pagos.
- Ley 27.440 / Decreto 471/2018 (18/05/2018). Se aprueba la Ley de Financiamiento Productivo (regulación del factoring, factura de crédito MiPyMEs; fondos cerrados; pagaré valor negociable; letras y pólizas de seguro con CER; cobertura de riesgo hipotecario)
- Decreto 628/2018 (10/07/18)- Reglamentación Ley 27.444. Creación Fondo de Garantías Argentino (FOGAR), para facilitar el acceso al crédito de PyMEs a través del otorgamiento de garantías, reemplazando al FOGAPYME de 2001).
- Julio 2018: Creación Sistema de Identidad Digital (SID) para simplificar la verificación de identidad remota.
- Comunicación "A" 6603 (28/11/18). Flexibilización de regulación para la creación de puntos de acceso, como corresponsalías bancarias.
- Comunicación BCRA "A" 6700 (16/05/2019). Reglamentación apertura de cuentas bancarias para adolescentes de 13 a 17 años.
- Decreto 373/2019 (27/05/19). Introducción cambios regulatorios para mejorar rentabilidad de los puntos de acceso.
- Comunicación "A" 6853 (27/12/2019). Usuarios de servicios financieros podrán acreditar su identidad para operar en sucursales utilizando el DNI digital.
- Comunicación BCRA "A" 6858 (09/01/2020) y "A" 6901 (13/02/2020) - Baja de la tasa de financiación para MiPyMEs.
- Comunicación BCRA "A" 6876 (23/01/2020) - Relanzamiento de la Cuenta Gratuita Universal (CGU), discontinuada en 2016.
- Programa ProCrear (18/03/2020). Relanzamiento dos modalidades: construcción y refacción de viviendas, con 100 mil créditos, y una nueva línea para pequeñas refacciones y mantenimiento de los hogares.
- RG AFIP 4683/20 (19/03/2020). Ampliación del Plan Permanente de Facilidades de Pago de la AFIP
- RG AFIP 4684/20 (19/03/2020). Suspensión traba de medidas cautelares correspondientes a sujetos que registren la condición de MiPyMes, inscriptos en el "Registro de Empresas MiPyMES".
- Comunicación "A" 6946 (26/03/20) Nuevos incentivos a entidades financieras para que incrementen los préstamos a MiPyMEs para el pago de sueldos a una tasa fija no superior al 24%.

- Comunicación "A" 6957 (26/03/20) / Comunicación "A" 6958 (05/04/20). Nuevos incentivos a entidades para que incrementen los préstamos a MiPyMEs para el pago de sueldos.
- RG AFIP 4687/20 (27/03/2020). Suspensión hasta el 1 de abril de 2020, el procedimiento sistémico referido a la exclusión de pleno derecho del Régimen Simplificado para Pequeños Contribuyentes (RS) (COVID-19)
- Decreto 326/2020 (31/03/20). Ampliación del FOGAR
- Comunicación "A" 7006 (08/05/20). Nueva línea para MiPyMEs que no tienen acceso al crédito a una tasa subsidiada del 24%.
- Decreto 569/2020 (26/06/2020). Prórroga para que contribuyentes puedan acogerse al Régimen de Regularización de deudas tributarias, recursos de la seguridad social y aduaneras y; condonación de intereses, multas y demás sanciones. (COVID-19)
- Decreto 621/2020 (27/7/2020). Tasa subsidiada para empresas beneficiarias del Programa de Asistencia de Emergencia al Trabajo y Producción. (COVID-19)
- Resolución Conjunta N° 671 del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas y N° 267 del Ministerio de Industria (11/09/2014). Creación "AHORA 12", para estimular la demanda y facilitar el financiamiento a plazo.
- Comunicación BCRA "A" 5718 (27/02/2015). Todas las transferencias de fondos son gratuitas hasta 50.000 pesos por día.
- Comunicación BCRA "A" 5778 (17/07/2015). Entidades deben permitir las transferencias inmediatas por Cajeros Automáticos y por Homebanking.
- Comunicación BCRA "A" 5960 (29/04/2016). Ampliación de operaciones admitidas para cajas de ahorro donde se cobran los programas sociales.
- Comunicación BCRA "A" 5982 (03/06/2016). Habilitación nuevos medios de pago con menores costos (billetteras electrónicas, POS móvil y botón de pago).
- Ley 27.253 (13/06/2016) – Decreto 858/2016 (15/07/2016). Resolución General de AFIP 3997-E (22/2/2017). Obligatoriedad de ofrecer medios de pagos electrónicos para pagar compras o servicios.
- Comunicación BCRA "A" 6071 (22/09/2016). Habilitación depósito electrónico de cheques.
- Comunicación BCRA "A" 6099 (14/11/2016). Creación del DEBIN.
- Comunicación BCRA "A" 6154 (13/01/2017). Autorización a entidades financieras a tener, como actividad complementaria, empresas fintech y/o proveedores de servicios de pagos.
- Comunicación BCRA "A" 6212 (31/03/2017). Menor tarifa de intercambio para bancos emisores de tarjetas de débito y crédito, con el objetivo de abrir el mercado de la adquirencia.
- Resolución CNV N° 696/17 (15/06/17). Reglamentación Obligación Negociable Simple para PyMEs, para facilitar el financiamiento.

## Uso

- Resolución SSN 40.541-E/2017 (01/09/2017). Bancarización del cobro de seguros.
- Decreto 892/2017 (2/11/2017). Creación de la Plataforma de Firma Digital Remota, a fin de facilitar la adopción de la firma digital.
- Decreto 27/2018 (01/01/18). Reglamentación de la firma electrónica y digital.
- Comunicación BCRA "A" 6425 (10/01/2018). Regulación del estándar para pagos a través del código QR.
- Ley 27.429. Reducción del II.BB para créditos hipotecarios en algunas jurisdicciones.
- Comunicación BCRA "A" 6510 (15/05/2018). Regulación de la CVU, para facilitar la interoperabilidad del sistema financiero con nuevos proveedores de servicios de pagos.
- Comunicación BCRA "A" 6578 (01/10/2018). Reglamentación del cheque electrónico.
- Decreto 933/2018 (23/10/2018). Ampliación de los medios de pago electrónicos aceptados para el pago de compras o contrataciones de servicios.
- Resolución ANSES 2/2019 (4/01/19). Descuentos en compras con tarjeta de débito para prestatarios de ANSES.
- Decreto 59/2019 (18/01/19). Ampliación de las deducciones de ganancias para seguros de vida y retiro.
- Resolución General AFIP 4408/2019 (29/01/19). Eliminación de retenciones del IVA y Ganancias a microempresas registradas en la

SePyME cuando realizan cobros con tarjetas de débito o crédito.

- Resolución ANSES 39/2019 (31/01/19). Ampliación de la red de agentes pagadores que ANSES utiliza para el pago de sus prestaciones, a partir de la incorporación de las cuentas virtuales.
- Comunicación BCRA "A" 6668 (09/04/2019). Incorporación de la CVU al estándar para pagos a través de códigos QR.
- Comunicación BCRA "A" 6681 (14/04/2019). Bancos no podrán cobrar comisiones a depósitos en efectivo realizados por ventanilla en cuentas de titulares que sean MiPyMEs.
- Comunicación BCRA "A" 6680 (17/04/2019). Reducción del plazo máximo para que entidades financieras acrediten en la cuenta del comercio el importe de las ventas realizadas en tarjeta de crédito en un único pago a 10 días hábiles.
- Comunicación BCRA "A" 6871 (16/01/2020)- Lanzamiento de un nuevo instrumento financiero de ahorro: los depósitos en UVA precancelables.
- Comunicación BCRA "A" 6884 (30/01/2020)- Implementación mecanismo de compensación para amortiguar incremento cuotas de deudores hipotecarios UVA.
- Comunicación BCRA "A" 6901 (13/02/2020). Flexibilización de las exigencias de encaje para entidades financieras que otorguen financiamiento a MiPyMEs, a una tasa de interés fija y no mayor al 35 % nominal anual.
- Resolución General AFIP 4676/2020 (17/02/2020). Reintegro para compras de bienes mediante la utilización de tarjetas de débito, asociadas a cuentas de jubilados y pensionados



de la mínima, titulares de AUH y embarazo, y monotributistas sociales.

- Comunicación BCRA "A" 6910 (19/02/2020). Menor exigencia de efectivo mínimo para entidades adheridas al "AHORA12"
- Comunicación "A" 6937 (19/03/20). Disminución exigencia del efectivo mínimo cuando se financie a MiPyMES a una tasa nominal anual de hasta el 24%, debiendo destinarse al menos el 50 % de esas financiaciones a líneas de capital de trabajo
- Decreto 312/2020 (24/03/2020). Suspensión aplicación de multas y cierre e inhabilitación de cuentas bancarias con motivo del rechazo de cheques por falta de fondos. Suspensión obligación de que instituciones crediticias requieran a empleadores, antes de otorgar un crédito, una constancia o declaración jurada de que no adeudan aportes y/o contribuciones (COVID-19)
- Comunicación "A" 6945 (26/3/2020). Prohibición del cobro de cargos y comisiones por operaciones en cajeros automáticos. (COVID-19)
- RG AFIP 4688/20 (27/03/2020). Se prorroga la aplicación de nuevas normas sobre emisión de notas de créditos y/o débito. (COVID-19)
- Decreto 316/2020 (28/03/20). Prórroga vencimientos de deudas para PyMEs y Micro PyMEs (COVID-19)
- Decreto 319/2020 (29/03/20). Congelamiento cuotas créditos hipotecarios y prohibición de ejecuciones hipotecarias. Congelamiento de cuotas de créditos prendarios UVA. (COVID-19)

- Resolución 104/2020 - Ministerio de Desarrollo Productivo (31/03/20) Ampliación y prórroga del Programa "AHORA 12".

- Comunicación "A" 6950 (01/04/19). Se amplían plazos para presentar cheques en 30 días. (COVID-19)

## Calidad

- Ley 26.739. Modificación Carta Orgánica el BCRA. (22/03/12). Modificaciones en materia de regulación del crédito, defensa del consumidor financiero y bancarización para la inclusión social, promoviendo la educación financiera como eje central del desarrollo con inclusión social.

- Comunicación BCRA "A" 5388 (24/01/2013) "A" 5460 (19/07/2013). Se aprueban las normas sobre "Protección de los usuarios de servicios financieros".

- Ley 26.993 (17/09/14). Creación Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo. Responsabilidad del BCRA de bregar para que entidades reguladas informen de forma clara las condiciones de las operaciones financieras.

- Ley 26.994. Código Civil y Comercial (01-10-2014). Reconocimiento de los contratos bancarios como contratos de consumo, estando protegidos por la Ley de Defensa del Consumidor.

- Comunicación BCRA "A" 5928 (21/03/2016). Mayor transparencia en comisiones y obligación de divulgar comisiones de la competencia.

- Resolución CNDC 17/2016 (29/08/2016). Informe sobre el mercado de pagos, para desarticular la integración vertical y conductas anti-competitivas y lograr la multiadquirencia.

- Resolución E 51/2017 del Ministerio de la Producción (25/01/2017). Prohibición de diferencias de precios entre operaciones al contado y con tarjeta en un pago, o con otros medios de pagos electrónicos. Obligación de indicar el costo total financiero en compras en cuotas.
- Comunicación BCRA "A" 6200 (07/03/2017). Identificación de los datos del originante en transferencias.
- Comunicación BCRA "A" 6448 (02/02/2018). Entidades financieras deben permitir a sus clientes solicitar la baja de productos financieros por internet y otros canales.
- Comunicación BCRA "A" 6859 (09/01/2020). Los fondos de los clientes acreditados en cuentas de pago ofrecidas por Proveedores de Servicios de Pago (PSP) deben encontrarse depositados en cuentas a la vista en pesos en entidades financieras del país.
- Comunicación BCRA "A" 6885 (30/1/2020). Nuevas regulaciones para los PSP. Establecimiento de un Registro de PSP, con un régimen informativo y de vigilancia para monitorear su funcionamiento.
- Comunicación BCRA "A" 6909 (19/02/2020). Prohibición del uso del débito directo para el cobro de préstamos.
- Comunicación BCRA "A" 6911 y "A" 6912 (19/02/2020). Topes a tasas de interés que puede cobrar las tarjetas de crédito. Prohibición de incrementar comisiones ni crear nuevas por 180 días.
- Créditos ANSES (17/03/2020). Se extiende período de gracia para el pago de cuotas de los créditos concedidos por el organismo.
- Comunicación "A" 6938 (19/03/20). Flexibilización de los parámetros para clasificar a los deudores bancarios.
- Comunicación "A" 6942 (19/03/2020). Prórroga de todo vencimiento de financiaciones bancaria para personas y empresas. (COVID-19)
- Decreto 544/2020 (29/03/20). Extensión suspensión del cierre de cuentas bancarias e inhabilitación establecida en art. 1° Ley N° 25.730. (COVID-19)
- Comunicación "A" 6949 (01/04/19) Se postergan plazos para pago de créditos y tarjetas de crédito. (COVID-19)

## Referencias

- Amadasi & Cicciari (2019). “Los servicios bancarios en las personas mayores”, Abril 2019. Observatorio de la Deuda Social Argentina-UCA. Disponible en: <http://uca.edu.ar/es/observatorio-de-la-deuda-social-argentina/barometro-de-la-deuda-social-con-las-personas-mayores/informes-tematicos-de-la-deuda-social-con-las-personas-mayores>
- Bank of International Settlements (BIS). Disponible en: <https://stats.bis.org>
- BCRA (2019). Informe de Inclusión Financiera, Noviembre 2019. Disponible en: <http://www.bcra.gov.ar/PublicacionesEstadisticas/Informe-Inclusion-Financiera.asp>
- BCRA (2020). Informe de Inclusión Financiera, Abril 2020. Disponible en: <http://www.bcra.gov.ar/PublicacionesEstadisticas/informe-inclusion-financiera-0219.asp>
- BCRA (2020). Informe de Inclusión Financiera, Noviembre 2020. Disponible en: <http://www.bcra.gov.ar/PublicacionesEstadisticas/Informe-Inclusion-Financiera.asp>
- BCRA (datos no publicados). Intercambio de datos entre la DNIF y el BCRA en el marco de la colaboración en inclusión financiera entre ambas instituciones
- Dirección Nacional de Economía, Igualdad y Género- DNEIG (2020). Políticas Públicas y perspectivas de género. Julio 2020. Disponible en: <https://www.argentina.gob.ar/economia/igualdadygenero>
- ENACOM (2020). Disponible en: <https://datosabiertos.enacom.gob.ar/dashboards/20000/acceso-a-internet/>
- FMI (2019). Financial Access Survey (FAS) 2019. Disponible en: <https://data.imf.org/?sk=E5DCAB7E-A5CA-4892-A6EA-598B5463A34C>