

# **Informe de Inclusión Financiera**

Mayo de 2021



BANCO CENTRAL  
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

# Informe de Inclusión Financiera

Mayo 2021

ISSN 2683-9210 | Edición electrónica

Contenidos y edición | Subgerencia General de Regulación Financiera, Gerencia Principal de Inclusión Financiera

Diseño editorial | Gerencia Principal de Comunicación y Relaciones con la Comunidad

Para comentarios o consultas a la edición electrónica: [inclusion.financiera@bcra.gob.ar](mailto:inclusion.financiera@bcra.gob.ar)

El contenido de esta publicación puede reproducirse libremente siempre que se cite la fuente.

## **Sobre el uso del lenguaje inclusivo en esta publicación**

El uso de un lenguaje que no discrimine y que permita visibilizar todas las identidades de género es un compromiso institucional del Banco Central de la República Argentina. A su vez, quienes hemos realizado esta publicación reconocemos la influencia del lenguaje sobre las ideas, los sentimientos, los modos de pensar y los esquemas de valoración.

En este documento se ha procurado evitar el lenguaje sexista y binario. Sin embargo, a fin de facilitar la lectura no se incluyen recursos como “@” o “x”. Además, se mantuvieron las formas de escritura originales de los textos citados.

# Prefacio

El Banco Central de la República Argentina (BCRA) definió como una de sus políticas el propender a una mayor inclusión financiera; ampliando y democratizando, de este modo, el alcance de los servicios financieros como condición necesaria para que todos los segmentos de la sociedad contribuyan y se beneficien con el crecimiento de la economía.

Además de ser catalizadora del desarrollo, la inclusión financiera se presenta como una herramienta fundamental para mitigar algunas de las consecuencias negativas de la pandemia COVID-19. Se destaca la importancia de contar con un sistema financiero con amplia cobertura - física y digital- que permita a las personas y empresas utilizar los servicios financieros para satisfacer sus necesidades concretas.

A través de los años, el BCRA habilitó nuevos productos y servicios financieros, propició el despliegue de una infraestructura de servicios, reguló los precios o comisiones de servicios financieros básicos y mejoró la transparencia de las condiciones que rigen los contratos financieros. De este modo, se contribuyó al desarrollo económico con equidad social y se amplió la protección a los usuarios de servicios financieros. La integración de todos los hogares y empresas a los servicios financieros constituye un paso necesario para lograr sistemas financieros más profundos, sólidos, equitativos y transversales a toda la población.

Para monitorear el avance de la inclusión financiera, el BCRA realiza un seguimiento continuo de las variables que miden el acceso y uso de los servicios financieros. Se realizan diferentes desagregaciones de estas métricas: en el caso de las personas, por género, edad y ubicación geográfica; y en el caso de las empresas, por tamaño, sector de actividad y ubicación geográfica. Ello permite evaluar el estado de la inclusión financiera en nuestro país para guiar las decisiones de política que resulten necesarias.

Estos análisis se publican semestralmente a través del Informe de Inclusión Financiera (IIF), orientado a comunicar la situación de la inclusión financiera en Argentina y las medidas adoptadas en la materia. Como novedad, el presente informe muestra un análisis sobre las personas tenedoras de cuentas bancarias y cuentas de pago en Proveedores de Servicios de Pago, generado a partir de información proveniente de la cámara Compensadora Electrónica S.A. (COELSA).

La próxima edición del IIF se publicará en octubre de 2021.

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 7 de mayo de 2021

# Contenido

Pág. 2	Prefacio
Pág. 4	Síntesis ejecutiva
Pág. 6	Tabla de indicadores
Pág. 7	Contexto local
Pág. 10	1. Infraestructura financiera
Pág. 17	2. Cuentas de depósito y modalidades de pagos y ahorro
Pág. 18	2.1. Cuentas bancarias y no bancarias
Pág. 25	2.2 Transacciones por medios de pago electrónicos y extracciones de efectivo
Pág. 30	2.3. Modalidades de ahorro
Pág. 33	3. Crédito a personas humanas
Pág. 39	Apartado 1 / Una aproximación a la medición integral de la inclusión financiera en Argentina
Pág. 42	Apartado 2 / Herramientas de acceso para personas no videntes
Pág. 45	Apartado 3 / ¿Qué es la salud financiera y por qué debe ser tomada en cuenta?
Pág. 47	Nota Metodológica
Pág. 50	Glosario de abreviaturas y siglas

## Síntesis ejecutiva

- **Durante el año 2020, se logró una mayor capilaridad del sistema financiero** | El indicador de localidades con al menos un punto de acceso a servicios financieros pasó de 41,9% en diciembre de 2019 a 48,3% en el mismo mes del año 2020. Los bancos públicos -con presencia considerablemente mayor que los bancos privados en términos de sucursales y cajeros automáticos, y particularmente en poblaciones más pequeñas- demostraron creación neta de todos los tipos de puntos de acceso, mientras que los bancos privados registraron cierres de cajeros automáticos, terminales de autoservicio y sucursales en el país y una expansión en agencias complementarias de servicios financieros.
- **La cobertura de cuentas bancarias alcanzó al 91% de población adulta** | Más de 31 millones de personas poseían al menos una cuenta bancaria a fines del 2020. Si bien esta proporción ya se situaba en valores relativamente altos en comparación con otros países de similar nivel de ingreso, 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-, implicó que 3 millones de nuevas personas pudieran acceder a este instrumento, consiguiendo cifras equiparables a economías desarrolladas.
- **La pandemia COVID-19 y la necesidad de distanciamiento social han puesto de relieve los medios de pago electrónicos** | En el año 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), las cuales se descomponen en 110 con tarjeta de débito, 77 con tarjeta de crédito, 28 transferencias electrónicas y 7 con tarjetas prepagas.
- **Los pagos remotos han aportado un gran dinamismo a los medios de pago electrónicos** | 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 periodo, ampliando su participación en 15 p.p. en el total de los pagos con dicho instrumento.
- **La masiva apertura de cuentas con fines transaccionales asociados a la ayuda social dio lugar a una reducción en el ratio de plazos fijos sobre tenedores de cuentas bancarias** | A finales de 2020, se registró un valor promedio de 10,5 plazos fijos cada 100 personas tenedores de cuentas bancarias, encontrándose por debajo del promedio de los últimos dos años (11,5). Sin embargo, en términos de importes invertidos cabe señalar que durante el año 2020, el saldo de plazos fijos de personas humanas en moneda local registró un aumento del 9,3% en términos reales, mientras que los plazos fijos del sector privado no financiero registraron un aumento cercano al 30%, cobrando asimismo mayor dinamismo los del tipo UVA-precancelable.

- **En los diez primeros meses del año 2020, el porcentaje de la población adulta con al menos un financiamiento se redujo a un ritmo mayor que en el mismo período del año 2019** | La caída fue más pronunciada para los proveedores no financieros de crédito. Sin embargo, se evidencia una importante desaceleración en la reducción del saldo promedio por deudor demostrando que, en términos de saldos financiados, por los estímulos de crédito instrumentados por el Gobierno Nacional, el sistema financiero tuvo un desempeño más favorable que en 2019.

## Tabla de Indicadores | Inclusión financiera en Argentina

	Indicador	último dato	2016	2017	2018	2019	2020
Infraestructura	Puntos de acceso a servicios financieros	Feb-21 (1)	25.306	26.553	29.050	30.726	44.534
	Puntos de acceso cada 10.000 adultos	Feb-21	7,7	8,0	8,6	9,0	12,9
	Porcentaje de localidades con al menos un punto de acceso	Feb-21	40%	41%	41%	42%	48%
	Puntos de extracción extrabancarios	Dic-20 (2)	-	-	-	17.483	18.136
Cuentas	Porcentaje de la población adulta con al menos un CBU	Dic-20	78%	78%	80%	82%	91%
	Porcentaje de la población adulta con al menos un CBU (mujeres)	Dic-20	78%	78%	81%	85%	91%
	Porcentaje de la población adulta con al menos un CBU (hombres)	Dic-20	-	-	-	78%	91%
	Porcentaje de la población adulta con al menos un CVU	Dic-20	-	-	-	7%	24%
Transacciones	Cantidad de pagos con tarjetas de débito por adulto	Dic-20 (3)	1,7	1,9	2,2	2,6	3,0
	Cantidad de pagos con tarjetas de crédito por adulto	Dic-20 (3)	2,1	2,2	2,3	2,4	2,1
	Cantidad de transferencias electrónicas por adulto	Dic-20 (3)	0,2	0,2	0,3	0,4	0,8
	Cantidad de extracciones de efectivo por ATM por adulto	Dic-20 (3)	2,3	2,6	2,7	3,0	2,7
Ahorro	Cantidad de plazos fijos cada 10.000 adultos (\$ y UVA)	Dic-20	759	771	925	849	831
	Cantidad de plazos fijos cada 100 cuentahabientes	Dic-20	-	-	-	11	10,5
Créditos	Porcentaje de adultos con deuda en entidades financieras	Oct-20	36%	37%	38%	37%	36%
	Porcentaje de mujeres con deuda en entidades financieras	Oct-20	34%	35%	36%	35%	34%
	Porcentaje de adultos con deuda en el sistema financiero ampliado (SFA)	Oct-20	49%	49%	50%	49%	47%
	Porcentaje de mujeres con deuda en el SFA	Oct-20	45%	46%	47%	46%	45%

### Notas:

(1) Se incluyen los puntos de acceso de las entidades financieras (sucursales, sucursales móviles, cajeros automáticos, terminales autoservicio y agencias complementarias de servicios financieros) y los cajeros automáticos operados por entidades no financieras.

(2) En base a la información disponible, se estima que el 50% de los puntos identificados corresponde a redes de cobranza extrabancaria, que podrían superponerse con las agencias complementarias de servicios financieros, mientras que el 50% restante son comercios. Ver Nota Metodológica para mayor detalle de la construcción del indicador.

(3) Promedio mensual de cada año.

Para consultar las series históricas de los indicadores, ver [Indicadores de Inclusión Financiera](#).

## Contexto local

Desde la última edición del Informe de Inclusión Financiera, el contexto local estuvo marcado por un relajamiento de las restricciones a la circulación, lo que permitió una recuperación de la actividad económica en relación con el inicio de la crisis sanitaria. En términos de inclusión financiera, las medidas del BCRA buscaron continuar amortiguando los efectos de la pandemia COVID-19 sobre la población y las MiPyMEs y ampliar el alcance de los servicios financieros a todos los segmentos de la sociedad. Asimismo, el Consejo de Coordinación de la Inclusión Financiera, instancia que articula entre diferentes áreas del Estado las políticas públicas en la materia, aprobó en diciembre de 2020 la nueva Estrategia Nacional de Inclusión Financiera 2020-2023.

El contexto mundial estuvo signado por medidas con los mismos objetivos, las cuales fueron compartidas por la mayoría de los países. Las principales iniciativas consistieron en transferencias monetarias de emergencia a los segmentos más afectados<sup>1</sup> a través de la red del sistema financiero y medidas de apoyo crediticio a MiPyMEs e individuos. La primera de estas implicó la apertura de nuevas cuentas bancarias a quienes no tenían una relación con el sistema financiero. La segunda se materializó en líneas de crédito extraordinarias, otorgamiento de garantías, diferimiento del reembolso de capital e intereses, en el caso de las empresas, y alivio en el pago de tarjetas de crédito, incluyendo reducción de las tasas de interés, en el caso de los individuos<sup>2</sup>.

Asimismo, a nivel global, se evidenció la importancia de contar con sistemas financieros que garanticen el adecuado acceso y uso de los servicios financieros. La necesidad de operar de manera remota ha puesto de relieve a los servicios financieros digitales, potenciando su uso y marcando una modificación en las conductas transaccionales de la población mundial. Si bien existe consenso sobre las ventajas de la inclusión financiera digital, principalmente para las poblaciones vulnerables y alejadas, tanto en las economías desarrolladas como en las en desarrollo se reconocen los riesgos y desafíos asociados a su rápido crecimiento, como la falta de capacidades digitales los relacionados a los ciberataques y fraude digital y la ausencia de infraestructura de conexión a internet.

En este sentido, siguiendo la tendencia global durante la pandemia, la población argentina profundizó aún más la utilización de los medios de pago electrónicos, con un gran impulso de los pagos remotos, y registró una reducción en el número de extracciones de efectivo por primera vez en los últimos años. Las transferencias electrónicas por adulto incrementaron su volumen un 90% en 2020, a través de la mayor canalización de operaciones por home banking y mobile banking, mientras que los pagos remotos con tarjetas de débito crecieron un 227% en el mismo periodo, ampliando su participación en 15 p.p. en el total de los pagos con dicho instrumento. Así, en el año 2020, por cada 100 extracciones de efectivo por adulto, se efectuaron más del doble de operaciones por medios de pago electrónicos.

---

<sup>1</sup> Ver [Informe de Inclusión Financiera. Primer semestre de 2020. Contexto local.](#)

<sup>2</sup> [TO Servicios financieros en el marco de la emergencia sanitaria dispuesta por el decreto N° 260/2020 COVID-19.](#)



En paralelo, con el fin de continuar impulsando los pagos electrónicos, el BCRA aprobó el programa Pagos con Transferencia<sup>3</sup> que comenzó en diciembre de 2020 y continuará su implementación progresiva hasta noviembre de 2021. Este esquema busca expandir el alcance de las transferencias inmediatas y se basa en un ecosistema digital de pagos abiertos interoperable (cuentas bancarias y no bancarias), inmediato (los comercios recibirán una acreditación automática) y flexible (tarjetas, códigos QR, biometría), entre otros aspectos.

El mencionado aumento en la transaccionalidad de los medios de pago electrónicos se apoyó en la penetración casi universal de las cuentas bancarias en la población adulta. Si bien el sistema financiero argentino se caracterizaba por una elevada tenencia de cuentas bancarias previo a la pandemia, durante el segundo trimestre de 2020, unas 3 millones de personas se sumaron al sistema financiero accediendo a una cuenta bancaria, alcanzando al 91% de la población adulta. Dicho aumento en la tenencia de cuentas bancarias tuvo como principal factor explicativo las transferencias de ingresos realizadas por el Gobierno Nacional a los individuos más afectados por el contexto.

De manera complementaria, el desempeño de la tenencia de cuentas ofrecidas por los proveedores de servicios de pago resultó notable, registrando más de 8 millones de personas con al menos este tipo de instrumento a diciembre de 2020, equivalente al 24% de la población adulta. El efecto de la crisis sanitaria provocó, al igual que con las cuentas bancarias, un salto significativo en su tasa de variación durante el primer y segundo trimestre de 2020 (51% y 55%, igual a 1,2 y 2 millones de nuevos tenedores, respectivamente).

Por otra parte, la cobertura geográfica de servicios financieros experimentó una mejora relevante durante el 2020. La cantidad de localidades con al menos un punto de acceso a servicios financieros pasó de 41,9% en diciembre de 2019 a 48,3% en diciembre de 2020, alcanzando al 92,1% de la población adulta<sup>4</sup>. Si bien se registra un crecimiento de las agencias complementarias de servicios financieros, tan sólo un 2% se ubicó en localidades que anteriormente no registraban ningún punto de acceso. Así, si bien aportan puntos adicionales de atención, como se documentó en el Informe de Inclusión Financiera de noviembre de 2020, estas no necesariamente están siendo abiertas en las localidades con poblaciones más vulnerables, cuya atención sigue estando mayoritariamente asumida por entidades públicas a través de sucursales, cajeros automáticos y terminales de autoservicio. Asimismo, puede observarse que los bancos privados cerraron cajeros automáticos, terminales de autoservicio y sucursales, en tanto que los bancos públicos registraron aperturas de dichos puntos.

Para facilitar el uso de los cajeros automáticos, se estableció que deberán contar con lectores de huellas digitales para que las personas usuarias puedan optar por validar su identidad con este dato biométrico<sup>5</sup>. Asimismo, se dispuso que las entidades financieras que deleguen sus operaciones en agencias complementarias de servicios financieros deberán disponer de una

---

<sup>3</sup> [Pagos con Transferencia](#).

<sup>4</sup> El 7,9% restante reside en localidades sin ningún PDA o en zonas rurales.

<sup>5</sup> [Comunicación A 7208](#).

autorización previa del BCRA. Esta medida busca incrementar y mejorar la prestación de servicios de las entidades financieras y promover la inclusión financiera alcanzando en particular a poblaciones más vulnerables y localidades subatendidas sin descuidar los estándares de seguridad y protección de derechos de los usuarios financieros<sup>6</sup>.

En términos de acceso al crédito de personas humanas, durante el año 2020 continuó la tendencia iniciada en 2019 a la reducción del porcentaje de la población adulta con al menos un financiamiento. Asimismo, se evidencia una importante desaceleración en la reducción del saldo promedio por deudor con respecto al 2019, vinculada principalmente a las asistencias por tarjeta de crédito y, en menor medida, a los préstamos personales. Para amortiguar el impacto de la pandemia en el crédito, el BCRA mantuvo la flexibilización de los criterios de clasificación de los deudores dispuesta en la primera etapa del necesario aislamiento y extendió las condiciones de pago de préstamos vigentes y los límites máximos a las tasas de interés de tarjetas de crédito<sup>7</sup>.

Recientemente, el BCRA aprobó una política de estímulo para fomentar la inclusión financiera a través de la promoción del crédito y la utilización de los medios de pago electrónicos, así como también para mejorar el funcionamiento y distribución geográfica de los cajeros automáticos. La medida se focaliza en: (i) expandir el crédito a personas y MiPyMEs que actualmente no poseen créditos otorgados por entidades financieras; (ii) potenciar el uso del cheque electrónico (ECHEQ) y de la Factura de Crédito Electrónica; (iii) incentivar el uso de los medios de pago electrónicos asociados a cuentas a la vista en pesos cuyos titulares sean personas humanas; y (iv) mejorar la operatividad de los cajeros para reducir el tiempo que quedan fuera de servicio y extender la red a las zonas desprotegidas y ciudades y pueblos donde no se presta el servicio. Los incentivos se canalizarán a través de distintas franquicias que permiten disminuir los encajes no remunerados en la medida que alcancen los parámetros establecidos en la nueva regulación<sup>8</sup>.

En materia de educación financiera, el BCRA junto al Ministerio de Educación de la Nación vienen implementando una Campaña Digital de Educación Financiera<sup>9</sup> que busca ampliar los conocimientos financieros de las familias mediante videos tutoriales acerca del uso de los medios de pago y los canales electrónicos, la planificación financiera, entre otros temas. También, el BCRA realizó Capacitaciones Virtuales para Docentes<sup>10</sup> de 3 provincias (Catamarca, San Luis y Neuquén) y se encuentra trabajando en el desarrollo e implementación de programas educativos federales, con el objetivo de llevar la educación financiera a todo el país y, al mismo tiempo, promover una mayor inclusión financiera de los sectores más vulnerables.

Asimismo, el BCRA continúa impulsando acciones dirigidas a la promoción, desarrollo e implementación de políticas respetuosas de los derechos, géneros, diversidad e igualdad en el sistema financiero. Al respecto, cabe señalar la medida adoptada con el fin de erradicar la

---

<sup>6</sup> [Comunicación A 7182.](#)

<sup>7</sup> [Comunicación A 7198.](#)

<sup>8</sup> [Comunicación A 7254.](#)

<sup>9</sup> [Campaña Digital de Educación Financiera.](#)

<sup>10</sup> [Capacitaciones Virtuales para Docentes.](#)

violencia y discriminación por razones de género en la publicidad de las entidades financieras<sup>11</sup> y la capacitación sobre herramientas financieras para trabajadoras del Estado desarrollado en colaboración con el Ministerio de Economía de la Nación y la Comisión Nacional de Valores<sup>12</sup>. En este sentido, la Sección 2 de este informe presenta como novedad un análisis de la tenencia de cuentas bancarias y de Proveedores de Servicios de Pagos desagregado por género, en tanto que la Sección 3 sobre crédito continúa analizando el uso de financiamiento de las personas humanas con perspectiva de género.

---

<sup>11</sup> Comunicación A 7162.

<sup>12</sup> Una aproximación a las herramientas financieras para trabajadoras del Estado.

# 1. Infraestructura financiera

La infraestructura financiera cumple un rol fundamental en el acceso de las personas y empresas al sistema financiero brindando canales de atención presenciales y electrónicos para la realización de operaciones. En el marco de la pandemia COVID-19 se evidenció aún más la importancia de contar con un sistema financiero que permita a la población acceder y hacer uso de los servicios financieros de forma rápida y segura.

Desde la última publicación del Informe de Inclusión Financiera (IIF), el BCRA implementó una serie de regulaciones tendientes a facilitar el acceso a los servicios financieros. Por un lado, con el objetivo de reducir las barreras para el uso de cajeros automáticos (ATMs) se estableció que éstos deberán contar con lectores de huellas digitales para que las personas usuarias puedan optar por validar su identidad con este dato biométrico<sup>13</sup>. De este modo, las personas podrán valerse de su huella dactilar y su DNI o clave personal (PIN) para realizar operaciones, en lugar de utilizar una tarjeta de débito.

Por otra parte, se dispuso que las entidades financieras (EEFF) que deleguen la atención de sus clientes y público en general en agencias complementarias de servicios financieros (ACSF) deberán contar con una autorización previa del BCRA<sup>14</sup>. Esta medida busca incrementar y mejorar la prestación de servicios de las entidades financieras (EEFF) en general y promover la inclusión financiera alcanzando en particular a poblaciones más vulnerables y localidades subatendidas, sin descuidar los estándares de seguridad y protección de derechos de los usuarios financieros.

**a. Evolución de los puntos de acceso a servicios financieros (PDA).** Durante el año 2020, la cantidad total de puntos de acceso a servicios financieros (PDA) mostró un aumento del 45%, superando ampliamente el crecimiento de años anteriores, que rondó entre un 5% y un 9% interanual desde el año 2017. La incorporación de la figura de las agencias complementarias de servicios financieros (ACSF) a finales de 2018 tuvo su mayor impacto durante el 2020, en el que se registró la delegación de operaciones bancarias en más de 12.000 puntos.

En un contexto marcado por las consecuencias de la pandemia COVID-19, las sucursales, cajeros automáticos (ATMs) y terminales de autoservicio (TAS) tuvieron un comportamiento mixto. Dentro del conjunto de los dispositivos electrónicos, los ATMs, que nucleaban aquellos bancarios y no bancarios, desaceleraron su ritmo de crecimiento respecto a años anteriores, registrando en 2020 un aumento del 2%, mientras que las terminales de autoservicio (TAS) demostraron un crecimiento del orden del 10%<sup>15</sup>. Por otra parte, las sucursales sufrieron una caída de 0,6% interanual, continuando con el fenómeno de reducción de sucursales a nivel global<sup>16</sup>.

---

<sup>13</sup> [Comunicación A 7208](#).

<sup>14</sup> [Comunicación A 7182](#).

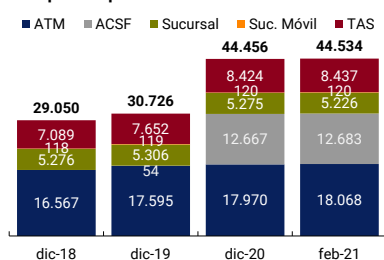
<sup>15</sup> El aumento de las TAS se explica por la regularización de la información por parte de una entidad financiera pública.

<sup>16</sup> [Número de sucursales bancarias, FELABAN](#) y [Financial Access Survey](#) del FMI.

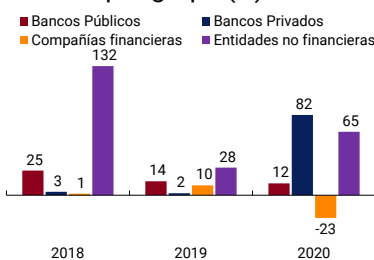
Del total de PDA, un 76,6% corresponde a bancos privados, un 22% a bancos públicos y un 0,4% a las compañías financieras. Las entidades no financieras, que operan los ATMs no bancarios, han ido aumentando su participación desde la incorporación de esta figura al sistema financiero en 2016<sup>17</sup>, alcanzando en 2021 un total de 492 dispositivos (1% del total de los PDA). Este grupo institucional es el que reporta junto con los bancos privados el mayor crecimiento durante el 2020, alcanzando un aumento del 65% para las entidades no financieras y un 82% para los bancos privados.

### Gráfico 1 | Puntos de acceso a servicios financieros

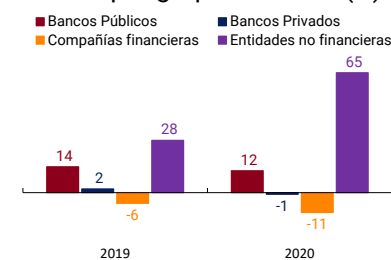
PDA por tipo



Var. i.a. por grupo (%)



Var. i.a. por grupo sin ACSF (%)



Nota | La categoría ATM incluye cajeros automáticos bancarios y no bancarios. "Entidades no financieras" comprende a las empresas que operan ATMs no bancarios.

Fuente | BCRA y redes.

Si se profundiza el análisis del comportamiento a nivel institucional, se observa que durante 2020 los bancos privados han elegido la figura de las ACSF para expandir su presencia a lo largo del territorio, mientras que registran una reducción del 1% para los ATMs, del 0,6% para las TAS y del 1,2% para las sucursales. Cabe señalar que el grueso de las ACSF ofrece operaciones que se concentran principalmente en la extracción y depósito de efectivo y el pago de servicios y préstamos, y en menor medida en la apertura de cuentas a nuevos usuarios, constitución de plazos fijos u otorgamiento de créditos.

Los bancos públicos, por su parte, registran un aumento del 4,5% en ATMs, 95,2% en TAS y 0,4% en sucursales, mientras que las ACSF pasaron de 20 unidades habilitadas en diciembre 2019 a 54 en diciembre de 2020. De esta forma, este grupo institucional demuestra la creación neta de todos los tipos de PDA.

Si bien las ACSF aportan puntos adicionales de atención, como se documentó en el último Informe de Inclusión Financiera<sup>18</sup>, estas no necesariamente están siendo abiertas en las localidades con poblaciones más vulnerables, cuya atención sigue estando mayoritariamente asumida por entidades financieras públicas a través de sucursales, ATMs y TAS.

En términos de localización, de las más de 12 mil ACSF que se habilitaron durante el 2020, tan sólo un 2% se ubicó en localidades que anteriormente no registraban ningún PDA. De esta forma, se observa que el grueso de las ACSF vino a complementar la oferta de PDA en localidades ya cubiertas. En este contexto, se estableció que a partir de diciembre 2020 para la habilitación de

<sup>17</sup> Comunicación A 5928.

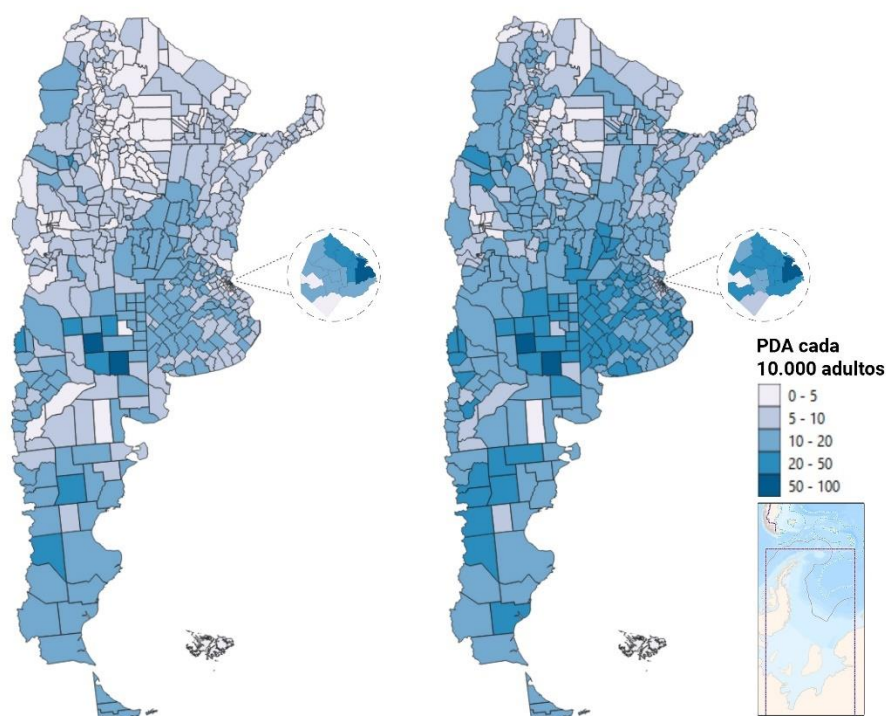
<sup>18</sup> Informe de Inclusión Financiera, noviembre de 2020.

nuevas ACSF las entidades financieras (EEFF) deberán contar con la autorización del BCRA, que analizará la existencia de sucursales en las localidades entre otros aspectos. A través de agencias localizadas en comercios (como almacenes y farmacias) o en redes de cobranza extrabancaria podrían acercarse los servicios financieros a poblaciones más alejadas y de esta forma lograr un sistema financiero más inclusivo. Sin embargo, esta potencialidad no parece estar siendo aprovechada plenamente pues las ACSF han tendido a superponerse y reemplazar otros puntos de atención preexistentes. Así, el BCRA monitoreará de cerca el impacto que la apertura de ACSF pueda tener en la evolución de otros tipos de PDA, como así también en las características y condiciones de atención de la población atendida a través de ellos.

### Mapa 1 | PDA cada 10.000 adultos por departamento

Diciembre-19

Diciembre-20



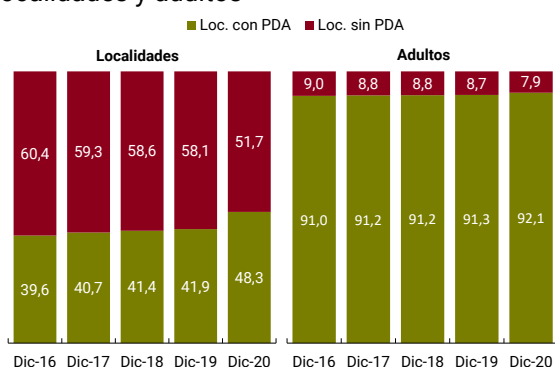
Fuente | BCRA, redes e INDEC.

En las ediciones anteriores del Informe de Inclusión Financiera (IIF), se demostró que el nivel de cobertura de las localidades aumenta con la cantidad de población adulta que habita en ellas. De esta forma, localidades con mayor cantidad de habitantes tienden a tener mayor cantidad de PDA. Profundizando esta línea de análisis, se observa también que las localidades con más población tienen a su vez una mayor variedad de PDA. La presencia de distintos tipos de PDA impacta sobre la calidad de la cobertura, atento a que estos ofrecen servicios y transacciones diferenciadas. Asimismo, la disponibilidad horaria varía con el tipo (sucursales, ATMs, TAS, ACSF o sucursales móviles) y la ubicación (dentro o fuera de sucursales) de los PDA, a la vez que el acceso a través de dispositivos electrónicos difiere de aquel de las sucursales y ACSF por la atención de personal. Todos estos factores hacen que la calidad de la cobertura de la infraestructura varíe con los tipos de PDA y la forma en que estos se combinan.

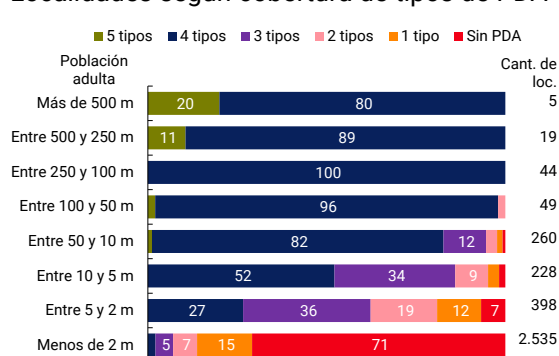
Los resultados de este análisis muestran que la totalidad de las localidades de más de 100 mil habitantes ofrecen a su población al menos cuatro tipos de PDA. Si bien estas localidades representan el 2% del total de localidades del país, concentran el 56% de la población adulta, indicando que 19 millones de habitantes adultos viven en localidades con una alta variedad de PDA. En el otro lado del espectro se encuentran las localidades de menos de 5 mil habitantes adultos, entre las cuales toman una mayor proporción relativa las localidades sin PDA o con configuraciones de PDA menos variadas.

## Gráfico 2 | Cobertura de localidades

Localidades y adultos



Localidades según cobertura de tipos de PDA



Nota | Valores expresados en porcentaje. m=mil. Datos del gráfico de la derecha a dic-20.

Fuente | BCRA y redes.

Analizando el nivel de cobertura de PDA por grupo institucional, se observa que la incorporación de las ACSF ha mejorado considerablemente la cobertura de localidades por parte de los bancos privados, que pasaron de tener presencia en un total de 889 localidades en diciembre 2019 a 1.553 en diciembre 2020. En este sentido, se destaca la cobertura por parte de las ACSF de una cantidad importante de localidades de baja población (menos de 10 mil adultos). Por otra parte, si bien, como se mencionó más arriba, los bancos privados presentan una leve caída neta en su cantidad de sucursales, ATMs y TAS, ésta no afectó negativamente la cobertura de localidades sino que se registró un leve aumento en la cobertura para todos los tipos de PDA.

Con relación a los bancos públicos, se observa que durante el año 2020 estas entidades también mejoraron su nivel de cobertura para los ATMs, las TAS y las ACSF, mientras que la cantidad de localidades con al menos una sucursal se mantuvo sin cambios. En este punto, cabe recalcar que los bancos públicos registran una presencia considerablemente mayor que los bancos privados en términos de sucursales y ATMs. Como puede verse en la tabla 1, este fenómeno se acrecienta a medida que disminuye la población adulta de las localidades, confirmando la función social que desarrollan las entidades financieras públicas y su papel protagónico en la atención de poblaciones vulnerables con una diversidad de servicios y condiciones de seguridad superiores a las de las ACSF.

Por otro lado, se destaca el crecimiento de la cobertura de las entidades no financieras, que con sus ATMs no bancarios han aumentado durante el año 2020 su presencia a nivel de localidades en un 47%. Estos dispositivos, que habitualmente se encuentran ubicados en estaciones de

servicio y comercios, contribuyen a aumentar la capilaridad de la infraestructura financiera y a lograr un uso más eficiente del efectivo.

**Tabla 1 | Cantidad de localidades con al menos un PDA por tipo y grupo institucional**

Población adulta	# Loc.	Sucursales			ACSF			ATM			
		Bancos Privados	Bancos Públicos	Compañías financieras	Bancos Privados	Bancos Públicos	Compañías financieras	Bancos Privados	Bancos Públicos	Entidades No Fin.	Compañías financieras
Más de 500 m	5	5	5	5	5	-	-	5	5	5	4
Entre 250 y 500 m	19	19	19	16	19	-	-	19	19	19	9
Entre 100 y 250 m	44	44	44	28	44	1	1	44	44	36	16
Entre 50 y 100 m	49	47	46	22	49	2	-	48	46	28	6
Entre 10 y 50 m	260	207	218	12	254	8	-	215	222	60	7
Entre 5 y 10 m	227	107	144	-	219	1	-	125	158	16	-
Entre 2 y 5 m	399	116	159	-	337	5	-	191	178	15	-
Menos de 2 m	2.535	77	141	2	436	8	-	237	289	15	-
<b>Total</b>	<b>3.538</b>	<b>622</b>	<b>776</b>	<b>85</b>	<b>1.363</b>	<b>25</b>	<b>1</b>	<b>884</b>	<b>961</b>	<b>194</b>	<b>42</b>

Nota | m = mil. Datos a dic-20.

Fuente | BCRA, redes e INDEC.

**b. Puntos de extracción extrabancarios.** Complementariamente a los puntos de acceso (PDA), existen canales alternativos localizados en comercios (supermercados, estaciones de servicio y farmacias, entre otros) y redes de cobranzas extrabancarias que proveen el servicio de retiro de efectivo. Estos puntos de extracción extrabancarios complementaron a los cajeros automáticos (ATM) y las agencias complementarias de servicios financieros (ACSF) en la provisión de efectivo a la población durante el aislamiento y el distanciamiento social.

A diciembre de 2020 existían 18 mil comercios<sup>19</sup> en los que la población podía extraer efectivo. Este sistema brindó a las personas la posibilidad de retirar dinero en efectivo simultáneamente a la compra con tarjeta de débito en un comercio, aportando a la descongestión de los puntos de extracción bancarios y a la eficiencia en la administración del efectivo. En este sentido, este sistema permite un uso más eficiente del efectivo, atento que permite a los comercios reducir los riesgos y costos relacionados con el manejo de dinero físico.

La distribución provincial de los puntos de extracción extrabancarios resulta similar a la de los ATMs y las ACSF, con 67% del total concentrados entre CABA, Buenos Aires, Córdoba y Santa Fe. En 7 de las 24 provincias, la cantidad de puntos extrabancarios supera a la de los ATMs, mientras que en el resto de las jurisdicciones representan, en promedio, un 80% del total de estos dispositivos.

Con relación a los tipos de comercios, los principales rubros identificados son los supermercados (28% del total), los kioscos (12%) y las farmacias y perfumerías (8%). Debe considerarse que algunos de estos no fueron considerados como esenciales durante la pandemia, lo que significó que, con el objetivo de disminuir los riesgos de contagio, estuvieran cerrados durante las etapas más restrictivas del aislamiento social. De esta forma, la disponibilidad de comercios en los que se podía retirar efectivo se vio reducida, a la vez que aquellos que se mantuvieron abiertos vieron una caída en la cantidad de público que los visitaba

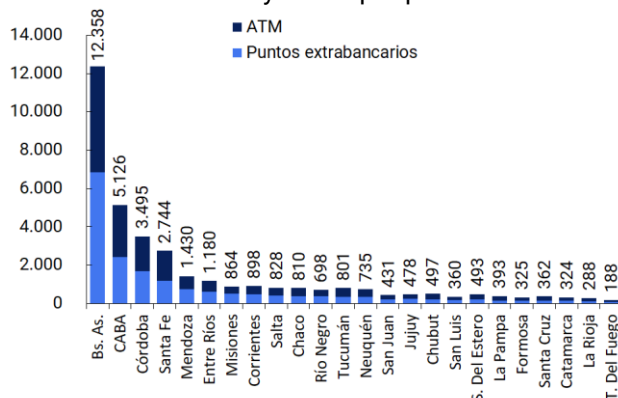
<sup>19</sup> Esta información proviene de un relevamiento de empresas que ofrecen este servicio. En esta edición, uno de los informantes reportó los comercios activos en lugar de los establecimientos que ofrecen el servicio, lo que generó una diferencia considerable en la cantidad total de puntos identificados con respecto al último dato publicado. Ver nota metodológica para mayor detalle respecto al relevamiento.



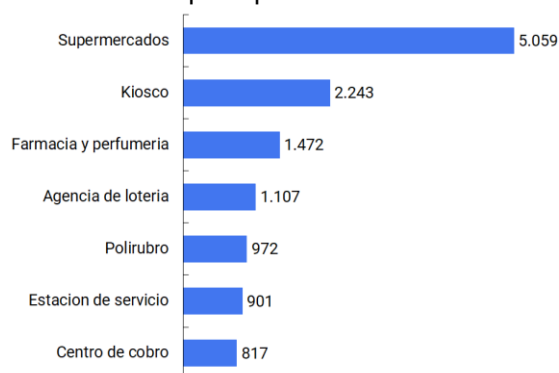
por la menor circulación de las personas. Estos factores afectaron la cantidad y el monto de las operaciones, como se describe en la Sección 2.2.

### Gráfico 3 | Puntos de extracción extrabancarios

Puntos extrabancarios y ATMs por provincia



Puntos de los principales rubros



Nota | Datos a dic-20. La desagregación por rubro presenta los principales rubros identificados, no abarcando la totalidad de los puntos.

Fuente | Relevamiento BCRA en base a datos de Fiserv, Cabal, Prisma, Rapipago, Pagofácil, Cobro Express, Multipago, Pago24, Provincia Net y Bica Ágil.

**c. Conectividad.** Complementariamente a los puntos de atención físicos ofrecidos por las entidades financieras (EEFF) a sus clientes se encuentran los canales electrónicos. La banca por internet -o home banking- y la banca móvil -o mobile banking- han demostrado un gran crecimiento en los últimos años y cumplen un rol fundamental acercando la población a los servicios financieros digitales. A través de estos canales, las personas usuarias pueden realizar una variedad de operaciones, como transferencias (ver Sección 2.2.), pago de servicios, altas de préstamos o constitución de inversiones. La digitalización de las transacciones financieras resultó un factor clave para la mitigación de las consecuencias de la pandemia y la consiguiente reducción de la movilidad de las personas.

Si bien los servicios financieros digitales tienen un gran potencial de aumentar el nivel de inclusión financiera de la población, el acceso a los canales electrónicos está condicionado por distintos factores, relacionados tanto a la tenencia de dispositivos electrónicos (computadoras, tablets o celulares) y la disponibilidad de conectividad a internet, como a las capacidades de la población de hacer uso de estos dispositivos. Atento que la infraestructura de acceso a Internet no presenta el mismo nivel de desarrollo en todo el territorio argentino, y considerando a la misma como una condición necesaria para el acceso a los servicios financieros digitales, resulta conveniente realizar el seguimiento de la disponibilidad de conectividad a nivel de localidad.

En este sentido, se determinó que el 80% de las localidades del país reportan algún tipo de conectividad a internet (fija, móvil o ambas)<sup>20</sup>, en las cuales habita el 97% de la población. De

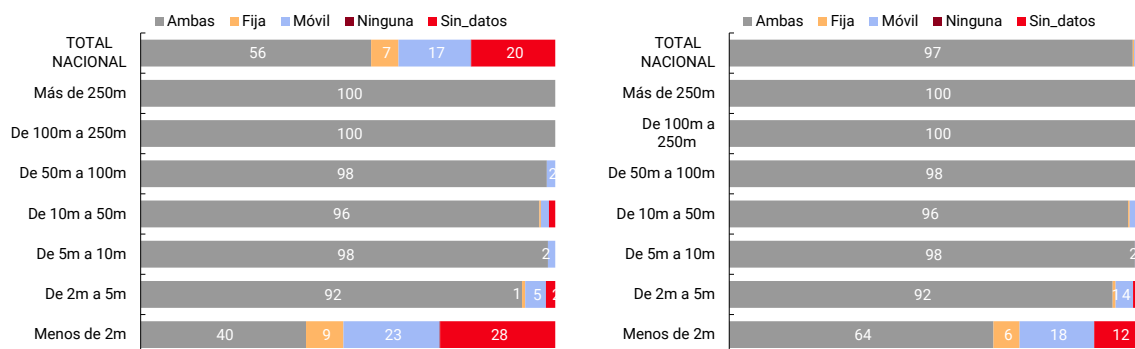
<sup>20</sup> Utilizando datos del Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM), se considera la existencia de conectividad si la localidad cuenta con al menos un tipo de conexión, lo cual se determina si alguno de los proveedores de internet reporta a ENACOM al menos un usuario activo en la localidad. Los subtipos de conexión considerados son (1) Fijo: ADSL, cable modem, fibra óptica, dial-up; satelital; y (2) Móvil: Wireless, 3G, 4G.

esta forma, queda en evidencia que un 3% de la población adulta de nuestro país reside en localidades para las que no se reporta ningún tipo de conexión (fija o móvil) a Internet.

#### Gráfico 4 | Localidades que reportan conectividad a Internet

Porcentaje de localidades

Porcentaje de adultos



Nota | Datos a dic-20.

Fuente | BCRA y ENACOM.

Esta extensión de la conectividad resulta un dato clave dado que, especialmente para poblaciones pequeñas y alejadas de centros urbanos que no cuentan con puntos de acceso (PDA), el acceso a internet permite el acercamiento de las personas a los servicios financieros sin la necesidad de trasladarse a una localidad con PDA. En tal sentido, relacionando la cobertura de PDA con la conectividad a internet, se observa que el 64% de las localidades que no cuentan con PDA (1.164 localidades) tiene conectividad a internet (ya sea fija, móvil o de ambos tipos) por lo que las personas residentes podrían interactuar con el sistema financiero a través de sus dispositivos electrónicos.

Si bien existen otros factores a considerar, como la calidad de conexión, la tenencia de dispositivos y las capacidades tecnológicas de la población, los datos de disponibilidad de conectividad evidencian el gran potencial de los canales electrónicos para aumentar el acceso y uso de los servicios financieros por parte de la población, especialmente aquella que reside en localidades con menor presencia de infraestructura física.

## 2. Cuentas de depósito y modalidades de pagos y ahorro

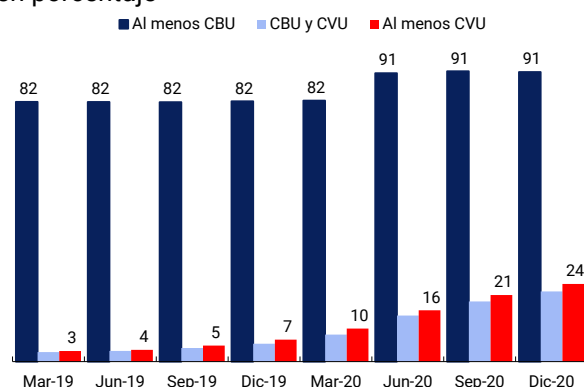
La tenencia de una cuenta bancaria o no bancaria<sup>21</sup> como porcentaje de la población adulta constituye uno de los indicadores más utilizados para medir el grado de inclusión financiera de una jurisdicción. Esta métrica se emplea globalmente para definir el conjunto de personas incluidas y excluidas de los servicios financieros, aunque el acceso a una cuenta no implica un uso automático ni habitual; es decir, persisten los desafíos de inclusión financiera desde el punto de vista de las oportunidades de ahorro y crédito.

Su medición plantea un reto dado que en general los países no disponen de datos de oferta sobre la tenencia de cuentas y suelen recurrir a encuestas de demanda. Los relevamientos locales o internacionales de ese tipo tienen la ventaja de obtener la percepción directa de las personas pero pierden precisión por la subjetividad de las respuestas.

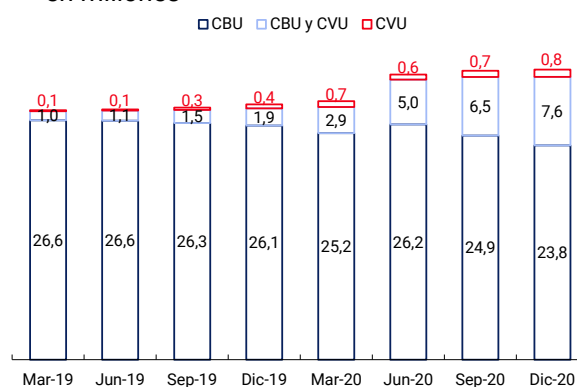
El presente Informe de Inclusión Financiera (IIF) expone por primera vez una radiografía completa de la tenencia de cuentas en Argentina a partir de datos de la oferta provistos por la cámara Compensadora Electrónica (COELSA)<sup>22</sup>. El procesamiento de esta nueva base y su cruce con otras bases disponibles del BCRA permite mostrar un panorama integral de las personas que poseen cuentas en nuestro país, según sean bancarias o no bancarias y en función del género, edad y ubicación geográfica de su titular.

### Gráfico 5 | Tenencia de cuentas bancarias y no bancarias

Población adulta con al menos una cuenta -en porcentaje-



Personas con sólo un tipo de cuenta o ambas -en millones-



Nota | Gráfico izquierdo: (a) Al menos una CBU: tenedores de al menos una cuenta bancaria -pueden poseer más de una bancaria y cuentas no bancarias-; (b) Al menos una CVU: similar aclaración a CBU; y (c) CBU y CVU: personas que poseen al menos una cuenta bancaria y una no bancaria.

Fuente | COELSA, INDEC y BCRA.

<sup>21</sup> A los fines de este IIF, se denomina cuenta bancaria o CBU a aquellas provistas por las entidades alcanzadas por la Ley de Entidades Financieras N° 21.526, mientras que las calificadas como cuentas no bancarias o CVU son aquellas cuentas de pago ofrecidas por los Proveedores de Servicios de Pago (PSP).

<sup>22</sup> Cámara encargada de procesar en forma electrónica los pagos de bajo valor.

## 2.1. Cuentas bancarias y no bancarias

La penetración de cuentas bancarias alcanzó el 91% de la población adulta en diciembre de 2020, lo cual equivale a que más de 31 millones de personas poseían al menos una cuenta de este tipo. A inicios del año 2019, esta proporción se situaba en valores relativamente altos en comparación con otros países de similar nivel de ingresos. Sin embargo, la apertura récord de más de 5 millones de cuentas bancarias durante el segundo trimestre de 2020, explica el incremento de 9 p.p. observado entre marzo y junio del año 2020 (algo más de 3 millones de personas), lo que permitió conseguir niveles equiparables a los de economías desarrolladas<sup>23</sup>. La mayoría de dichas cuentas fueron abiertas para canalizar las transferencias de ingresos del Gobierno Nacional con el fin de mitigar los efectos de la pandemia y la necesidad de utilizar servicios financieros durante el distanciamiento social.

Además, resulta notable el desempeño de la tenencia de cuentas ofrecidas por los proveedores de servicios de pago (PSP) (“cuentas no bancarias”), con cifras que pasaron del 3% de la población adulta en marzo de 2019 al 24% en diciembre de 2020 (más de 8 millones de personas). Si bien su crecimiento se ha distribuido a lo largo de todos los trimestres, el efecto de la crisis sanitaria provocó, al igual que con las cuentas bancarias, un salto significativo en su tasa de variación durante el primer y segundo trimestre de 2020 (51% y 55%, 1,2 y 2 millones de nuevos tenedores, respectivamente).

La posesión conjunta de al menos una cuenta bancaria y una no bancaria ha evolucionado a la par del desempeño de la tenencia de cuentas no bancarias, ilustrando que las personas bancarizadas son las que en su mayoría han optado por sumar este tipo de cuenta (Gráfico 5). Apenas un 2% de la población adulta, unas 800.000 personas, poseía únicamente cuentas no bancarias a fines del 2020, de las cuales el 60% se encontraba entre 15 y 24 años. Por lo tanto, este instrumento no ha tenido el rol de impulsar el acceso de las personas sin cuentas, como se ha visto en otros países<sup>24</sup>, sino más bien se trataría de un complemento para el acceso y uso de determinados servicios financieros y de pago.

En términos de la cantidad promedio de cuentas por cuentahabiente, se evidencia una conducta peculiar: los tenedores exclusivos de cuentas bancarias detentaban más del doble de cuentas (2,6), que aquellos que sólo poseían cuentas no bancarias (1,2) mientras que las personas que contaban con ambos instrumentos, poseían aún más (4,7). Este fenómeno podría estar explicado por la gratuidad de apertura y mantenimiento y la canalización de distintos ingresos a través de las cuentas bancarias, sumado a que las cuentas no bancarias permiten realizar otras transacciones, como la inversión en otro tipo de activos y la realización de comercio electrónico.

La desagregación de la tenencia de cuentas bancarias por tipo de entidad financiera<sup>25</sup> ilustra que 2 de cada 3 personas adultas poseían al menos una cuenta en un banco privado; al tiempo que

---

<sup>23</sup> [Global Findex \(2017\)](#).

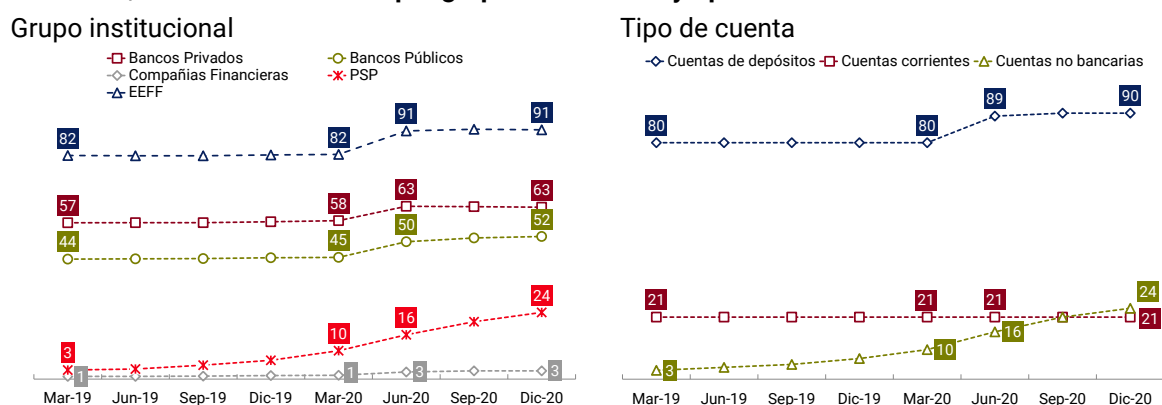
<sup>24</sup> En partes de África subsahariana. [Global Findex \(2017\)](#).

<sup>25</sup> El análisis por grupo institucional sólo se realiza para las cuentas bancarias, dado que las cuentas no bancarias son provistas por un único tipo de proveedor (PSP).

esa relación se ubicaba en 1 de cada 2 personas para los bancos públicos a fines del 2020. La evolución en ambos grupos institucionales se mantuvo prácticamente sin cambios hasta junio del 2020, cuando la cantidad de cuentahabientes creció un 13% en los bancos públicos y un 9% en los privados.

Para cada grupo de bancos, ello implicó ampliar su cobertura en aproximadamente 2 millones de personas. Las compañías financieras -con la menor participación- registraron un fuerte dinamismo con tasas de variación del 86% (casi 410.000 personas) y 18% en el segundo y tercer trimestre de 2020, respectivamente. De este modo elevaron su penetración desde el 1%, previo a la pandemia, al 3% para fines de 2020. La cantidad promedio de cuentas bancarias por cuentahabiente referida previamente se explica principalmente por el comportamiento de los bancos privados, que registraron el mayor número (2,6), seguidos por las compañías financieras (1,7) junto a los bancos públicos (1,6) para diciembre de 2020.

### Gráfico 6 | Tenencia de cuentas por grupo institucional y tipo de cuenta



Nota | Porcentaje de la población adulta con al menos una cuenta. En los dos gráficos, los conjuntos no son excluyentes. EEFF: entidades financieras.

Fuente | COELSA, INDEC y BCRA.

Por otra parte, desagregando la información por tipo de cuenta, se observa que a finales del año 2020, el 90% de la población adulta poseía al menos una cuenta de depósito, mientras que la tenencia de cuentas corrientes se ubicó en 21%, permaneciendo sin variaciones durante los últimos dos años. En cambio, las cuentas de depósito experimentaron un apreciable incremento (11,3%) entre marzo y junio de 2020 como consecuencia de las medidas para mitigar los efectos de la pandemia sumando nuevos cuentahabientes.

Cabe recordar que las cuentas de depósito agrupan aquellas destinadas a la percepción de ingresos -*sueldo, jubilaciones, pensiones y programas sociales*- y las cajas de ahorros tradicionales, incluida la cuenta gratuita universal. A su vez, las cuentas corrientes se distinguen por funcionar como un instrumento de financiación, dado que permiten retirar fondos cuando no se posee saldo suficiente<sup>26</sup>. Las funcionalidades de cada tipo de cuenta, junto a los costos

<sup>26</sup> En algunos casos, este tipo de cuenta puede ser ofrecida, de manera opcional, junto a una cuenta de depósito. Mayor detalle sobre ambos tipos de cuentas ver sección 2.1 del IIF del segundo semestre de 2019.

asociados, son los principales factores explicativos de la diferencia en el nivel de penetración de cada una de ellas.

Asimismo, las cuentas no bancarias lograron constituirse como el segundo tipo de cuenta transaccional con mayor cobertura a fines del 2020. Son provistas por personas jurídicas distintas a las entidades financieras (Proveedores de Servicios de Pago -PSP-) que cumplen al menos una función dentro de un esquema de pago minorista, tal como ofrecer cuentas de pago<sup>27</sup>. Los fondos de los clientes acreditados en las cuentas de pago deben estar disponibles en todo momento y encontrarse legalmente separados del patrimonio de los PSP. Estas cuentas han experimentado el mayor crecimiento durante los dos últimos años, explicado principalmente por su facilidad de uso, los tipos de servicios ofrecidos y las posibilidades para operar de manera remota durante el Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio (ASPO).

**a. Género.** Durante 2019 hasta marzo del año 2020, la brecha de género invertida entre los tenedores de cuentas bancarias oscilaba entre los 7 y 8 p.p. para luego reducirse a 1 p.p. en junio de ese año y eliminarse en los meses subsiguientes<sup>28</sup>, explicado principalmente por el comportamiento de la población tenedora de cuentas de depósito.

Esta situación responde a la configuración de las cuentas asociadas al pago de jubilaciones, pensiones y programas sociales, que poseen mayor preponderancia de mujeres<sup>29</sup>. Cabe señalar que, históricamente, los programas sociales poseían como principal titular de cobro a las mujeres (por ejemplo, la Asignación Universal por Hijo), aspecto que tendía a elevar la representación de las mujeres como titulares de cuentas bancarias. Sin embargo, las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional al comienzo del ASPO con carácter transitorio, como el Ingreso Familiar de Emergencia, tuvieron como objetivo morigerar la reducción de los ingresos de los hogares más vulnerables<sup>30</sup> pero sin focalizar su canalización en función del género del titular afectado.

En los casos de las cuentas no bancarias y de las cuentas corrientes, la proporción de hombres con cuentas es superior a la de mujeres. Estas diferencias radicarían en que la mujer registra mayores niveles de desocupación y de informalidad, percibe salarios -en promedio- menores que los de los hombres y está sobrerrepresentada en el decil de ingresos más bajos<sup>31</sup>. Cabe señalar que la tenencia de cuentas no bancarias y de cuentas corrientes, cuya apertura no responde a la necesidad de canalizar un ingreso específico, reflejaría de una manera más clara la situación socioeconómica de la mujer en Argentina, siguiendo la tendencia global<sup>32</sup> en cuanto a la existencia de brechas de género (Ver Gráfico 7).

---

<sup>27</sup> [Comunicación "A" 6859](#).

<sup>28</sup> En ediciones anteriores a este IIF se ha informado la existencia de una brecha de 0,6 p.p. a favor de las mujeres entre las personas tenedoras de cuentas bancarias a marzo del 2018.

<sup>29</sup> Ver sección 2.1 del [IIF del segundo semestre del 2019](#). De acuerdo al último dato disponible en ANSES (junio-19), 3,6 millones de mujeres y 2,1 millones de hombres eran titulares únicos con al menos una jubilación o pensión; al tiempo que, 2,1 millones de mujeres y 81 mil hombres eran titulares de la Asignación Universal por Hijo.

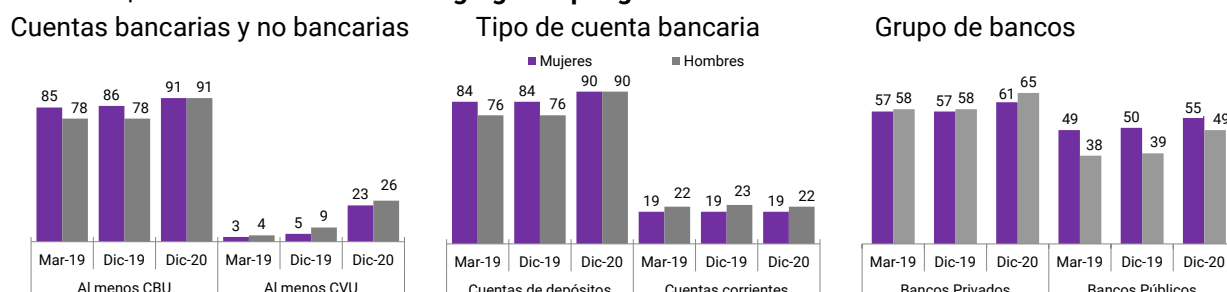
<sup>30</sup> Integrados por personas trabajadoras del sector informal de la economía, monotributistas de bajos recursos y trabajadores de casas particulares.

<sup>31</sup> [Las brechas de género en Argentina. Estado de situación y desafíos. Ministerio de Economía](#).

<sup>32</sup> [Global Findex \(2017\)](#).

La brecha entre las personas que poseen cuentas corrientes, que equivale a 3 p.p., se mantuvo sin cambios en todo el período. Ello expone que el aumento de 9 p.p. en los tenedores de cuentas de depósito tuvo una mayor participación relativa de hombres, que ocasionó la disminución en la brecha invertida hasta equiparar los porcentajes de la población masculina y femenina con al menos una cuenta bancaria y al menos una cuenta de depósitos.

### Gráfico 7 | Tenencia de cuentas desagregadas por género del cuentahabiente



Nota | Porcentaje de la población con al menos una cuenta.

Fuente | COELSA, INDEC y BCRA.

La desagregación por grupo institucional evidencia que la brecha invertida y nula entre los tenedores de cuentas de depósito, respondía al comportamiento observado en los bancos públicos. Estas entidades registraron una diferencia a favor de la mujer de 11 p.p. a fines de 2019 y de 6 p.p. a fines del 2020; mientras que en los bancos privados la brecha se ha ampliado de 1 p.p. en 2019 a 4 p.p. en 2020 en detrimento de la mujer. La evolución del acceso a cuentas no bancarias ha exhibido una brecha en todos los períodos, que se ubicó entre 2 y 4 p.p.

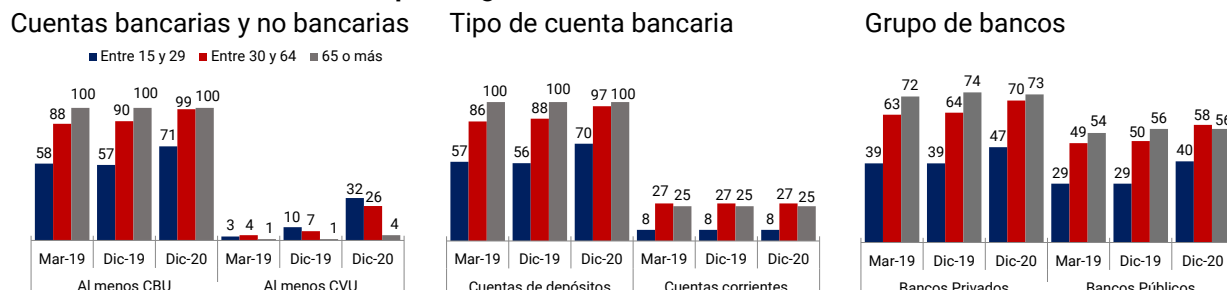
**b. Grupo etario.** El análisis etario ilustra un perfil disímil entre las personas tenedoras de cuentas bancarias y de cuentas no bancarias. La cobertura de la población con cuenta bancaria presenta una relación positiva entre la edad y el acceso a este instrumento. A medida que avanza la edad, la tenencia de cuentas se acerca a una cobertura completa<sup>33</sup>. Ello podría estar explicado, una vez más, por la configuración de las cuentas bancarias perceptoras de ingresos -*sueños, jubilaciones, pensiones y programas sociales*-, que cubren una porción significativa de personas de todos los grupos etarios. Por otro lado, la bancarización inducida por la pandemia tuvo su mayor impacto en el grupo etario de 15 a 29 años, donde la proporción de la población con cuenta bancaria tuvo un aumento destacado de 14 p.p., pasando de 57% a 71%.

En cambio, los tenedores de cuentas no bancarias se concentran en las generaciones más jóvenes. El rango de 15 a 29 años alcanzó el valor máximo respecto a su población (32%) en diciembre de 2020; mientras que apenas un 4% de las personas en edades más avanzadas (más de 65 años) poseía una cuenta no bancaria. Este fenómeno estaría explicado por el rasgo

<sup>33</sup> En el rango etario de más de 65 años, se observa una cobertura total, lo cual está explicado por la elevada cantidad de titulares con al menos una jubilación o pensión y el alto porcentaje de tenencia de cuenta en el grupo de 30 a 65 años. Cabe aclarar que la serie de la población adulta está confeccionada en base a las proyecciones de población del INDEC y que el 94% de las cuentas de depósito de personas mayores de 60 años -mujeres- y de 65 años -hombres- corresponde a cuentas previsionales (último dato disponible: junio-19; fuente: ANSES).

tecnológico de estas cuentas, que principalmente operan a través de celulares, el elevado uso de estos dispositivos por la población, más aún en las edades más jóvenes<sup>34</sup> junto a las capacidades digitales de este grupo etario.

### Gráfico 8 | Tenencia de cuentas por rango etario



Nota | Porcentaje de la población con al menos una cuenta.

Fuente | COELSA, INDEC y BCRA.

La combinación por género y rango etario en la población con cuenta bancaria enseña que la brecha invertida, previo a la pandemia, era más pronunciada entre las personas más jóvenes (15 a 29 años), probablemente explicado por la concentración de cuentas para el pago de programas sociales<sup>35</sup> con mayor proporción femenina. Luego de junio de 2020, como se señaló previamente, las brechas negativas se reducen en el primer y segundo rango etario a raíz de la incorporación de nuevos tenedores con una mayor presencia relativa de hombres<sup>36</sup>. Las personas de edad avanzada, de ambos sexos, presentaron cobertura plena en todos los períodos.

La brecha de género encontrada entre las personas tenedoras de cuentas no bancarias no evidencia grandes diferencias en cuanto a la estructura etaria. De hecho, en diciembre de 2020, esa brecha era igual a 1 p.p. para cada rango etario, mientras que en los períodos anteriores, se mantuvo entre el medio punto y 4 p.p., sin observarse algún patrón específico por edades.

El análisis por grupo etario y tipo de cuenta bancaria muestra que las cuentas de depósito siguen la misma pauta que la totalidad de las cuentas bancarias, con un nivel de cobertura creciente con la edad. En cambio, las cuentas corrientes exponen una conducta diferente ya que la mayor penetración se observa en el rango etario considerado más productivo (30 a 64 años) y una tenencia relativamente baja para las personas más jóvenes que están iniciando su vida en el mercado laboral.

En cuanto al grupo institucional, la estructura etaria de los tenedores de cuentas de bancos públicos y privados muestra un perfil similar. En ambos casos se registra una relación positiva entre el nivel de cobertura y la edad de los cuentahabientes; salvo para los bancos públicos en

<sup>34</sup> 95% para el rango de 18 a 64 años. [Acceso y uso de tecnologías de la información y la comunicación. EPH. 4to trimestre 2019. INDEC.](#)

<sup>35</sup> El 45% de las titulares de la AUH se correspondía al rango etario de 15 a 29 años (último dato: junio-19, ANSES).

<sup>36</sup> En el segundo trimestre 2020, en el rango etario 15 a 29 años se incorporaron 1 millón de hombres y 500 mil mujeres (19% y 10%, sobre su población respectiva), mientras que en la franja etaria 30 a 64 años lo hicieron 1 millón de hombres y 450 mil mujeres (11% y 5%, sobre su población respectiva).



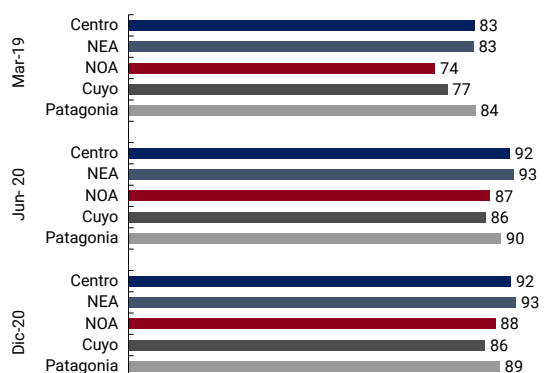
diciembre de 2020, donde la cobertura del segundo rango etario es apenas superior a la del tercero. La desagregación por rango etario muestra que las nuevas cuentas bancarias incluyeron financieramente a personas de hasta 64 años, dado que el porcentaje de la población de 65 años o más con cuenta bancaria se mantuvo sin modificaciones significativas.

**c. Geografía.** A diciembre de 2020, las cinco regiones geográficas en las que se divide el país poseían más del 85% de su población adulta con al menos una cuenta bancaria. La brecha entre la región con mayor población cubierta (Noreste Argentino -NEA) y la de menor población cubierta (Cuyo) alcanzó los 7 p.p. Entre marzo y junio del 2020, Noreste Argentino (NEA) y Noroeste Argentino (NOA) registraron las tasas de crecimiento más altas en tenencia de cuentas bancarias (12% y 17%, respectivamente), alcanzando los valores de cobertura de las regiones Centro y Patagonia, que históricamente lideraban la lista (~90%).

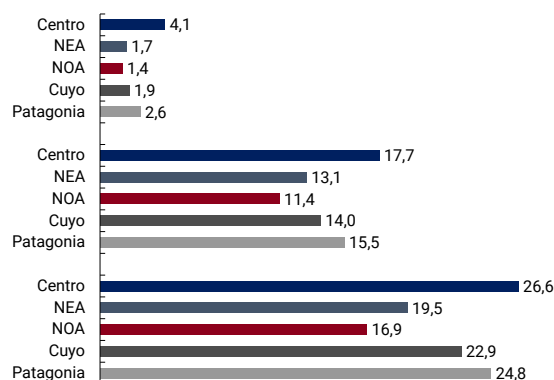
Dicha mejoría en la cobertura de NEA y Noroeste Argentino (NOA) estuvo focalizada en el grupo de personas entre 15 y 29 años, presentando los mayores incrementos de cuentahabientes (28% y 37%), seguidos por el rango etario de 30 a 64 años con tasas más moderadas (8% y 14%). En cuanto al género de los cuentahabientes, la mayor variación estuvo en los hombres tanto en NEA como en NOA (18% y 26%, respectivamente), mientras que las mujeres registraron tasas bastante menores (6% y 10%, respectivamente).

**Gráfico 9 | Tenencia de cuentas por región**

Al menos una cuenta bancaria



Al menos una cuenta no bancaria



Nota | Porcentaje de la población adulta con al menos una cuenta.

Fuente | COELSA, INDEC y BCRA.

Un aspecto a destacar es que no se observa correlación entre la brecha de ingreso de las familias por regiones del país<sup>37</sup> y el porcentaje de adultos con cuenta bancaria, asociación que si se verifica entre países<sup>38</sup>. Factores como la gratuidad de las cajas de ahorro, la acreditación masiva de los sueldos de las personas en relación de dependencia mediante cuenta bancaria, así como

<sup>37</sup> Brecha de ingreso per cápita familiar regional con respecto a media nacional: Patagonia +27%, GBA +11%, Pampeana +4%, Cuyo -19%, Noroeste -32% y Noreste -41%. INDEC: [Encuesta Nacional de Gastos de los Hogares 2017-2018. Informe de ingresos](#). Junio de 2020.

<sup>38</sup> [Global Findex \(2017\)](#).

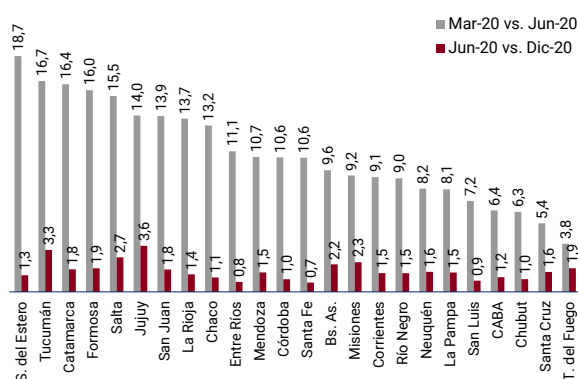
el pago a través de cuentas bancarias de los diferentes programas sociales y haberes de la seguridad social podrían explicar este resultado.

A partir de junio de 2020, NEA, con la mayor diferencia negativa en el ingreso per cápita familiar respecto a la media nacional, comenzó a liderar el ranking desplazando a la dupla Centro y Patagonia que habitualmente ocupaba esos puestos. Ello responde a la apertura masiva de cuentas bancarias para mitigar los efectos adversos de la pandemia en los ingresos de la población más vulnerable del país.

Por otro lado, las cuentas no bancarias penetraron en todas las regiones del país, aunque existen brechas más significativas entre regiones. En Centro y Patagonia, la cobertura alcanzó a alrededor del 26% de la población adulta, mientras que en el NOA a un 17% de la población adulta. En este tipo de cuentas, a lo largo de todos los trimestres, el nivel de ingresos de las familias por región se encuentra asociado con el grado de cobertura de la población adulta con cuentas no bancarias. A diferencia de las cuentas bancarias, este tipo de cuenta no es utilizada para canalizar programas sociales, como ha sido el caso de las transferencias de ingresos del Gobierno Nacional para mitigar los efectos de la pandemia.

Por último, si focalizamos en la provincia como unidad de análisis, cabe destacar que el conjunto de cuentahabientes, tanto de cuentas bancarias como no bancarias, continuó creciendo en cada una de ellas, aunque a un ritmo menor, luego de junio de 2020 momento en donde se experimentó un salto significativo producto de los programas sociales vinculados a la pandemia. Esta dinámica positiva en la incorporación de personas a las cuentas bancarias y no bancarias puede romper barreras de acceso a servicios financieros y otros servicios y acercar a grupos poblaciones que previamente se encontraban excluidos.

**Gráfico 10 | Tasa de variación de los cuentahabientes por provincia**



Nota | Están incluidas las personas con cuentas bancarias, cuentas no bancarias y ambos tipos.  
Fuente | COELSA, INDEC y BCRA.

## 2.2 Transacciones por medios de pago electrónicos y extracciones de efectivo

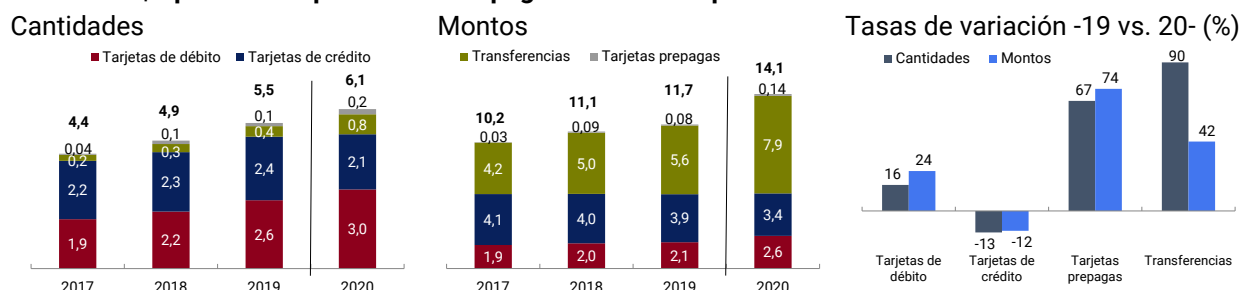
La pandemia COVID-19 y las consiguientes medidas de distanciamiento social requeridas para minimizar el riesgo de contagio han modificado las conductas de pago de las personas a nivel global, reflejándose en una disminución temporal en los retiros de efectivo, un incremento en el

uso de los pagos sin contacto en comercios -tarjetas *contactless*, pagos QR- y un mayor uso remoto de instrumentos de pago, impulsado principalmente por el comercio electrónico<sup>39</sup>.

Argentina experimentó cambios similares en el año 2020: el número de extracciones de efectivo ha disminuido por primera vez en los últimos años, mientras que se acentuó aún más el uso de medios de pago electrónicos (MPE). El pago de servicios y el comercio electrónico<sup>40</sup> serían los principales factores explicativos del avance en los pagos remotos<sup>41</sup>.

Las tasas de crecimiento de los medios de pago electrónicos (MPE) para el año 2020, 10% en cantidad y 21% en monto (en términos reales), no lograron plasmar su fuerte avance debido a la participación relativa de cada instrumento. La caída en las operaciones con tarjetas de crédito, que continúa siendo el segundo medio de pago más utilizado, arrastró las tasas de variación de los medios de pago electrónicos (MPE). Si se excluyen las operaciones de tarjeta de crédito, las tasas de variación del año 2020 serían las más altas de los últimos años (27% en cantidad y 37% en monto).

**Gráfico 11 | Operaciones por medios de pago electrónicos por adulto**



Nota | Los valores corresponden al promedio mensual de cada año y los montos están expresados en miles de pesos constantes (IPC base 100 = Ene-19).

Fuente | BCRA e INDEC.

**a. Pagos de bienes y servicios con tarjetas.** Los pagos con tarjetas de débito por adulto continúan consolidándose como el medio electrónico más elegido para realizar pagos minoristas. Cinco de cada 10 operaciones de pago por medios electrónicos se han realizado mediante este instrumento en los últimos 12 meses, el equivalente a 3 transacciones por mes por adulto.

Los pagos remotos con tarjetas de débito registraron una tasa de crecimiento mensual promedio durante la pandemia<sup>42</sup> de casi 3 veces la obtenida por las operaciones efectuadas de manera presencial vía POS, tanto en monto (20%) como en cantidad (14%). Esta aceleración en el alza de los pagos remotos con tarjetas de débito derivó en una suba de más de 10 p.p. en su participación en el

<sup>39</sup> [Inclusive payments for the post-pandemic world. SUERF Policy Note. Issue No 193, septiembre 2020.](#)

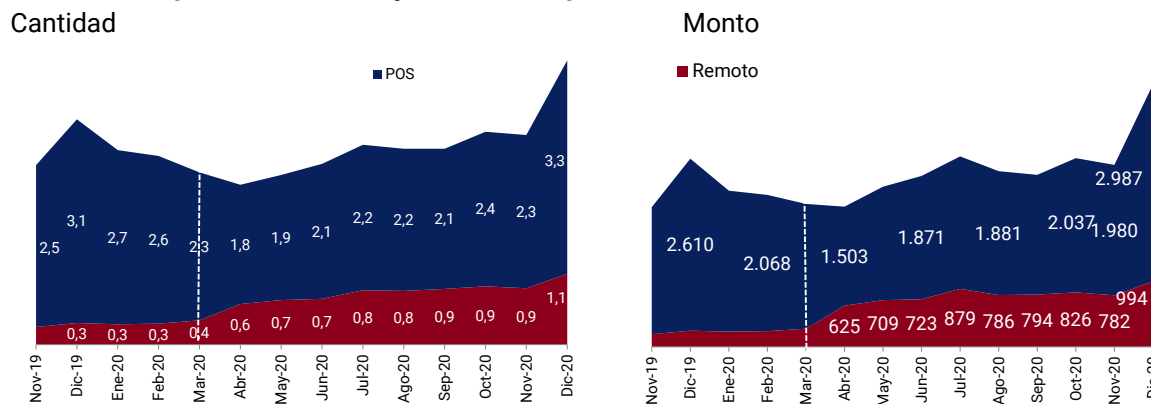
<sup>40</sup> En el año 2020, el comercio electrónico amplió su facturación en un 124%, generó 84% más órdenes de compra y sumó más de un 1 millón de compradores respecto a 2019. Fuente: estudio anual de comercio electrónico de la Cámara Argentina de Comercio Electrónico. [Estadísticas](#) y [Resumen](#).

<sup>41</sup> "Pagos remotos" comprende a los pagos con tarjetas en un entorno digital (no presencial) y a las transferencias electrónicas.

<sup>42</sup> De abril a diciembre de 2020.

total de pagos con dicho instrumento, entre marzo y diciembre de 2020. No obstante, considerando las operaciones específicas de comercio electrónico, la proporción de pagos con tarjetas de débito se mantiene baja entre los métodos de pago elegidos en dicho entorno (7% en 2020)<sup>43</sup>.

**Gráfico 12 | Operaciones con tarjeta de débito por adulto**



Nota | Montos en pesos constantes (IPC base 100 = enero 2019)

Fuente | BCRA e INDEC.

Un hecho que merece destacarse es que mientras al inicio del Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio (ASPO) los pagos remotos con tarjeta de débito sustituyeron parcialmente a los pagos en POS, una vez relajadas las restricciones iniciales del ASPO, los primeros continuaron creciendo mientras los pagos en POS iban recuperando el número de operaciones perdidas.

En relación con la cantidad de cuentas de depósito, las operaciones con tarjeta de débito por cuenta bancaria subieron sólo un 5% en 2020, debido al incremento récord de las cuentas de depósito registrado en dicho periodo (16%, más de 8 millones de cuentas). Sin embargo, cada cuenta bancaria canalizó pagos de montos -en términos reales- más elevados durante el 2020, los cuales registraron un crecimiento anual del 13%, tasa que se encontró cercana a cero en los 3 años anteriores.

Los pagos con tarjetas de crédito alcanzaron en 2020 los valores más bajos de la serie, aunque continúan siendo el segundo instrumento más utilizado. Las cantidades por adulto experimentaron por primera vez una contracción anual (-13%), mientras que los montos -en términos reales- que se abonan con estos medios acentuaron aún más la tendencia descendente con una tasa negativa del 12%, que cuadruplicó la caída del 2019. Este comportamiento podría obedecer a sus características como herramienta de financiamiento en un contexto de reducción de la actividad económica forzada por la pandemia.

Por el contrario, los pagos con tarjetas prepagas reflejaron un gran dinamismo, consiguiendo las cifras más altas de los últimos años. Con tasas positivas del 67% en cantidad y 74% en monto - en términos reales- en 2020, dichos pagos multiplicaron por 5 los valores registrados en 2017. Este crecimiento está vinculado con el aumento de las personas que poseen una cuenta no

<sup>43</sup> CACE. [Estadísticas y Resumen](#).

bancaria (Ver Gráfico 5), lo cual expone su potencial de expansión. Sin embargo, en el año 2020, estos pagos representaron apenas un 3% y 1% de las operaciones con MPE por adulto, en cantidad y monto, respectivamente.

**b. Transferencias electrónicas.** Debido a su desempeño extraordinario, las transferencias electrónicas se posicionaron como el medio de pago electrónico (MPE) más destacado en el año 2020, registrando las tasas de variación más elevadas de los últimos años, tanto en monto –en términos reales- como en cantidad. En el año 2017, por cada 10 adultos se realizaban, en promedio, 2 transferencias electrónicas mensuales, mientras que en el 2020 se efectuaron 8.

*Mobile banking* fue el canal que más se destacó, registrando crecimientos de 167% en cantidad y 114% en monto a precios constantes. Por ende, logró posicionarse como la segunda modalidad más utilizada para transferencias, por detrás de *home banking*. El uso extendido de celulares por parte de las personas, mencionado en el Informe de Inclusión Financiera (IIF) anterior, junto a la oferta de aplicaciones de las entidades financieras (EEFF) y las campañas de difusión, seguramente han contribuido con este fenómeno.

**Tabla 2 | Transferencias electrónicas**

Por adulto

Año	Cantidades								Montos							
	ATM		HB		MB		TOTAL		ATM		HB		MB		TOTAL	
	#	tvi	#	tvi	#	tvi	#	tvi	\$	tvi	\$	tvi	\$	tvi	\$	tvi
2017	0,05	25%	0,16	33%	0,02	100%	0,23	35%	575	24%	3.414	37%	176	98%	4.165	37%
2018	0,06	20%	0,22	38%	0,03	50%	0,31	35%	603	5%	4.076	19%	278	58%	4.957	19%
2019	0,06	0%	0,28	27%	0,06	100%	0,40	29%	568	-6%	4.609	13%	388	40%	5.565	12%
2020	0,08	33%	0,52	86%	0,16	167%	0,76	90%	691	22%	6.384	39%	828	114%	7.904	42%

Por cuenta bancaria

Año	Cantidades								Montos							
	ATM		HB		MB		TOTAL		ATM		HB		MB		TOTAL	
	#	tvi	#	tvi	#	tvi	#	tvi	\$	tvi	\$	tvi	\$	tvi	\$	tvi
2017	0,03	13%	0,12	25%	0,01	82%	0,16	26%	410	14%	2.429	25%	125	82%	2.964	25%
2018	0,04	12%	0,14	24%	0,02	62%	0,20	25%	399	-3%	2.692	11%	184	47%	3.275	10%
2019	0,04	16%	0,18	29%	0,04	65%	0,26	31%	370	-7%	3.003	12%	253	38%	3.626	11%
2020	0,05	12%	0,31	67%	0,09	149%	0,45	70%	410	11%	3.766	25%	485	92%	4.660	29%

Nota | Montos en pesos constantes (IPC base 100 = Ene-19). tvi = tasa de variación interanual.

Fuente | BCRA e INDEC.

La cantidad de transferencias electrónicas por cuenta bancaria registró la tasa de crecimiento más elevada de los últimos años para el total y para los canales *home banking* y *mobile banking*. Mientras que para los montos, ello se observa para el total y el *mobile banking*. Respecto al 2019, se realizaron un 70% más de transferencias por cuenta bancaria con un aumento en el monto – en términos reales- del 29%.

Para continuar impulsando los pagos electrónicos, el BCRA lanzó el programa “Pago con Transferencia”<sup>44</sup> con el fin de ampliar el alcance de las transferencias inmediatas. Se basa en un ecosistema digital de pagos abiertos: (a) interoperable (cuentas bancarias y no bancarias), inmediato (los comercios recibirán una acreditación automática) y flexible (permitirá operar

<sup>44</sup> Pago con Transferencia.

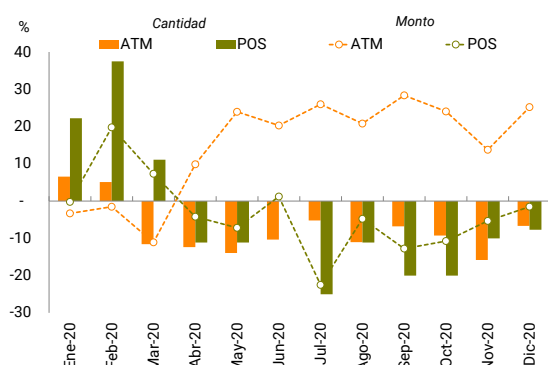
tarjetas de débito, códigos QR, biometría), entre otros. El nuevo sistema comenzó a funcionar en diciembre del año 2020 y continuará de manera progresiva hasta su completa implementación en noviembre de año 2021.

**c. Extracciones de efectivo.** Previo a la crisis sanitaria, el crecimiento de los medios de pago electrónicos (MPE) se vio acompañado de un aumento en la cantidad de retiros de efectivo por adulto, al tiempo que caía el monto extraído –a precios constantes– por adulto. Este comportamiento, que podría explicarse por el aumento de la oferta de puntos de acceso (PDA) y la disponibilidad de otros medios para retirar efectivo, se vio interrumpido en el año 2020 debido a la pandemia y las consecuentes restricciones a la circulación.

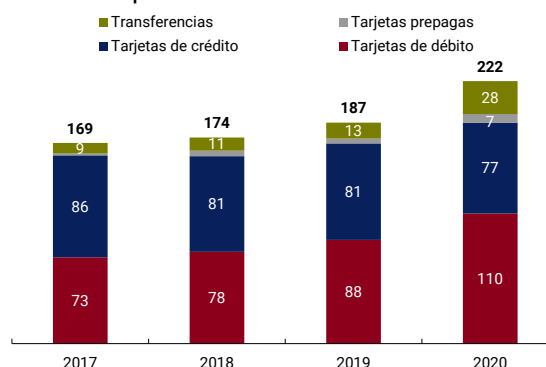
Comparando los promedios mensuales de 2019 y 2020, la cantidad de extracciones de efectivo en cajeros automáticos (ATM) por adulto disminuyó un 8% al tiempo que el monto extraído –a precios constantes– por adulto se incrementó en un 15% y la extracción promedio un 24%. Esta conducta se replica en la disminución del número de retiros en los puntos extrabancarios pero no en los montos extraídos, que también disminuyeron.

**Gráfico 13 | Extracciones de efectivo por adulto**

Tasas de variación interanual



Operaciones por MPE cada 100 extracciones



Nota | Montos en miles de pesos constantes (IPC base 100 = Ene-19).

Fuente | BCRA e INDEC.

La evolución de ambos canales estuvo influenciada por las disposiciones adoptadas por los efectos de la pandemia, que generaron una menor circulación de las personas y condujeron a realizar menos asistencias a los ATM pero con retiros de efectivo más elevados que en el pasado. En la etapa más restrictiva, sólo algunos comercios esenciales resultaban una alternativa al ATM. Cabe recordar que, con el fin de reducir el riesgo de contagio, el BCRA incrementó el límite del monto de las extracciones en ATMs –actualmente en \$ 15.000 por día- y eliminó los cargos asociados a su operatoria<sup>45</sup> hasta fin de marzo de 2021, fecha en la cual se retornó al esquema que estuvo vigente previamente al inicio del ASPO. De este modo, permanecen sin costo las extracciones para los titulares de cuentas sueldo, previsionales y aquellas destinadas al pago de programas sociales y, para las cajas de ahorro y cuenta gratuita universal (CGU), aquellas realizadas en ATMs de la propia entidad financiera ubicados dentro de las sucursales. En el caso

<sup>45</sup> Comunicación A 6957.

de la CGU, se contemplan hasta ocho operaciones sin costo en ATMs de otras entidades financieras, donde la extracción de efectivo es una de las operaciones disponibles<sup>46</sup>.

En el año 2020, la población adulta realizó más del doble de operaciones por medios electrónicos de pago que extracciones de efectivo. Esta relación creció un 19% respecto al 2019 y se encuentra por encima de los valores registrados en el último período. Esta dinámica está explicada por el crecimiento de las operaciones con tarjeta de débito y las transferencias electrónicas.

Por último, los pagos digitales constituyen una valiosa herramienta para responder al impacto de la pandemia. Pero su desempeño no está exento de desafíos y riesgos, dado que su uso puede resultar particularmente complejo para algunos grupos poblacionales, como personas mayores o con menores capacidades digitales, y estar sujeto a ciberataques y fraude digital. En este sentido, el BCRA ha avanzado en ambos frentes a través del lanzamiento de una campaña digital de educación financiera para las familias (junto al Ministerio de Educación)<sup>47</sup>, y por medio de acciones para prevenir estafas virtuales<sup>48</sup> y el establecimiento de lineamientos de ciberseguridad<sup>49</sup>.

### **2.3 Modalidades de ahorro**

En las ediciones anteriores del Informe de Inclusión Financiera (IIF), las mediciones sobre el uso de los productos de ahorro se basaron en relacionar la cantidad de plazos fijos vigentes de personas humanas (en adelante, plazos fijos) con la población adulta y la cantidad de cuentas de depósito. En este reporte, a partir de la mayor información disponible, se analizará la evolución de los plazos fijos en relación con la cantidad de personas humanas tenedoras de cuentas en entidades financieras (en adelante, tenedores de cuentas bancarias).

A fines de 2020, la métrica registró un valor de 10,5 plazos fijos cada 100 personas tenedoras de cuentas bancarias, encontrándose cercano al valor de marzo de 2020, momento en que se estableció el Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio (ASPO) como respuesta a la pandemia COVID-19. Si bien tanto la cantidad de plazos fijos como los tenedores de cuentas bancarias registraron crecimientos de marzo a diciembre de 2020, 8,2% y 10,7%, respectivamente, la evolución del indicador refleja la reducida proporción de tenedores de cuentas bancarias que utilizan los plazos fijos como producto de ahorro.

Durante la pandemia COVID-19, el Gobierno Nacional brindó ayudas sociales a las personas que afrontaron pérdidas o una grave disminución de sus ingresos como consecuencia de la situación de emergencia sanitaria. Esta política implicó la apertura de un elevado número de cuentas bancarias, sumado a acreditaciones a personas que ya tenían una cuenta bancaria pero que enfrentaban una caída en sus ingresos. Estas ayudas sociales, como el Ingreso Familiar de Emergencia (IFE), se establecieron con el fin de permitir el acceso a los bienes y servicios básicos

---

<sup>46</sup> Ver punto 2.1 del [IIF del segundo semestre del 2019](#).

<sup>47</sup> [Tutoriales sobre gestión de claves, pagos por home banking y medidas de seguridad para operaciones digitales, entre otros.](#)

<sup>48</sup> [Estafas virtuales.](#)

<sup>49</sup> [Lineamientos de ciberseguridad.](#)

indispensables para el conjunto de la población y, principalmente, para quienes más lo necesitan. Por ende, la masiva apertura de cuentas con fines transaccionales asociados a la ayuda social dio lugar a una reducción en el ratio de plazos fijos sobre tenedores de cuentas bancarias.

**Tabla 3 | Plazos fijos cada 100 tenedores de cuentas bancarias en función del tamaño de las Entidades Financieras (EEFF)**

Quintiles	Mar-19	Jun-19	Sep-19	Dic-19	Mar-20	Jun-20	Sep-20	Dic-20
Primer quintil	14,5	16,9	17,2	21,0	40,9	16,3	18,3	19,9
Segundo quintil	7,1	7,7	7,7	6,5	6,4	6,5	6,6	5,6
Tercer quintil	5,3	5,6	5,3	4,9	4,5	4,5	4,6	4,3
Cuarto quintil	5,1	5,1	4,7	4,5	4,3	4,5	4,6	4,3
Quinto quintil	8,9	9,3	8,6	7,5	7,3	7,2	7,5	6,9
Entidades financieras	12,6	13,2	12,3	11,0	10,8	10,7	11,3	10,5

Nota | Los quintiles agrupan a las EEFF en función de la cantidad de personas tenedoras de cuentas bancarias, donde el primer quintil agrupa a las EEFF con menor cantidad de cuentahabientes. Los límites varían en cada uno de los trimestres. Si una persona tiene cuenta en EEFF de dos quintiles distintos, se contabiliza en cada uno de ellos. Los plazos fijos incluyen aquellos constituidos en pesos, UVA y moneda extranjera.

Fuente | COELSA y BCRA.

Por el lado de los rendimientos de los depósitos a plazo, durante 2020 el BCRA impulsó diversas medidas tendientes a armonizar las tasas de interés de la política monetaria y a mantener rendimientos reales positivos de los ahorros en pesos: (i) se elevó gradualmente la tasa de interés de los pases pasivos para el BCRA (activos para las entidades financieras -EEFF-) a un día; (ii) se empezaron a ofrecer pases pasivos para el BCRA a siete días; (iii) se ajustó en varias oportunidades la tasa de interés de política monetaria; (iv) se elevaron las tasas de interés mínima garantizada de los depósitos a plazo fijo en pesos tradicionales en pos de asegurar retornos acordes con los niveles de inflación, de manera de favorecer el ahorro en moneda nacional. Complementariamente, en 2020 se lanzaron los plazos fijo UVA precancelables a partir de los 30 días (sobre un plazo total de al menos 90 días), ampliando las alternativas de ahorro en pesos a una tasa real positiva. Asimismo, el BCRA ha venido y continuará cooperando con varios gobiernos provinciales y distintos ámbitos de la administración pública nacional para promover la educación financiera en general y la aplicada al ahorro en especial.

Sin embargo, en término de montos invertidos, el comportamiento fue diferente durante el año 2020. El saldo de plazos fijos de personas humanas en moneda local registró un aumento anual del 9,3% en términos reales, mientras que los plazos fijos del sector privado no financiero registraron un aumento cercano al 30%, cobrando asimismo mayor dinamismo los del tipo UVA precancelable.

Cabe señalar que la reducida proporción de plazos fijos respecto a los cuentahabientes está influenciada, además de por la predisposición a ahorrar, por factores tales como la capacidad de ahorro de la población, ciertamente comprometida durante la pandemia, y el conocimiento de las alternativas sobre los productos de ahorro en el sistema financiero sobre los cuales el BCRA ha venido trabajando en diversas acciones de educación financiera. Por otro lado, cabe remarcar que los montos mínimos establecidos por las EEFF a partir de los cuales pueden realizarse plazos



fijos son relativamente bajos (mayormente entre \$500 y \$1.000), no siendo este límite una barrera por el lado de la oferta para acceder a este instrumento de ahorro.

Segmentando la evolución del indicador en función de la cantidad de cuentahabientes de las EEFF como referencia de su tamaño, se observa que todos los grupos de entidades registran, excepto aquellas que tienen menor cantidad de cuentahabientes, un deterioro en la utilización de plazos fijos a lo largo del periodo de análisis. En el año 2020, las EEFF del segundo quintil registran la mayor caída en términos anuales (-12,6%), mientras que las EEFF más pequeñas experimentaron el menor descenso (-4,9%).

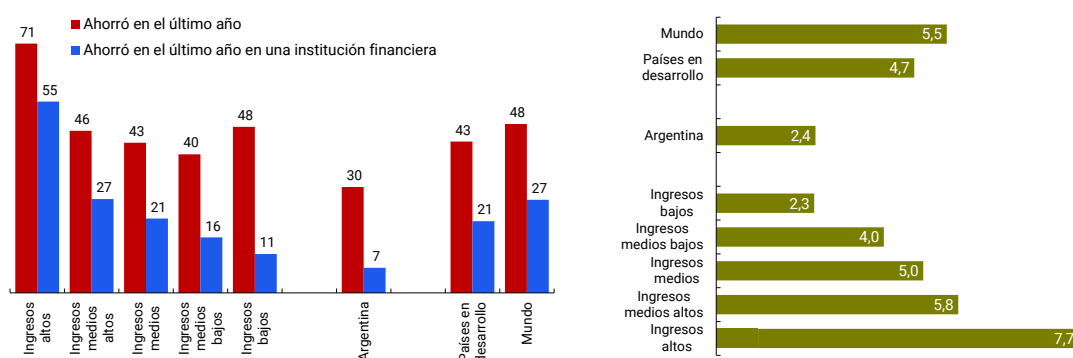
Asimismo, la brecha existente entre las EEFF más grandes y aquellas de tamaño mediano resulta significativa. Las EEFF del tercer y cuarto quintil deberían mejorar su desempeño entre un 60% y 70% para alcanzar el desempeño de las EEFF con mayor cantidad de cuentahabientes. Una mención especial requieren las EEFF del primer quintil que registran un indicador muy superior al resto de las EEFF. Cabe señalar que tanto la cantidad de cuentahabientes como de plazos fijos resultan poco significativos en el total de ambas variables (menor a 1%), lo cual genera que pequeñas variaciones impacten de manera significativa en el indicador.

De acuerdo con los datos recopilados por la encuesta Global Findex<sup>50</sup>, la brecha a nivel mundial entre la población adulta que ahorra y la que ahorra en una institución financiera resulta significativa (48% vs. 27%). En los países de ingresos medios y bajos, cada 10 personas adultas que ahorran 5 lo hacen en el sistema financiero en países de ingresos medios y 2 en el caso de países de ingresos bajos.

#### Gráfico 14 | Comportamiento de ahorro en función del ingreso per cápita

Porcentaje de la población adulta

Cada 10 personas que ahorraron, ¿Cuántas lo hicieron en el sistema financiero?



Fuente | Global Findex, Banco Mundial, 2017.

Argentina, aun siendo parte del conjunto de países de ingresos medios altos, registra en los resultados de Global Findex (2017) un comportamiento de ahorro de países de ingresos bajos en términos de vínculos de ahorro con las entidades financieras, considerando que de cada 10 personas adultas que ahorran 2 lo hacen en el sistema financiero. Asimismo, la propensión al ahorro de la población argentina resulta algo menor a la reportada por países de ingresos medios

<sup>50</sup> Global Findex (2017).

y bajos (30%). Aún con esta limitación y dado el reducido uso de los plazos fijos como producto de ahorro en todos los segmentos de EEFF, la significativa brecha entre la población adulta que ahorra y la que ahorra en una EEFF deja espacio para incluir más personas a los productos de ahorro del sistema financiero.

El aumento de la base de personas tenedoras de cuentas bancarias, que casi alcanza a la totalidad de la población adulta, y la creciente digitalización de los servicios financieros presentan un contexto propicio para potenciar el uso de los productos de ahorro del sistema financiero. Tomando como referencia la masiva adopción de los medios electrónicos de pago tras la irrupción de la pandemia, los productos de ahorro de las EEFF se apalancaron en tecnologías vigentes para potenciar su crecimiento. En esta línea, la literatura plantea dos aspectos principales para los productos de ahorro: *(i) extender los canales de distribución; y (ii) desarrollar nuevas características y atributos.*

La omnicanalidad en la atención de las EEFF, tanto físicos como electrónicos, permite a los diferentes grupos poblacionales acceder a la colocación de su ahorro a través del canal de atención más cercano a sus operaciones financieras habituales. Considerando la extensa cobertura geográfica del sistema financiero, la posibilidad de contratar un producto de ahorro en cualquier tipo de PDA, independientemente de la entidad y red del mismo, se amplía la oferta brindando un mayor abanico de posibilidades al usuario. Asimismo, una situación análoga sucede con los canales electrónicos como la banca por internet y banca móvil, donde casi la totalidad de las EEFF cuentan con ambos canales. Una mención particular requiere la banca móvil dado que el celular, a diferencia del acceso a través de la computadora, es utilizado de manera frecuente por todos los grupos etarios.

### 3. Crédito a personas humanas

El contexto local se mantiene marcado por las consecuencias de la pandemia COVID-19 que encontró a la Argentina en una situación económica y financiera vulnerable. Si bien la relajación de las medidas de distanciamiento social permitió una mayor circulación de las personas y una cierta recuperación de la actividad económica en relación con los primeros meses de la pandemia<sup>51</sup>, la evolución de la situación epidemiológica continúa generando un escenario de incertidumbre.

Las medidas tomadas por el BCRA en respuesta a la pandemia buscaron morigerar las consecuencias de la situación económica para los deudores del sistema financiero ampliado (SFA). En particular, el BCRA impulsó diversos programas de asistencia crediticia tendientes a dinamizar el canal de crédito al sector privado<sup>52</sup>. Asimismo, se mantuvo la flexibilización de los criterios de clasificación de los deudores y las condiciones de pago de préstamos vigentes, así como los límites máximos a las tasas de interés de tarjetas de crédito emitidas por entidades financieras (EEFF)<sup>53</sup>.

**a. Proveedores de financiamiento y líneas de crédito.** Durante 2020 el porcentaje de adultos con al menos un financiamiento continuó con la tendencia descendente que comenzó en el año 2019. La persistencia a la reducción de la actividad económica que se observó a partir del segundo trimestre de 2018, y que se mantuvo durante el año 2019, se reflejó en la reducción del indicador de personas adultas que accedieron a financiamiento. Asimismo, a partir de 2020, la pandemia introdujo nuevos elementos que profundizaron la caída del indicador mencionado anteriormente.

Durante las etapas de aislamiento y distanciamiento social, diversos factores afectaron el acceso al crédito de la población. En primer lugar, el componente presencial todavía requerido para la generación y gestión de créditos implicó que las medidas de distanciamiento social necesarias para minimizar los riesgos de contagio dificultaran la contratación de nuevos financiamientos. Por otro lado, la incertidumbre respecto de la evolución de las condiciones sanitarias y su impacto en términos de ingresos, generó que parte de la población y el sistema financiero tomara una actitud de mayor precaución con respecto al crédito. Adicionalmente, la caída de la actividad económica desde 2018 y sus efectos sobre los ingresos también disminuyeron las posibilidades de la población de acceder a financiamiento. En respuesta a la pandemia, el Gobierno Nacional en conjunto con el BCRA implementaron medidas facilitando el crédito a personas humanas (línea tasa cero para pequeños contribuyentes y autónomos y línea de crédito para la cultura) y a MiPyMEs a través de créditos con tasas subsidiadas y la línea de crédito para la inversión productiva<sup>54</sup>.

---

<sup>51</sup> El [Estimador Mensual de Actividad Económica del INDEC](#) demuestra una fuerte caída intermensual en el índice desestacionalizado en los meses de marzo y abril que comienza a recuperarse a partir de mayo. Sin embargo, el año 2020 finaliza con una caída interanual en la actividad económica de 3% (dic-19 vs. dic-20), pese a que la actividad económica mostraba una reversión en su tendencia a partir de septiembre de 2020.

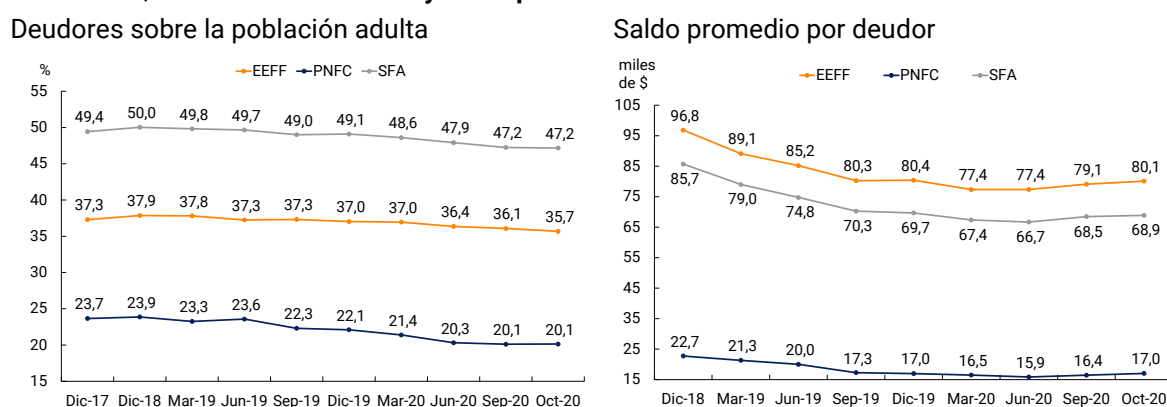
<sup>52</sup> [Informe sobre Bancos, BCRA, enero 2021](#).

<sup>53</sup> [Comunicación A 7181](#) y [Comunicación A 7198](#).

<sup>54</sup> Para mayor detalle, ver contexto local del [IIF de noviembre 2020](#) y [Comunicación A 7140](#).

En este marco, de diciembre 2019 a octubre 2020 se produjo una contracción en el porcentaje de adultos con al menos un financiamiento de 1,4 p.p. para las entidades financieras (EEFF), 2 p.p. para los Proveedores No Financieros de Crédito (PNFC) y 1,9 p.p. para el Sistema Financiero Ampliado (SFA), superior a la observada durante el mismo período de 2019 (0,5 p.p. de caída para EEFF, 1,7 para Proveedores No Financieros de Crédito -PNFC- y 1 p.p. para el sistema financiero ampliado -SFA-). La diferencia en dichas caídas puede estar asociada a la menor incidencia de trabajo formal<sup>55</sup> entre los deudores de PNFC, lo que podría significar un mayor impacto de la caída del ingreso producto de la pandemia. Asimismo, la necesidad de reducir la circulación y así los contagios implicó el cierre temporal de grandes comercios que operan como Otros Proveedores No Financieros de Crédito (OPNFC) -por ejemplo, de venta de electrodomésticos-, lo que pudo haber afectado la generación de nuevos créditos.

### Gráfico 15 | Cantidad de deudores y saldo por deudor



Nota | Saldos en miles de pesos constantes (IPC base 100 = Ene-19).

Fuente | BCRA e INDEC

Se evidencia una importante desaceleración en la reducción del saldo promedio por deudor con respecto al 2019, atento a que si bien durante los primeros diez meses del año 2020 los saldos promedios en términos reales cayeron un 0,3% para EEFF y un 1,1% para el SFA, mientras que para los PNFC se registra un aumento de 0,4%, las caídas registradas fueron considerablemente menores que las del mismo período del año 2019 (16%, 24% y 17% respectivamente). A partir del segundo trimestre de 2020, el saldo por deudor demuestra una recuperación con un incremento del orden del 3,6% para EEFF y 3,3 para PNFC entre marzo y octubre. Con estos resultados, queda en evidencia que dadas las consecuencias de la pandemia y los estímulos de crédito instrumentados por el Gobierno Nacional que se implementaron como respuesta, el sistema financiero demostró un desempeño más favorable en términos de saldos reales financiados que en 2019.

Analizando el comportamiento por grupo institucional, dentro del conjunto de las EEFF los bancos públicos tienen un comportamiento diferenciado a los bancos privados y las compañías financieras, registrando una leve tendencia a la incorporación de nuevos deudores desde el año 2019 que se mantuvo durante el 2020. Entre los PNFC, las Emisoras de Tarjetas de Crédito No Bancarias (ETCNB)

<sup>55</sup> Representado por una menor tenencia de cuenta sueldo entre sus deudores (ver IIF anterior).

registran una menor reducción en el porcentaje de deudores que los otros proveedores no financieros de crédito (OPNFC), lo que podría estar asociado a un mayor componente de presencialidad en la contratación de préstamos personales en estos últimos y al cierre temporal de grandes comercios que operan como OPNFC.

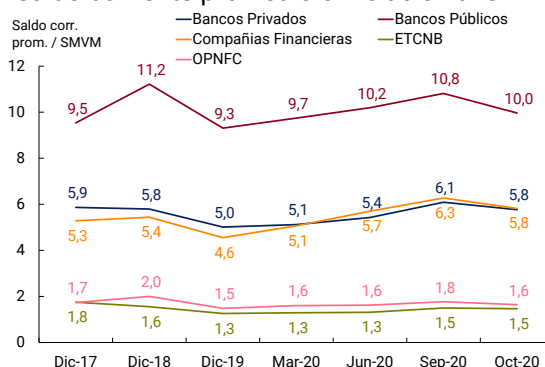
Por otra parte, a los efectos de dimensionar los saldos promedio por deudor en relación a los ingresos de las personas, se incorpora la variable del Salario Mínimo, Vital y Móvil (SMVM) y se observa que los deudores del SFA registraban a octubre 2020 saldos que equivalían a 6,8 SMVM, mientras que para las EEFF ascendían a 7,9 SMVM y los PNFC a 1,7 SMVM. Entre los distintos grupos institucionales también se observan comportamientos diferenciados: los bancos públicos tienen saldos persistentemente mayores que las demás EEFF y los PNFC, con saldos equivalentes en octubre 2020 a aproximadamente 10 SMVM. En un segundo grupo se encuentran los bancos privados y las compañías financieras con 5,8 SMVM, mientras que los saldos promedio de deudores de emisoras de tarjetas de crédito no bancarias (ETCNB) y OPNFC se encontraban entre 1,5 y 1,6 SMVM.

**Tabla 4 | Deudores y saldos por grupo institucional**

% de la pob. adulta con al menos un financiamiento y saldo promedio

Grupo de proveedores	Porcentaje de deudores			Saldo promedio por deudor		
	Dic-18	Dic-19	Oct-20	Dic-18	Dic-19	Oct-20
Bcos. Privados	30,6	29,5	27,5	67,3	56,9	58,4
Bcos. Públicos	10,9	11,1	11,3	130,3	105,7	100,9
Cias. Fin.	3,0	2,4	1,9	63,2	51,7	58,9
EEFF	37,9	37,0	35,7	96,8	80,4	80,1
ETCNB	17,2	16,1	15,0	18,1	14,3	14,8
OPNFC	10,0	8,7	7,3	23,2	16,8	16,6
PNFC	23,9	22,1	20,1	22,7	17,0	17,0
SFA	50,0	49,1	47,2	85,7	69,7	68,9

Saldo corriente promedio en relación al SMVM



Nota | Saldos en miles de pesos constantes (IPC base 100 = Ene-19)

Fuente | BCRA, INDEC y Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social.

En términos de saldos, las compañías financieras incrementaron entre diciembre 2019 y octubre 2020 el saldo promedio a precios constantes de sus deudores en un 14%, mientras que los bancos privados registraron un aumento del 2,7%. Estos comportamientos evidencian un claro cambio respecto a las reducciones observadas durante el año 2019. En relación con los bancos públicos, si bien durante 2020 este grupo institucional demostró una disminución en los saldos promedio por deudor en términos constantes (4,5% durante los 10 primeros meses del año), esta caída fue considerablemente menor a la del mismo período del año anterior (16,6%). Dentro del grupo de los PNFC, las ETCNB exponen un aumento en los saldos reales financiados, mientras que los OPNFC registraron una caída del 1,2%.

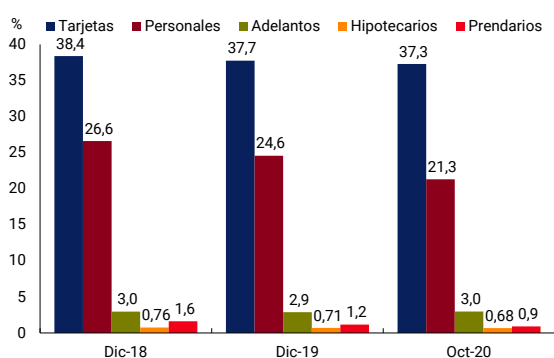
En términos de tipos de financiamiento, los préstamos personales experimentaron la mayor reducción en el porcentaje de adultos con al menos una asistencia, con una caída durante los primeros 10 meses del año 2020 de 3,3 p.p. Esta línea de financiamiento, habitualmente asociada

a la contratación presencial, pudo verse afectada por las necesidades de reducir la circulación de las personas y así los contagios, así como por la mencionada actitud precautoria y la caída de los ingresos. Las tarjetas de crédito se encuentran en segundo lugar, con una reducción de 0,5 p.p. Los adelantos en cuenta corriente alcanzaron en octubre valores similares a los de diciembre 2019. Dentro de las financiaciones de mayor plazo y monto, los préstamos prendarios continúan con una tendencia descendente, habiendo pasado de 1,2% de la población adulta en diciembre de 2019 a 0,9% en octubre 2020.

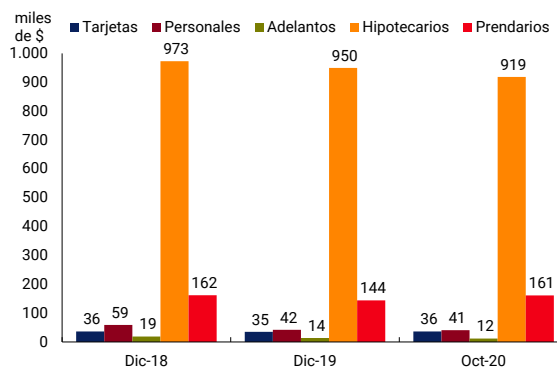
Con respecto a los saldos, entre diciembre 2019 y octubre 2020 el saldo promedio por deudor de préstamos personales sufrió una caída del 3% en términos reales. Esta reducción de saldos significó una clara desaceleración de la tendencia observada, que había demostrado una caída del 24% durante el mismo período del año 2019. Un comportamiento similar evidencian los adelantos en cuenta corriente, que registraron una disminución en el saldo promedio por deudor del orden del 13% desde diciembre 2019 hasta octubre 2020 (vs. 33% de caída durante los primeros diez meses del año 2019).

### Gráfico 16 | Financiamiento del sistema financiero ampliado por tipo de asistencia

Porcentaje de deudores sobre la pob. adulta



Saldos promedio por deudor



Nota | Saldos en miles de pesos constantes (IPC base 100 = Ene-19).

Fuente | BCRA e INDEC.

Las tarjetas de crédito, por su parte, tuvieron un aumento del 3% en los saldos promedio por deudor durante el año 2020, indicando que los titulares de tarjetas de crédito pudieron utilizar este medio para financiar consumos en un contexto de caída de los ingresos producto de la pandemia. En este punto, se destaca el impacto de la línea de Créditos a Tasa Cero para trabajadores independientes y monotributistas dispuesta por el Gobierno Nacional en el marco del Programa de Emergencia de Asistencia al Trabajo y la Producción<sup>56</sup> -estos financiamientos se acreditaban en tarjetas de crédito, con impacto positivo sobre los saldos de deuda para este tipo de asistencia-

**b. Características de los deudores.** En términos de la distribución geográfica de los deudores, a excepción de las provincias de Chaco y La Pampa todas las jurisdicciones de primer orden sufrieron durante el año 2020 una reducción en el porcentaje de su población que accede a

<sup>56</sup> Créditos a Tasa Cero.

financiamiento de entidades financieras (EEFF). Para los Proveedores no Financieros de Crédito (PNFC), la caída en el porcentaje de deudores se observa en todas las jurisdicciones. La provincia de Tierra del Fuego registra la mayor contracción para ambos indicadores, con una caída de 3,1 p.p. en el porcentaje de deudores de EEFF y 4,4 p.p. de PNFC.

Los saldos promedio por deudor en términos reales también mostraron disparidades en su comportamiento durante el año 2020. Para el caso de las EEFF, en 17 de las 24 jurisdicciones de primer orden se registró un aumento del saldo promedio, mientras que para los PNFC 14 jurisdicciones mostraron un aumento de saldos y 10 una reducción. Los mayores incrementos se registraron en provincias que tienen relativamente un menor porcentaje de su población con al menos un financiamiento.

**Tabla 5 | Deudores y saldos por provincia**

Provincia	EEFF Deudores			EEFF Saldo promedio			PNFC Deudores			PNFC Saldo promedio		
	Oct-20	Dic-19 a Oct-20		Oct-20	Dic-19 a Oct-20		Oct-20	Dic-19 a Oct-20		Oct-20	Dic-19 a Oct-20	
	%	p.p.	\$	%	%	\$	%	p.p.	\$	%	%	\$
Bs. As.	34,4	-1,5	76,8	-1,4	15,2	-2,3	15,2	-2,3	15,2	-2,3		-2,3
CABA	67,6	-1,1	105,3	-6,3	17,8	-2,3	20,5	-4,4	20,5	-4,4		-4,4
Catamarca	27,5	-1,9	67,5	5,7	31,8	-2,4	20,0	-2,4	20,0	-2,4		-2,4
Chaco	27,7	0,7	66,2	5,2	24,5	-1,9	16,2	2,9	16,2	2,9		2,9
Chubut	37,6	-2,3	94,4	0,7	23,3	-2,6	21,7	-0,3	21,7	-0,3		-0,3
Córdoba	35,4	-1,1	93,0	6,5	26,4	-2,1	15,8	-0,5	15,8	-0,5		-0,5
Corrientes	22,9	-2,6	67,4	4,3	24,5	-0,8	17,7	6,3	17,7	6,3		6,3
Entre Ríos	32,2	-0,5	69,3	1,7	22,2	-1,0	21,9	2,6	21,9	2,6		2,6
Formosa	26,1	-1,9	59,3	7,4	21,3	-1,2	16,7	11,3	16,7	11,3		11,3
Jujuy	26,5	-1,5	61,2	-5,0	22,5	-1,5	15,0	-1,0	15,0	-1,0		-1,0
La Pampa	43,0	0,7	91,4	3,7	15,1	-1,4	15,7	11,2	15,7	11,2		11,2
La Rioja	25,1	-2,4	57,3	0,3	31,0	-3,1	19,4	-0,7	19,4	-0,7		-0,7
Mendoza	30,2	-1,6	76,7	2,8	22,6	-2,2	16,5	2,0	16,5	2,0		2,0
Misiones	29,1	0,0	57,9	0,0	20,6	-1,1	15,9	6,4	15,9	6,4		6,4
Neuquén	42,2	-1,8	95,8	-0,4	28,2	-2,2	23,4	3,8	23,4	3,8		3,8
Río Negro	35,9	-1,9	71,5	0,4	23,5	-2,0	19,5	5,0	19,5	5,0		5,0
S. del Estero	32,5	-1,3	44,0	3,3	23,3	-0,8	14,5	2,4	14,5	2,4		2,4
Salta	27,9	-1,8	79,0	5,0	23,6	-1,7	15,5	1,2	15,5	1,2		1,2
San Juan	25,3	-1,1	53,7	1,9	26,5	-2,1	17,0	-1,8	17,0	-1,8		-1,8
San Luis	30,8	-2,1	60,3	8,5	24,7	-2,7	16,2	4,7	16,2	4,7		4,7
Santa Cruz	39,5	-2,7	88,8	-0,8	27,0	-2,6	20,8	-0,3	20,8	-0,3		-0,3
Santa Fe	38,4	-0,4	71,9	-0,1	19,5	-1,6	19,3	4,7	19,3	4,7		4,7
T. del Fuego	49,8	-3,1	131,4	-6,4	27,4	-4,4	22,0	-8,6	22,0	-8,6		-8,6
Tucumán	28,0	-2,5	78,5	7,3	28,3	-1,0	16,8	1,6	16,8	1,6		1,6
<b>Total Nacional</b>	<b>35,7</b>	<b>-1,4</b>	<b>80,1</b>	<b>-0,3</b>	<b>20,1</b>	<b>-2,0</b>	<b>17,0</b>	<b>0,4</b>	<b>17,0</b>	<b>0,4</b>		<b>0,4</b>

Nota | Porcentaje de la población adulta con el menos un financiamiento y saldos en miles de pesos constantes (IPC base 100 = Ene-19).

Fuente | BCRA e INDEC.

Por otra parte, las consecuencias de la pandemia tuvieron un impacto diferenciado en el acceso a crédito de hombres y mujeres. Para el conjunto de las EEFF, se observa una mayor reducción en el porcentaje de mujeres con al menos un financiamiento que de hombres, explicándose este comportamiento principalmente por los bancos privados. Para las compañías financieras, la disminución en los adultos con financiamiento fue levemente mayor para los hombres que para las mujeres, mientras que los bancos públicos registraron un aumento en el porcentaje de deudores mayor para hombres que para mujeres. Dentro del conjunto de los PNFC, la actuación fue relativamente más homogénea, aunque se evidencia una pequeña diferencia en favor de las mujeres.

Los saldos, por su parte, muestran disparidades más marcadas, atento que el saldo promedio de deudores hombres de bancos privados y compañías financieras registró aumentos considerablemente mayores que el de las deudoras mujeres. Para los PNFC, la caída en los saldos promedio resultó similar para los deudores de ambos géneros.

**Tabla 6 | Brechas de género**

Grupo de proveedores		Porcentaje de deudores			Saldo promedio		
		Dic-19	Oct-20	Dic-19 a Oct-20	Dic-19	Oct-20	Dic-19 a Oct-20
Mujeres	Bancos Privados	27,5	25,3	-2,1	44,8	45,2	0,4
	Bancos Públicos	11,3	11,4	0,1	85,7	80,8	-4,9
	Compañías Financieras	2,3	1,8	-0,4	34,8	38,7	3,9
	EEFF	35,3	33,8	-1,5	64,5	63,1	-1,3
	ETCNB	16,0	14,9	-1,1	12,8	13,5	0,6
	OPNFC	8,3	6,9	-1,4	16,0	15,8	-0,2
	PNFC	21,6	19,7	-2,0	15,7	15,8	0,1
	<b>SFA</b>	<b>46,2</b>	<b>44,4</b>	<b>-1,8</b>	<b>57,6</b>	<b>55,8</b>	<b>-1,8</b>
Hombres	Bancos Privados	31,6	29,7	-1,9	68,2	70,5	2,3
	Bancos Públicos	11,0	11,2	0,3	127,7	122,6	-5,1
	Compañías Financieras	2,6	2,1	-0,5	67,7	78,5	10,8
	EEFF	38,8	37,6	-1,2	96,0	96,5	0,5
	ETCNB	16,2	15,0	-1,2	15,8	16,3	0,6
	OPNFC	8,9	7,6	-1,3	17,6	17,4	-0,2
	PNFC	22,5	20,5	-2,0	18,3	18,4	0,1
	<b>SFA</b>	<b>52,0</b>	<b>49,9</b>	<b>-2,0</b>	<b>81,4</b>	<b>81,6</b>	<b>0,2</b>

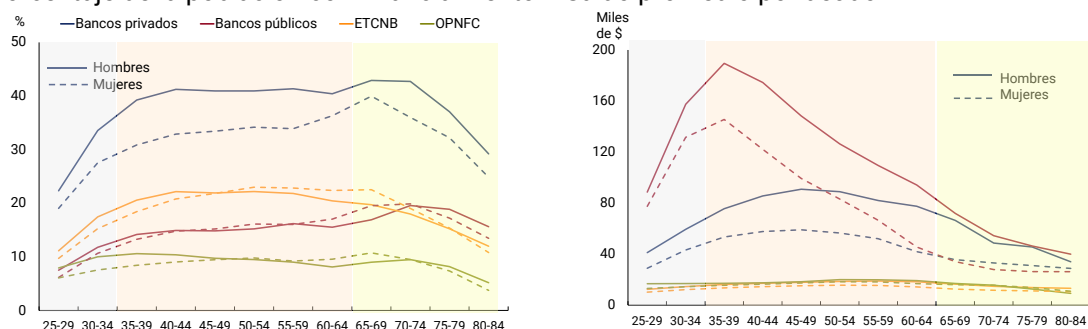
Nota | Saldos en miles de pesos constantes (IPC base 100 = Ene-19).

Fuente | BCRA e INDEC.

Por último, profundizando sobre la edad de los deudores, se observa que las diferencias en el acceso al crédito por género son más importantes para los bancos privados en los rangos etarios de entre 30 y 64 años, mientras que para jóvenes y mayores la diferencia entre el porcentaje de hombres y mujeres con al menos un financiamiento resulta menos significativa. Para los saldos, los bancos públicos y los privados registraron saldos promedio de deuda considerablemente mayores para hombres que para mujeres en todos los rangos etarios, siendo la brecha de género más elevada en bancos públicos. Para las emisoras de tarjetas de crédito no bancarias (ETCNB) y los otros proveedores no financieros de crédito (OPNFC), las diferencias entre hombres y mujeres son menores y más homogéneas a lo largo de los rangos etarios.

**Gráfico 17 | Financiamiento por rango etario grupo y género**

Porcentaje de la población con financiamiento Saldo promedio por deudor



Nota | Datos a Oct-20. Saldos en miles de pesos constantes (IPC base 100 = Ene-19).

Fuente | BCRA e INDEC.



## Apartado 1 / Una aproximación a la medición integral de la inclusión financiera en Argentina

El proceso de inclusión financiera ciertamente requiere acciones de monitoreo que trascienden el mero registro de indicadores referidos al acceso y uso de servicios financieros. Como se presenta en el Apartado 3, existen conceptos más profundos como los de salud y bienestar financiero que resultan más abarcadores y útiles en términos de medir los avances de la inclusión financiera y que facilitan el diseño detallado de respuestas de política ante el relevamiento de situaciones de exclusión. De todos modos, el contar con un indicador agregado que sintetiza diferentes aristas referidas al acceso y uso de servicios financieros puede resultar de utilidad para un primer análisis. La construcción de un índice aborda este reto, al resumir en una cifra su multidimensionalidad, permitiendo comparaciones a lo largo del tiempo.

Como primer punto, el armado de un índice requiere la selección de variables y la determinación de su ponderación relativa en el cálculo. Al tratarse éste de un primer ejercicio, la selección de variables y la calibración de su peso relativo se basó en los lineamientos de un documento de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)<sup>57</sup> que desarrolló índices de inclusión financiera para Uruguay. Este documento utiliza la técnica del enfoque determinístico (ED) para la confección de tres índices de inclusión financiera -acceso, uso y global-, donde los valores de los ponderadores surgen de un análisis contextual a cargo del equipo investigador.

Adicionalmente, las variables fueron normalizadas considerando sus valores mínimos y máximos a largo del periodo de análisis<sup>58</sup>, lo que genera que los índices oscilen entre 0 y 1. Estos índices comparan el estado de la inclusión financiera entre las diferentes unidades de tiempo (meses o trimestres) dentro del período estudiado, cobrando mayor relevancia su evolución temporal que su valor específico. Es decir, la proximidad del índice a 1 en un mes no implica una inclusión financiera óptima, sino simplemente que es mejor a la de otros meses incluidos en el cómputo.

Dentro de la dimensión de acceso, los elementos de la infraestructura física se presentan de manera individual, dadas las diferentes funcionalidades que desarrollan cada uno de ellos. Debido a que los cajeros automáticos (ATM) representan un 40% del total de puntos de acceso (PDA)<sup>59</sup>, se les asignó el ponderador más elevado. Las sucursales fueron consideradas en un segundo nivel de importancia, en función del abanico de operaciones ofrecidas. Luego, las terminales de autoservicio (TAS) y las agencias complementarias de servicios financieros (ACSF), que a pesar de experimentar un proceso de expansión<sup>60</sup>, aún deben consolidarse para satisfacer las necesidades financieras de las personas de una manera más completa<sup>61</sup>.

---

<sup>57</sup> Sanroman Graciela, Ferre Zuleika y Rivero José Ignacio, septiembre 2016, "[Inclusión Financiera en el Uruguay: Análisis a través de índices sintéticos](#)".

<sup>58</sup>  $(X - \text{mínimo}) / (\text{máximo} - \text{mínimo})$

<sup>59</sup> A diciembre de 2020.

<sup>60</sup> Ver Capítulo 1, sección 1.1. Evolución de los PDA en [Informe de Inclusión Financiera Abril de 2020](#).

<sup>61</sup> Una alternativa a este cálculo sería determinar los ponderadores a partir de la cantidad de operaciones en cada PDA, información que no se encuentra disponible por el momento.

**Tabla A.1.1 | Selección de indicadores y ponderadores<sup>62</sup>**

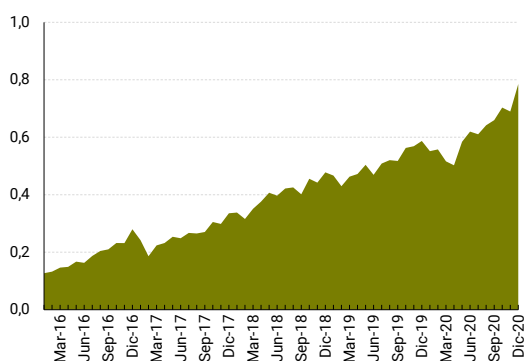
<b>Acceso</b>	<b>0,5</b>	<b>Uso</b>	<b>0,5</b>
<i>Infraestructura física:</i>		<i>Medios electrónicos de pago:</i>	
-Sucursales por adulto;	0,20	-Transferencias electrónicas por adulto;	0,25
-ATMs por adulto;	0,30	-Pagos con tarjeta de débito por adulto;	0,30
-TAS por adulto;	0,15	-Pagos con tarjeta de crédito por adulto;	0,20
-ACSF por adulto;	0,10	-Pagos con tarjeta prepaga por adulto;	0,10
<i>Cuentas bancarias:</i>		<i>Otros débitos:</i>	
-Cuentas de depósito por adulto.	0,25	-Débitos por adulto.	0,15

Las métricas de la dimensión de uso han sido representadas principalmente por las transferencias electrónicas y los pagos con los distintos tipos de tarjetas. En base a la mayor adopción que han experimentado en los últimos años, las tarjetas de débito y las transferencias electrónicas recibieron un peso relativo más elevado en relación con el resto de los medios de pago electrónicos.

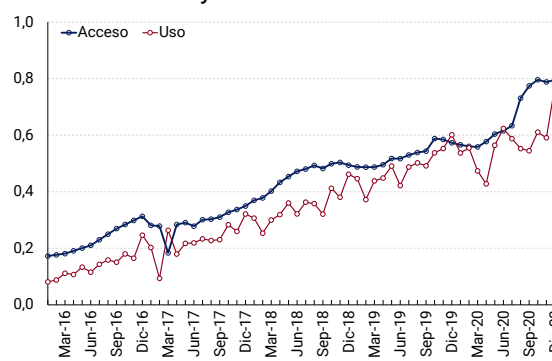
Como resultado, la conjunción de los índices de acceso y de uso en el índice global arrojaron una mejoría en el grado de inclusión financiera en el período bajo estudio, con un avance punta a punta de 5 veces. La trayectoria ascendente del índice global, con tasas de variación interanuales positivas para todos los meses, replicó las oscilaciones del índice de uso, con picos estacionales y un crecimiento que más que duplicó al índice de acceso, y los eventuales saltos discretos del índice de acceso, motivados generalmente por necesidades concretadas como la apertura de cuentas para canalizar las transferencias de ingresos en respuesta a la pandemia COVID-19.

**Gráfico A.1.2 | Evolución de los índices de inclusión financiera**

Índice de inclusión financiera



Índices de acceso y uso



Fuente | BCRA e INDEC.

El notable aumento en el índice de uso en el periodo analizado se explica por la progresiva utilización de los medios electrónicos de pago. Cabe destacar que las transferencias electrónicas por adulto quintuplicaron su valor entre enero 2016 y diciembre 2020. Por su parte, los pagos con

<sup>62</sup> En esta primera etapa, los datos de financiamiento y ahorro no han sido incluidos, aunque su rol resulta relevante en el devenir de la inclusión financiera.

tarjeta de débito<sup>63</sup> y los débitos relativos a la población se incrementaron en 97% y 99%, respectivamente. La mayor adopción de los medios electrónicos de pago estuvo impulsada por innovaciones regulatorias que buscaron ampliar el universo de oferentes, reducir las tasas de intercambio y sumar alternativas de pago, con operaciones más seguras y rápidas en un marco de incorporación de la tecnología<sup>64</sup>.

El alza en el índice de acceso ha sido más suave, registrándose un crecimiento punta a punta de 3,6 veces. Algunos de los factores detrás de este crecimiento han sido el aumento en la cantidad de cuentas de depósito por adulto como se señaló previamente, el crecimiento del parque de ATMs a lo largo del período (30%) y el lanzamiento de las ACSF alcanzando un valor de 3,67 cada 10.000 adultos en diciembre de 2020.

Como conclusión, y si bien se realizó un primer ejercicio de aproximación susceptible de desarrollos más exhaustivos, la construcción del índice global genera un aporte en la medición de la inclusión financiera dado que cuantifica, en una única métrica, su avance durante a lo largo del tiempo y permite comparar las dinámicas de sus dimensiones constitutivas.

---

<sup>63</sup> Ver Capítulo 2, sección 2.2. Transacciones por medios de pago electrónicos y extracciones de efectivo en [Informe de Inclusión Financiera Abril de 2020](#) y [Comunicaciones "A" 6212](#) y ["A" 6425](#).

<sup>64</sup> Ejemplos de normativas sobre el tema: pagos a través de códigos de respuesta rápida (QR), creación de la Clave Virtual Uniforme (CVU) -identifica a los clientes de los PSP y facilita la interoperabilidad-, extensión del sistema de transferencias electrónicas (bancarias y provistas por PSP), entre otras.

## Apartado 2 / Herramientas de acceso para personas no videntes

La interacción con los servicios financieros, tanto físicos como digitales, puede presentar un desafío para las poblaciones con capacidades especiales si no se encuentran disponibles las herramientas que garanticen su adecuado acceso y uso. En línea con el objetivo de propender a una mayor inclusión financiera para todos los segmentos de la población, el BCRA requiere a las entidades financieras (EEFF) la incorporación de ciertos elementos que permitan a dichas personas utilizar los servicios financieros de manera segura e independiente, participando activamente en el sistema financiero y económico.

En este apartado, trataremos el caso específico de las personas que cuentan con problemas severos de visión. En Argentina, se estima que un 2,6% de la población tiene algún tipo de discapacidad visual, entre los cuales un 96% presenta mucha dificultad para ver y un 4% directamente no puede ver<sup>65</sup>.

Como principal herramienta para facilitar el nexo con los servicios financieros, se presentan los sistemas de audio que guían y relatan a las personas usuarias los pasos de las operaciones disponibles en los canales electrónicos físicos y remotos, y advierten sobre eventos no deseados, como el olvido de la tarjeta de débito en los cajeros automáticos (ATMs). Esta herramienta está disponible en ATMs, *home banking* y *mobile banking* y el uso a través de auriculares brinda autonomía y seguridad a los usuarios<sup>66</sup>.

De manera complementaria, los canales electrónicos presenciales, como los ATMs, cuentan con teclado en lenguaje Braille o estándar con relieve resaltado<sup>67</sup>, lo cual facilita a las personas con dificultades de visión el ejecutar cualquier operación sin ayuda de otras personas, desde la generación de una clave hasta una transferencia de fondos. Además, próximamente, los ATMs deberán brindar la opción de que las personas puedan validar su identidad a través de lectores de huellas digitales<sup>68</sup>, procurando facilitar la interacción entre los usuarios y los dispositivos electrónicos. Para mediados de 2022, la totalidad de los ATMs en Argentina contarán con lectores biométricos.

Las facilidades están focalizadas en los ATMs debido a que constituyen el punto de acceso a servicios financieros más numeroso del sistema financiero, tienen presencia en 41% de las localidades del país, la mayoría cuentan con disponibilidad horaria de 24 hrs. y ponen a disposición una cantidad y variedad importante de operaciones, desde la extracción de efectivo a pagos de servicios y transferencias de fondos.

---

<sup>65</sup> "Estudio Nacional sobre el Perfil de las Personas con Discapacidad", Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INDEC), Resultados definitivos 2018.

<sup>66</sup> Ver punto 2.2.2 del T.O. de "Protección de los Usuarios de Servicios Financieros".

<sup>67</sup> Ver punto 2.2.2 del T.O. de "Protección de los Usuarios de Servicios Financieros".

<sup>68</sup> Comunicación "A" 7208.

A fines de 2020, los ATMs con las características mencionadas anteriormente (“ATMs para no videntes”) alcanzaron una cantidad de 7.561, representando el 43% del parque total de ATMs y un valor de 2,19 unidades cada 10.000 adultos. En los últimos años, los ATMs para no videntes crecieron en todas las regiones, mostrando un crecimiento incluso por encima del parque total de ATMs, excepto en la región de Cuyo.

**Tabla A.2.1 | Distribución geográfica de los ATMs para no videntes**

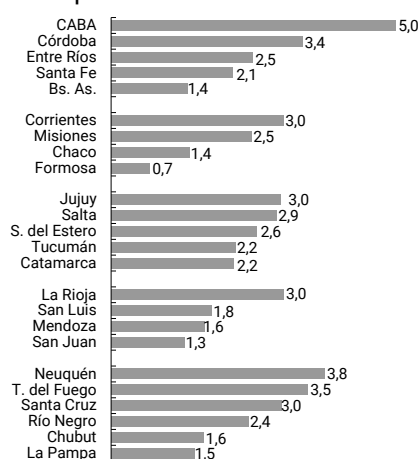
(a) Cantidad de ATMs

Región	Dic-18	Dic-19	Dic-20	18 vs. 20
Centro	4.512	4.739	4.879	8,1%
NOA	894	937	1.001	12,0%
NEA	530	558	629	18,7%
Patagonia	453	537	569	25,6%
Cuyo	460	488	483	5,0%
<b>Sist. Financiero</b>	<b>6.849</b>	<b>7.259</b>	<b>7.561</b>	<b>10,4%</b>

(b) Porcentaje en relación al total de ATMs

Región	Dic-18	Dic-19	Dic-20	18 vs. 20
Centro	40,0	40,2	41,2	1,2
NOA	65,4	63,7	65,6	0,2
NEA	46,2	44,7	47,6	1,4
Patagonia	32,8	35,7	37,0	4,3
Cuyo	39,7	38,3	38,3	-1,3
<b>Sist. Financiero</b>	<b>41,9</b>	<b>42,0</b>	<b>43,3</b>	<b>1,3</b>

Distribución provincial cada 10.000 adultos



Nota | La distribución provincial cada 10.000 adultos está calculada a Dic-20.

Fuente | BCRA y COELSA.

Asimismo, todas las regiones muestran una proporción significativa de ATMs para no videntes en relación con su parque total de ATMs. El noroeste argentino (NOA) tiene la mayor proporción de ATMs para no videntes en relación con el total de ATMs (66%), casi duplicando a la región patagónica (37%), que presenta el valor más bajo.

Sin embargo, si tomamos como referencia la población adulta, la distribución provincial de ATMs para no videntes muestra un resultado dispar. CABA es la jurisdicción más abastecida con 5 ATMs cada 10.000 adultos duplicando al promedio nacional, mientras que la provincia de Buenos Aires, a pesar de ser la jurisdicción con mayor cantidad absoluta de ATMs para no videntes, presenta un resultado bastante menor (1,4)<sup>69</sup>.

Dentro de cada región, la provincia con mayor cantidad de ATMs para no videntes en relación a la población adulta, más que duplica a la provincia con menor cantidad, indicando una distribución desigual intrarregional. La excepción es el NOA, donde Jujuy supera en 1,4 veces a Catamarca, pero todas las provincias que conforman esta región presentan más de 2,15 ATMs cada 10.000 adultos. De este modo, la proporción de ATMs para no videntes, tanto en términos del parque total como de población adulta, no necesariamente sigue la distribución geográfica de los ATMs totales.

<sup>69</sup> Una métrica más precisa sería expresar la cantidad de ATMs para no videntes en función de la cantidad de adultos que presentan esta dificultad. Sin embargo, al no contar con datos por región y provincia, se trabajó con la población adulta en general, en el denominador.

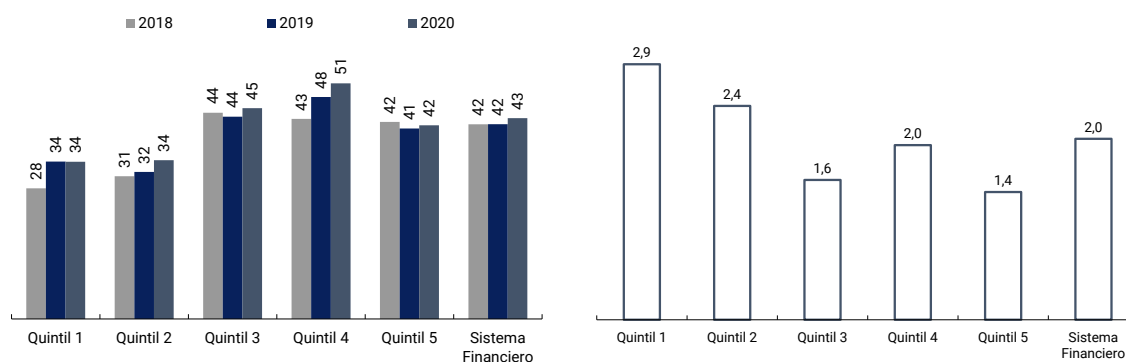
Por otro lado, se analizó la oferta de ATMs para no videntes en función del tamaño de las EEFF, agrupándolas en quintiles en orden ascendente de acuerdo a la cantidad de cuentahabientes, siendo el primer quintil aquel con menos cuentahabientes y el quinto quintil aquel con mayor cantidad. En el año 2020, todos los grupos evidencian un crecimiento en la proporción de ATMs para no videntes, salvo el primer quintil que se mantuvo constante, el cual cuenta con el ratio más bajo. Asimismo, en el mismo periodo, los ATMs para no videntes registraron un crecimiento mayor a los ATMs totales, lo cual implicaría que los nuevos ATMs ya cuentan con las herramientas mencionadas y/o la incorporación de dichas funcionalidades a los ATMs preexistentes.

A su vez, si se considera el coeficiente de ATMs para no videntes respecto a la cantidad de cuentahabientes de cada entidad, no se observan diferencias significativas. Cabe aclarar que el primer quintil exhibe un valor ligeramente más alto debido a que las EEFF que lo conforman tienen muy pocos cuentahabientes en comparación al resto de los grupos.

### Gráfico A.2.2 | ATMs para no videntes en función de la cantidad de cuentahabientes

Proporción sobre el parque total de ATMs

Dispositivos cada 10.000 cuentahabientes



Nota | Quintil 1: 0-75m, Q2: 75m-345m Q3: 345m-750m Q4: 750m-1.600m Q5: 1.600m-10.000m. Los quintiles y los dispositivos cada 10.000 cuentahabientes están calculados a Dic-20 y "m" significa miles.

Fuente | BCRA y COELSA.

Se podría decir que, tanto en términos de cobertura geográfica como de participación de tenedores de cuentas de las EEFF, los ATMs para no videntes tienen un nivel de oferta en relación al parque total de ATMs ampliamente superior al requerido por la normativa<sup>70</sup>. Saliendo del ámbito presencial, también existen barreras al acceso y uso de servicios financieros a través de otros canales electrónicos, en particular las dificultades que las personas no videntes enfrentan al interactuar con una computadora o un celular. Esta situación se agudiza con la transición hacia el mundo virtual, potenciada por la pandemia COVID-19, donde los entornos de home banking y mobile banking adquieren mayor relevancia. Hacia adelante, el sistema financiero tiene el desafío de extender las herramientas para no videntes a mayor cantidad de ATMs y terminales de autoservicio y diseñar funcionalidades en todos sus canales de atención que faciliten su uso.

<sup>70</sup> La normativa exige a las entidades una cobertura de ATMs con sistema de audio de al menos 10% en relación al parque total ("Protección de los Usuarios de Servicios Financieros").

## Apartado 3 / ¿Qué es la salud financiera y por qué debe ser tomada en cuenta?

Un concepto relativamente nuevo está siendo abordado entre los referentes de la inclusión financiera, cuya relevancia se ha incrementado a raíz del impacto financiero y económico causado por la pandemia COVID-19. Incluso se ha considerado en algunas iniciativas recientes, tal es el caso de estrategias nacionales de inclusión financiera<sup>71</sup>.

La noción de salud financiera, sobre la cual aún no existe consenso pleno en torno a su definición y medición entre los especialistas y agentes involucrados, surgió en 2015 cuando el Centro para la Innovación de Servicios Financieros<sup>72</sup> (CFSI, por sus siglas en inglés) creó el marco y definición para su aplicación en Estados Unidos de Norteamérica. A diferencia de otras métricas más acotadas utilizadas en ese país, como las calificaciones crediticias<sup>73</sup>, la salud financiera consiste en una medición integral de la vida financiera de las personas: *evalúa si realizan gastos, ahorran, solicitan financiamiento y planifican de tal modo que les permita ser resilientes y buscar oportunidades a lo largo del tiempo*. El marco incluyó 8 indicadores para evaluar comportamientos y resultados financieros de los individuos<sup>74</sup>.

Por su parte, desde hace ya una década, organismos internacionales, centros de estudios, gobiernos y otros, han impulsado la inclusión financiera como un medio para promover el desarrollo económico. En este sentido, la comunidad global interesada ha comenzado a preguntarse por su vínculo con los frutos del desarrollo económico. De esta mirada de la inclusión financiera sobre el impacto en el bienestar de las personas, ha emergido la necesidad de abordar y adaptar, si fuera necesario, la concepción de salud financiera para el resto del mundo y, en particular, para los países en desarrollo.

En el año 2017, el CFSI<sup>75</sup> concluyó que el concepto de salud financiera resulta extensible a otras economías en sus aspectos centrales -*gestión financiera para el día a día, resiliencia y capacidad para aprovechar oportunidades*-. Sin embargo, de acuerdo con la investigación realizada, el marco de medición debía considerar factores del contexto de los países en desarrollo. Se construyó un conjunto de 6 indicadores de salud financiera para el mundo en desarrollo (en lugar de 8) y 4 factores externos, vinculados a cada contexto, que condicionan la salud financiera de una persona (ver Infografía A.3.1).

Si bien miembros del ámbito de la inclusión financiera estuvieron de acuerdo con el nuevo enfoque del CFSI, el trabajo presenta desafíos importantes: (i) la investigación se basó sólo en dos países (India y Kenia), dónde no alcanzó representatividad nacional; (ii) la utilización de

---

<sup>71</sup> OCDE/CAF (2020), Estrategias nacionales de inclusión y educación financiera en América Latina y el Caribe: retos de implementación.

<sup>72</sup> Actualmente, la [Red para la Salud Financiera / Financial Health Network](#).

<sup>73</sup> La calificación crediticia “*credit score*” indica la capacidad de un individuo para acceder a un préstamo.

<sup>74</sup> [Financial Health Measurement](#).

<sup>75</sup> Junto al apoyo de Center for Financial Inclusion at Accion, Bill & Melinda Gates Foundation y Dalberg’s Design Impact Group. [Beyond Financial Inclusion: Financial Health as a Global Framework](#). Marzo 2017

términos abstractos, difíciles de traducir en preguntas conmensurables<sup>76</sup>. Ello refleja el reto que presenta la recolección de datos a través de encuestas de gran escala.

### Infografía A.3.1 | Salud financiera para países en desarrollo

Indicadores de salud financiera	1	<b>Equilibrio de ingresos y gastos</b>	2	<b>Constitución de ahorros</b>	3	<b>Gestión de deudas y recursos potenciales</b>	4	<b>Planificación y prioridades</b>	5	<b>Gestión y recuperación de crisis financieras</b>	6	<b>Uso de un conjunto de herramientas financieras</b>
		Para satisfacer las necesidades diarias y las obligaciones financieras.		Frecuencia, magnitud y liquidez de los ahorros, incluido cualquier tipo de activo.		Manejo de deudas y acceso a recursos de diversas fuentes.		Plazos, objetivos, acciones para alcanzar los objetivos.		A través del aprovechamiento de recursos financieros.		Grado de acceso y uso de herramientas financieras.
Factores externos	<p><b>Nivel de ingresos absolutos</b>   La pobreza extrema limita el alcance de la salud financiera.</p> <p><b>Volatilidad de ingresos y gastos</b>   Pueden dificultar la gestión y la planificación de la vida financiera.</p> <p><b>Red social</b>   Familiares y amigos pueden jugar un rol clave ante dificultades financieras.</p> <p><b>Rol financiero</b>   Miembros de un hogar con roles distintos en la toma de decisiones.</p>											

Fuente | Beyond Financial Inclusion. Financial Health as a Global Framework. Marzo 2017.

En paralelo, cabe agregar que la literatura ha explorado la relación entre la educación financiera y la salud financiera. Trabajos recientes han encontrado, en base a evidencia para países de América Latina, que la educación financiera tiene un efecto positivo sobre la salud financiera, destacándose la importancia de los programas educativos para mejorar los conocimientos, comportamientos y la conciencia financiera<sup>77</sup>.

A pesar del recorrido por transitar en su definición, el concepto de salud financiera constituye un aporte singular en el espacio de la inclusión financiera, al focalizarse en la medición de los efectos del empleo de los servicios financieros. A medida que aumenta el acceso y el uso de los servicios financieros, la investigación se plantea si los individuos satisfacen sus necesidades<sup>78</sup>. En consecuencia, la noción de salud financiera complementa y arroja luz, al menos en parte<sup>79</sup>, sobre un aspecto clave que persigue la inclusión financiera: el avance en la calidad de vida de la población. Al hacer eje en el impacto de la vida financiera de las personas, permite construir puentes en la comprensión de cómo el acceso y uso de los servicios financieros influyen su bienestar financiero. *Por ejemplo, ¿el acceso a una cuenta bancaria o un préstamo mejora realmente la salud financiera?* Por último, la idea de salud financiera subraya un aspecto fundamental y de gran notoriedad ante la crisis sanitaria mundial. Ofrece un mecanismo para conocer si las personas administran eficazmente los recursos financieros en su día a día y si, además, están preparados para afrontar situaciones inesperadas. Así, brinda información clave para elaborar acciones de política en pos de fortalecer el desempeño financiero de los individuos y poder monitorear su evolución a lo largo del tiempo.

<sup>76</sup> [Measuring Financial Health: Not as Easy as It Looks](#). CGAP. Abril 2017

<sup>77</sup> Arellano, A., Camara, N. y Mejia, D. (2019). "Disentangling Vulnerability through Consumer Behavior: The Role of Financial Health," Working Papers 19/11, BBVA Bank, Economic Research Department.

<sup>78</sup> [Measuring financial health. What policymakers need to know](#). Insight2impact & Cenfri. Mayo 2020

<sup>79</sup> Dado que no considera los resultados no financieros. Ver [A Research and Learning Agenda for the Impact of Financial Inclusion](#). CGAP. Diciembre 2020



# Nota metodológica

## Datos de población

Este Informe de Inclusión Financiera (IIF) presenta indicadores que se encuentran desagregados por distintas variables demográficas y geográficas. Para la elaboración de dichos indicadores, se utilizaron datos de población basados en la proyección de población realizada por el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC). Atento que dicho organismo no publica una serie que contenga simultáneamente todas las desagregaciones utilizadas a lo largo de este IIF (género, grupo etario y ubicación geográfica a nivel provincial, departamental y de localidad), fue necesario tomar distintas series de acuerdo con la definición de cada indicador.

Para los indicadores a nivel nacional y provincial se utilizó la serie denominada “Población por sexo y grupos quinquenales de edad para el total del país y provincias. Años 2010-2040”, mientras que para los indicadores a nivel departamental se tomó como base la serie “Población estimada al 1 de julio de cada año calendario por sexo, según departamento”. Finalmente, dado que el INDEC no publica una proyección de la evolución en el tiempo de la cantidad de habitantes de cada localidad, fue necesario construir la serie para los indicadores a dicho nivel, para lo cual se tomaron como base los resultados del Censo Nacional de 2010.

A los efectos de este IIF, se considera “adulto” a una persona de 15 años o más, siguiendo el estándar utilizado por el Banco Mundial para sus indicadores de inclusión financiera.

## Regionalización

A los fines de la elaboración de indicadores regionales, se utilizó el criterio de regionalización propuesto por el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas (en la actualidad, Ministerio de Hacienda), que establece cinco regiones, a saber:

- NOA (Noroeste Argentino): Salta, Jujuy, Tucumán, Catamarca y Santiago del Estero.
- NEA (Noreste Argentino): Formosa, Chaco, Misiones y Corrientes.
- Nuevo Cuyo: Mendoza, San Juan, San Luis y La Rioja.
- Patagonia: La Pampa, Neuquén, Río Negro, Chubut, Santa Cruz y Tierra del Fuego.
- Centro y Buenos Aires: Córdoba, Santa Fe, Entre Ríos, Buenos Aires y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

En el texto de este IIF se menciona a Nuevo Cuyo como Cuyo y Centro y Buenos Aires como Centro.

## Puntos de extracción extrabancarios

A los efectos de determinar la cantidad de comercios que permiten la extracción de efectivo, se realizó un relevamiento consultando a las distintas empresas que ofrecen el servicio. Una vez recibidos y consolidados los datos, se utilizó el domicilio informado para cada punto de extracción para identificar aquellos comercios que operan a través de más de una marca simultáneamente con el objetivo de eliminar duplicaciones y obtener un listado de comercios únicos. Cabe señalar que existen diferencias en la cantidad de informantes para las distintas ediciones del relevamiento. Por otro lado, para la última edición una de las empresas reportó los comercios que registraron

extracciones de efectivo durante el último trimestre de 2020 en lugar de los establecimientos que ofrecen el servicio, lo que generó una diferencia considerable en la cantidad total de puntos de extracción extrabancarios identificados con respecto al último dato publicado.

### **Datos de conectividad**

Se tomó la información de conectividad a internet desagregada por localidad y tipo de conexión publicada por ENACOM. Dada la existencia de distintos tipos de conexión, para simplificar el estado del acceso a internet en cada localidad, se confeccionó un indicador binario que considera a una localidad con acceso a internet si tiene al menos un tipo de conexión disponible (“Si/No”). Esto se aplicó tanto para acceso a internet fija (ADSL, Dial Up, fibra óptica, satelital, telefonía fija) como móvil (Wireless, 3G, 4G), sin considerar la calidad de conexión.

Luego, tomando como referencia las localidades listadas en el Censo Nacional 2010 (3.538) y el indicador mencionado anteriormente, se asignó el estado de conectividad fija y móvil a las localidades del CN2010. Se registraron casos donde los datos de conectividad a internet están informados a un nivel de desagregación menor a la localidad (barrio o entidad comprendida), así como otros en los que la localidad con la mayor cantidad de habitantes del departamento no tiene información disponible pero sí las otras localidades del mismo. Dicha información se utilizó para caracterizar a las localidades en cuestión, asignándole el valor “Si” al indicador de conectividad en la medida que el 50% o más de los barrios que la componen o localidades aledañas cuenten con conectividad. Por último, no se cuenta con información para caracterizar la conectividad de un conjunto de 717 localidades.

### **Proveedores No Financieros de Crédito**

Dentro del universo de proveedores no financieros de crédito existen proveedores que están registrados simultáneamente como emisoras de tarjetas de crédito no bancarias (ETCNB) y como otros proveedores no financieros de crédito (OPNFC). A los efectos de este Informe y con el objetivo de evitar una doble contabilización de los deudores, las personas humanas con financiamiento de esos proveedores se encuentran asignadas al grupo institucional (ETCNB u OPNFC) en el cual originalmente se registró el proveedor.

### **Índice de inclusión financiera**

Se tomó de referencia el documento de CEPAL [“Inclusión Financiera en el Uruguay: Análisis a través de Índices Sintéticos”](#). La selección de variables fue similar a las de Uruguay, tomando como período de análisis los meses entre enero-16 y diciembre-20 debido a la disponibilidad de información.

Al igual que en CEPAL, los ponderadores se obtuvieron a través del enfoque determinístico, cuya ventaja radica en que el equipo investigador elige los ponderadores a partir de información proveniente de la realidad económica. Para el cálculo de los índices, las variables fueron estandarizadas mediante la fórmula  $(X - \text{mínimo}) / (\text{máximo} - \text{mínimo})$  de manera tal que los valores de las variables oscilan entre 0 y 1. Una vez estandarizadas las variables, se calculan los índices de acceso, uso y global utilizando los ponderados elegidos, de acuerdo a la fórmula mencionada.

Índices de inclusión financiera de acceso y uso:	Índices de inclusión financiera global:
<p>Para n variables estandarizadas X</p> $X = \{X1, X2, X3 \dots Xn\}$ <p>Siendo <math>0 &lt; Xi &lt; 1</math></p> <p>Con n ponderadores W</p> $W = \{W1, W2, W3 \dots Wn\}$ <p>Siendo</p> $0 < Wi < 1 \text{ y}$ $\sum Wi = 1$ $IIFa = \sum Wi \cdot Xi$ $IIFu = \sum Wi \cdot Xi$	<p>Para calcular el índice global, se le asignó un ponderador de 0,5 a los subíndices de acceso y uso</p> $IIFg = 0,5 \cdot IIFa + 0,5 \cdot IIFu$

Cabe señalar que estos índices comparan el estado de la inclusión financiera entre las diferentes unidades de tiempo (meses o trimestres) dentro del período estudiado, cobrando mayor relevancia su evolución temporal que su valor específico. Es decir, la proximidad del índice a 1 en un mes no implica una inclusión financiera óptima, sino simplemente que es mejor a la de otros meses.

Para la selección de variables que miden distintas aristas de la inclusión financiera y la calibración de su peso relativo se consultó un documento de la CEPAL *“Inclusión Financiera en el Uruguay: Análisis a través de Índices Sintéticos”*. En este documento se analizan diversos índices para medir la inclusión financiera en los hogares uruguayos. El Banco Central del Uruguay (BCU) posee información sobre el sistema bancario y de pagos minoristas que son la base para la construcción del índice de inclusión financiera desde el lado de la oferta con una periodicidad trimestral. Los indicadores se construyen tomando en cuenta las dimensiones de acceso y de uso<sup>80</sup>.

<sup>80</sup> Para más información sobre la metodología y los resultados en Uruguay, consultar el siguiente documento de trabajo: Sanroman Graciela, Ferre Zuleika y Rivero José Ignacio, septiembre 2016, [“Inclusión Financiera en el Uruguay: Análisis a través de índices sintéticos”](#)

## Glosario de abreviaturas y siglas

<b>ACSF</b>	Agencia Complementaria de Servicios Financieros
<b>AFIP</b>	Administración Federal de Ingresos Públicos
<b>ANSES</b>	Administración Nacional de la Seguridad Social
<b>ASPO</b>	Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio
<b>ATM</b>	Cajero Automático
<b>BCRA</b>	Banco Central de la República Argentina
<b>CABA</b>	Ciudad Autónoma de Buenos Aires
<b>CBU</b>	Clave Bancaria Uniforme
<b>CGU</b>	Cuenta Gratuita Universal
<b>CVU</b>	Clave Virtual Uniforme
<b>CEPAL</b>	Comisión Económica para América Latina y el Caribe
<b>CENDEU</b>	Central de Deudores del Sistema Financiero
<b>CFSI</b>	Centro para la Innovación de Servicios Financieros
<b>COELSA</b>	Cámara Compensadora Electrónica
<b>EEFF</b>	Entidades Financieras
<b>ENACOM</b>	Ente Nacional de Comunicaciones
<b>ETCNB</b>	Emisoras de Tarjetas de Crédito No Bancarias
<b>FAS</b>	Financial Access Survey
<b>IIF</b>	Informe de Inclusión Financiera
<b>INDEC</b>	Instituto Nacional de Estadística y Censos
<b>IPC</b>	Índice de Precios al Consumidor
<b>M</b>	Mil
<b>MPE</b>	Medios de pago electrónico
<b>MiPyMEs</b>	Microempresas, empresas pequeñas y medianas.
<b>NOA</b>	Noroeste Argentino
<b>NEA</b>	Noreste Argentino
<b>PDA</b>	Puntos de acceso
<b>POS</b>	Dispositivo en punto de venta
<b>PNFC</b>	Proveedores No Financieros de Crédito
<b>p.p.</b>	Puntos porcentuales
<b>PSP</b>	Proveedores de Servicios de Pagos
<b>OPNFC</b>	Otros proveedores no financieros de crédito
<b>SFA</b>	Sistema Financiero Ampliado
<b>TAS</b>	Terminal de autoservicio
<b>TO</b>	Texto ordenado
<b>UVA</b>	Unidades de Valor Adquisitivo