



Documentos de políticas  
para el desarrollo No 6

# Políticas de inclusión financiera y las nuevas tecnologías en América Latina

# Documentos de políticas para el desarrollo No 6

**Serie:** Iniciativas para la recuperación en la pospandemia

**Título:** Políticas de inclusión financiera y las nuevas tecnologías en América Latina

**Editor:** CAF

Vicepresidencia de Conocimiento

Vicepresidente de Conocimiento, Pablo Sanguinetti

**Autores:**

Diana Mejía

Karina Azar<sup>1</sup>

Las ideas y planteamientos contenidos en la presente edición son de exclusiva responsabilidad de sus autores y no comprometen la posición oficial de CAF.

Este y otros documentos sobre la recuperación en la pospandemia se encuentra en: [scioteca.caf.com](http://scioteca.caf.com)

© 2021 Corporación Andina de Fomento Todos los derechos reservados

---

<sup>1</sup> Especialista Senior y Ejecutiva de la Dirección de Análisis y Evaluación Técnica de Sector Privado de la Vicepresidencia de Sector Privado, respectivamente.

### Resumen

La digitalización de los servicios financieros tiene el potencial de promover la inclusión financiera al reducir algunas de las barreras tradicionales que limitan la participación de las personas en el sector financiero formal. Si bien los servicios financieros digitales, desarrollados y masificados a raíz del COVID-19, son un mecanismo de entrada que puede ayudar a las personas desatendidas o subatendidas por el sistema financiero tradicional a acceder a esos servicios, es importante tener presente que las brechas de inclusión financiera responden a desafíos más estructurales. Por esta razón, para avanzar en este terreno en la región, es necesario diseñar e implementar medidas integrales que incluyan respuestas de política desde la oferta y la demanda, y que, al mismo tiempo, atiendan las barreras que pueden dificultar el uso de los servicios financieros digitales.

### Introducción

En las últimas dos décadas se ha puesto mucho énfasis en la importancia de la inclusión financiera para el desarrollo de los países. La inclusión financiera es un concepto de carácter multidimensional, que incluye elementos tanto del lado de la oferta de productos financieros como de la demanda. Sus dimensiones básicas son el acceso, el uso, la calidad y el impacto sobre el bienestar financiero<sup>2</sup> de las familias, así como la productividad de las empresas.

La inclusión financiera se ha convertido en un desafío crítico para el desarrollo y es un tema de gran relevancia para los Gobiernos, Ministerios de Economía y Finanzas, organismos internacionales y bancos centrales, entre otros. Las razones se pueden resumir en las siguientes: i) la aparición de una serie de estudios que muestran la alta correlación existente entre la pobreza y la exclusión del sector financiero formal; ii) la preocupación de los organismos encargados de la estabilidad financiera, al considerar que algunos tipos de inclusión financiera pueden convertirse en una fuente de inestabilidad; iii) hallazgos empíricos que muestran que la inclusión financiera ayuda a reducir la informalidad de la economía; y iv) el hecho de que la banca tradicional comienza a ver este tema como un nicho para expandir sus negocios. De hecho, la inclusión financiera está considerada como un habilitador relevante para el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), acordados en la Asamblea General de las Naciones Unidas, ya que puede tener un impacto importante en 7 de los 17 ODS que se deberían alcanzar en 2030.

La inclusión financiera permite que las personas no tengan que realizar transacciones únicamente en efectivo o usar sus colchones o alcancías como cuentas de ahorro. En efecto, la inclusión financiera conecta a las personas con el sistema financiero formal, facilitando la vida cotidiana y permitiéndoles generar activos, mitigar las crisis relacionadas con emergencias, enfermedades o lesiones, ahorrar para el retiro y realizar inversiones productivas a través del uso efectivo de los cuatro principales tipos de servicios financieros: pagos, ahorro, crédito y seguros.

En América Latina, la inclusión financiera ha tenido avances muy importantes que se reflejan en el aumento sostenido de los indicadores de oferta o acceso, como el número de sucursales y corresponsales bancarios, el número de cuentas en instituciones financieras formales y la cantidad de cajeros electrónicos, entre otros. No obstante, el uso de estos productos y otros servicios financieros continúa siendo limitado. Por ejemplo, en materia de bancarización, a nivel regional, solo el 55 % de los adultos tienen una cuenta bancaria (es decir, que más de 210 millones de latinoamericanos carecen de una). Entre los países más bancarizados, según el Global Findex 2018 (Demirgüç-Kunt et al., 2018), están Trinidad y Tobago (81 %) y Chile (74 %), y entre los que menos, Perú (43 %) y México (37 %). Por otra parte, en la región se observa un bajo crecimiento o incluso decrecimiento en el acceso a cuentas entre 2014 y 2017. De hecho, países como Argentina, México y El Salvador han mostrado un decrecimiento en el porcentaje de adultos con acceso a cuentas en el sistema financiero. Esto puede indicar que existen países en América Latina que han tenido dificultades para alcanzar segmentos adicionales de la población

---

<sup>2</sup> Según el Consumer Financial Protection Bureau de Estados Unidos, el bienestar financiero es el estado en el cual una persona puede satisfacer plenamente sus obligaciones financieras actuales y en curso, puede sentirse segura de su futuro financiero y es capaz de tomar decisiones que le permitan disfrutar de la vida.

financieramente excluida: población de bajos ingresos y bajos niveles educativos, habitantes de zonas rurales, población indígena, migrantes, trabajadores informales, jóvenes y mujeres.

Según el Global Findex 2017, las tres razones principales que argumentan los latinoamericanos para no tener una cuenta bancaria son contar con fondos insuficientes (58 %), el alto costo de los servicios financieros (52 %) y la falta de confianza en las instituciones financieras (29 %), lo cual indica que los productos y servicios financieros no parecen adecuarse a las necesidades de un importante sector de la población de la región. La falta de apertura y uso de servicios financieros también se debe al bajo nivel de educación financiera que tiene la población, tal como lo evidencian los resultados de las encuestas de medición de capacidades en este ámbito realizadas por CAF en varios países de la región (Mejía y Rodríguez, 2016). Estas encuestas tienen como objetivo realizar un diagnóstico que permita identificar los conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos de los individuos con relación a los temas financieros, los cuales son determinantes para el bienestar financiero de la población. Entre estos están el ahorro a través de productos formales, comparar entre varias instituciones antes de adquirir un producto o servicio financiero, buscar asesoría financiera, tener experiencia previa con el sector, participar personalmente en las decisiones financieras del hogar (en particular para las mujeres) y tener altos niveles de conocimientos en esta materia (GSMA, 2019).

Por otra parte, la transformación digital está cambiando la forma en la que se producen, demandan y consumen bienes y servicios. El avance de la tecnología brinda una importante oportunidad, si se tiene en cuenta la alta penetración de la telefonía móvil en la región (cuarto mercado más grande del mundo, con alrededor de 416 millones de suscriptores únicos), las perspectivas de crecimiento y la transición acelerada hacia redes de alta velocidad y de teléfonos inteligentes. En efecto, se prevé que, para 2025, el 64 % de la población utilice internet móvil y que la adopción de teléfonos inteligentes sea del 79 % (GSMA, 2019). La industria financiera no escapa de este proceso, ya que las nuevas tecnologías se están integrando rápidamente y transformando por completo el sector. La aparición del dinero electrónico, los servicios financieros móviles y digitales, la banca sin sucursales, el uso masivo de datos para la calificación crediticia y la banca abierta (*open banking*), entre otros, representan una oportunidad única para democratizar el acceso y uso de los servicios financieros, impulsando un crecimiento cada vez más inclusivo. Estos avances en tecnología, que tienen el potencial de transformar la provisión de servicios financieros, impulsando el desarrollo de nuevos modelos de negocios, aplicaciones, procesos y productos, es lo que se denomina tecnología financiera o *fintech*<sup>3</sup> (FMI, 2019).

La digitalización de los servicios financieros puede promover la inclusión financiera al reducir algunas de las barreras tradicionales que limitan la participación de las personas en el sector financiero formal (Di Giannatale y Roa, 2019), a través de diversos mecanismos: i) los servicios financieros digitales reducen las barreras de accesibilidad física al permitir su uso en áreas remotas, de difícil acceso o con poca densidad de población, donde no es rentable o posible que exista una sucursal bancaria o un cajero electrónico; ii) la digitalización de la información de los clientes financieros sobre los productos o servicios que utilizan de forma regular (recargas a su

---

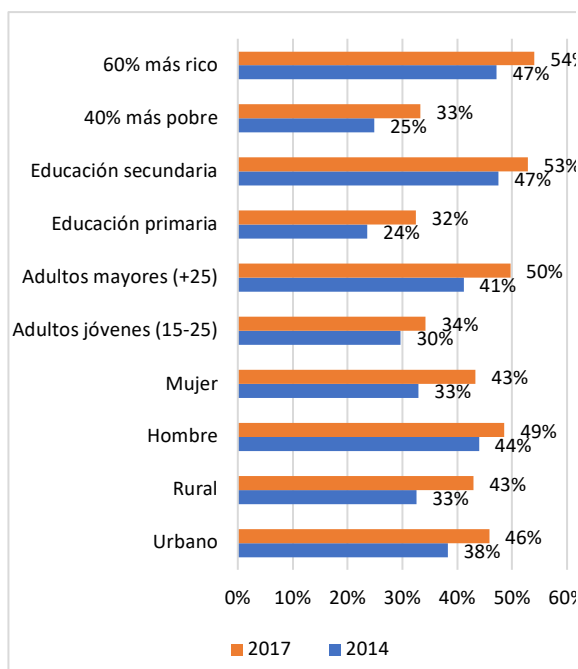
<sup>3</sup> El término inglés *fintech* se aplica tanto a las actividades de prestación de servicios financieros, mediante infraestructuras basadas en las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, como a las empresas que ofrecen productos y servicios por esos medios.

celular, pagos de servicios públicos o privados, etc.) o sus comportamientos financieros puede ayudar a las instituciones financieras al diseño de productos y servicios adaptados a las necesidades de los distintos grupos poblacionales; iii) desde el punto de vista de la asimetría de la información, estos datos también pueden ser utilizados para valorar la elegibilidad de los clientes (calificación crediticia) con métodos alternativos a los tradicionales, como los burós de crédito, garantías o colaterales; y iv) la disminución de costos de transacción y de información, junto con la aparición de nuevos actores financieros (por ejemplo, las empresas *fintech*), puede promover una mayor eficiencia y competencia que reduzca los costos y comisiones de los productos financieros digitales y, desde el punto de vista económico, haga su uso accesible a un mayor número de personas.

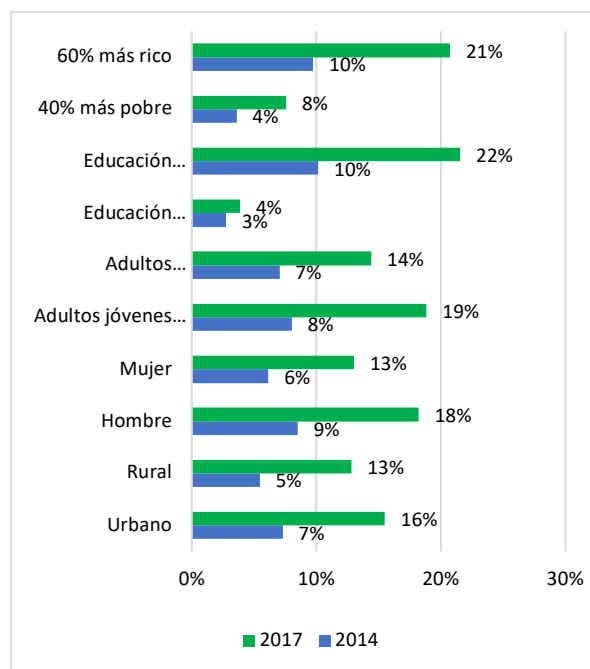
Si bien los servicios financieros digitales desarrollados y masificados a raíz del COVID-19 son un mecanismo de entrada para cerrar la brecha de acceso de personas desatendidas o subatendidas en este ámbito, es importante tener presente que las brechas de inclusión financiera responden a desafíos más estructurales. En efecto, la digitalización financiera se ha visto acelerada por la pandemia y la población más vulnerable y excluida del sector ha pasado a estar incluida al recibir transferencias y pagos de programas sociales de sus Gobiernos a través de medios digitales. Como se observa en el Gráfico 1, si bien desde antes de la pandemia se advertía un incremento en el uso de servicios financieros digitales, su penetración aún es baja en la región, con amplias brechas en materia de género, rangos etarios, nivel de ingreso, educación y ubicación geográfica (urbano versus rural).

### Gráfico 1. Indicadores de uso de servicios financieros digitales en América Latina

Panel A. Población que hizo o recibió pagos digitales en el último año (% de 15+ años)



Panel B. Población que usó Internet para pagar cuentas o hacer compras en el último año (% de 15+ años)



Fuente: Banco Mundial (2017).

De acuerdo con encuestas recientes de Visa (2020) y MasterCard (2020), aunque América Latina y el Caribe tradicionalmente ha sido una región en la cual ha prevalecido el uso de dinero en efectivo, la pandemia ha hecho que los pagos digitales y las compras por Internet se volvieran una parte más frecuente de la vida de la gente. Este cambio de comportamiento está acelerando el ritmo del desplazamiento del efectivo en la región, mientras crece la preferencia por la tecnología de pagos sin contacto. En efecto, de acuerdo con estas encuestas, el 53 % de los brasileños y el 41 % de los mexicanos y colombianos dicen que planean usar menos efectivo. En estas mismas encuestas, cuando se les preguntó sobre los cambios que creen que serán permanentes, el 85 % de los colombianos, el 69 % de los mexicanos y el 63 % de los brasileños mencionaron los pagos sin contacto como una manera de evitar contagios relacionados con el virus del COVID-19. Por otra parte, el comercio electrónico ha mostrado tasas de aumento superiores al 300% en América Latina durante la pandemia (La República, 2020).

En este contexto, la tecnología ha creado nuevas oportunidades para que los servicios financieros digitales se aceleren y mejoren la inclusión financiera en América Latina en medio de medidas de confinamiento y distanciamiento social. La bancarización de millones de personas beneficiarias de programas sociales del Gobierno, que antes de la pandemia no tenían acceso a un producto financiero, es una importante oportunidad para acelerar los procesos de inclusión financiera en la región.

El objetivo de esta nota es presentar evidencia y recomendaciones de política acerca de los retos relacionados con la promoción del uso de los productos financieros por las personas recientemente bancarizadas con el objeto de lograr una inclusión financiera efectiva. Como se verá en los apartados siguientes, la inclusión financiera digital podría desempeñar un papel importante en la mitigación del impacto económico y social de la actual crisis generada por la pandemia. Sin embargo, estos potenciales beneficios no están exentos de desafíos, ya que la pandemia podría acelerar los riesgos preexistentes de exclusión financiera y dar lugar a nuevos riesgos, tanto para los consumidores de estos servicios como para la estabilidad financiera de los países de la región.

### **¿Está incrementando la tecnología aplicada a servicios financieros (*fintech*) la inclusión y el desarrollo?**

Desde una perspectiva macroeconómica, y teniendo presente el fin último de la inclusión financiera y su vertiente digital, existe evidencia de su contribución al crecimiento económico, la reducción de la desigualdad de ingresos y la disminución de la pobreza. La inclusión financiera digital se asocia de manera significativa y positiva con el crecimiento —en consonancia con la noción de que las *fintech* pueden contribuir al crecimiento—, considerando que esos servicios digitales disminuyen la brecha de inclusión financiera a un mayor ritmo que los servicios tradicionales (FMI, 2020).

Si bien la penetración de los servicios financieros digitales aún es baja en relación con los tradicionales, están creciendo rápidamente y a una velocidad variable entre regiones y países. El Fondo Monetario Internacional (FMI) realizó un estudio en 52 países en los que se observa que la inclusión financiera digital aumentó entre 2014 y 2017, incluso cuando la inclusión tradicional se estancó o disminuyó (FMI, 2020). La inclusión financiera digital está evolucionando desde servicios de pagos digitales a otros más sofisticados de crédito digital y tiende a llenar un vacío, donde la prestación tradicional de servicios financieros está menos presente.

El estudio del FMI encuentra una correlación positiva entre el aumento en los servicios financieros digitales y el crecimiento del PIB. De cara al futuro, este es un hallazgo importante para los países de la región que deben promover la creación de ingresos y empleo, así como reducir las desigualdades en materia de inclusión financiera, ante el impacto de la pandemia en el crecimiento de las economías.

Por su parte, las empresas *fintech* parecen estar cerrando las brechas de género. Este tema debe ser analizado con detalle, ya que la crisis actual puede estar exacerbando las brechas existentes en inclusión financiera digital, en particular aquellas relacionadas con el acceso a recursos (teléfono móvil e internet), las normas culturales o sociales y la educación digital y financiera, las cuales son mayores para las mujeres en América Latina.

Como se verá a continuación, durante la crisis del COVID-19, los Gobiernos de la región han utilizado las plataformas de servicios financieros digitales (por ejemplo, las *fintech*, las empresas de dinero móvil y la banca digital) para llegar a millones de personas con sus programas sociales de apoyo para mitigar los efectos de la pandemia en la población más vulnerable. Muchas de esas personas nunca habían tenido acceso al sistema financiero formal. La respuesta fiscal debe ir de la mano con inversión en infraestructura digital y, lo que es más importante, promover la alfabetización digital y financiera para garantizar un mayor uso de estos servicios.

Según estimaciones realizadas por el McKinsey Global Institute (2016), el uso generalizado de aplicaciones para la inclusión financiera digital tiene el potencial de impulsar el PIB anual de todas las economías emergentes en USD 3,7 billones para el año 2025, lo cual representa un aumento del 6 % en comparación con un escenario que contemple servicios financieros tradicionales. De este aumento, casi dos tercios provendrían de una mayor productividad de las empresas financieras, las no financieras y los Gobiernos como resultado de los pagos digitales. Un tercio resultaría de la inversión adicional que supondría que personas y micro, pequeñas, y medianas empresas (mipymes) tuvieran acceso a una mayor inclusión financiera, mientras que el restante vendría del ahorro de tiempo de las personas, que permitirían más horas de trabajo. Este comportamiento del PIB podría conducir a la creación de hasta 95 millones de puestos de trabajo en todos los sectores, lo que representa un 3,5 % de aumento, según las cifras actuales (McKinsey Global Institute, 2016).

Aun así, el potencial impacto económico varía significativamente según los contextos de cada país. La investigación de campo realizada por el McKinsey Global Institute (2016) en Brasil, China, Etiopía, India, México, Nigeria y Pakistán arrojó que países de ingresos más bajos, como Etiopía, India y Nigeria, tienen un mayor potencial de crecimiento, agregando entre un 10 % y 12 % a su PIB, teniendo en cuenta sus niveles de inclusión financiera y pagos digitales actuales. En contraste, países de ingresos medios, como China y Brasil, podrían agregar entre un 4 % y 5 % a su PIB, lo cual sigue siendo un aumento sustancial.

El amplio espectro de las finanzas digitales tiene el potencial de brindar acceso a servicios financieros a 1.600 millones de personas en las economías emergentes, más de la mitad de ellas mujeres. De la misma forma, podría aumentar el volumen de créditos otorgados a personas y mipymes en USD 2.100 millones y permitir que los Gobiernos ahorren USD 110.000 millones al año, al reducir las fugas de gastos e ingresos fiscales. Los proveedores de servicios financieros digitales también se beneficiarían, al ahorrar USD 400.000 millones al año en costos directos.

Las *fintech* han facilitado el acceso a cuentas, transacciones y crédito para familias de ingresos bajos y mipymes que tradicionalmente pagan altos costos de transacción para



tener acceso a servicios financieros. Este nuevo esquema abre oportunidades para que sectores de la población tradicionalmente desatendidos o subatendidos participen en la actividad económica formal. El desarrollo de ahorros digitales, soluciones de transferencias transfronterizas y seguros también están incorporados dentro del abanico de opciones que las *fintech* brindan. Más allá de la mejora de las oportunidades a nivel microeconómico, un mayor acceso a la financiación tiene efectos macroeconómicos positivos: organismos como el FMI han encontrado evidencia sobre la vinculación de la inclusión financiera al crecimiento económico y la reducción de la desigualdad (Čihák y Sahay, 2020) y de que, siempre que el sector financiero esté bien regulado, los impactos negativos en la estabilidad financiera estarán controlados. De la misma forma, la inclusión financiera digital, dado el contexto del COVID-19 y sus impactos en la población vulnerable, tiene el potencial de reducir las desigualdades en el acceso financiero.

De acuerdo con el informe *Fintech en América Latina* (BID y Finnovista, 2018), el número de empresas que ofrecen este tipo de servicios en la región aumentó entre 2017 y 2018, pasando de 703 emprendimientos en 15 países a 1.166 emprendimientos en 18 países, lo que representa un incremento de casi el 66 %. Estas empresas ofrecen una diversidad de soluciones a través de diferentes segmentos de negocio, de los cuales los tres más representativos son: pagos y remesas (24 %), préstamos (18 %) y gestión de finanzas empresariales (15 % del total).

### **Experiencias de introducción de instrumentos de pagos digitales e impacto en la inclusión financiera**

El acceso a una cuenta transaccional en una institución financiera o a una billetera electrónica permite que las personas y empresas puedan realizar pagos digitales. Este método de pago constituye la puerta de entrada al sistema financiero y al uso de una amplia gama de productos y servicios, como el ahorro, el crédito, los seguros y las remesas, lo cual favorece que mayores sectores de la población estén incluidos financieramente. Por otra parte, los pagos digitales tienen el potencial de reducir el tamaño de la economía informal, por la que optan muchos individuos y empresas, que se abstienen de registrarse, pagar impuestos o cumplir con las regulaciones del mercado laboral o de productos.

A continuación, se presentan algunas experiencias de países de la región en los cuales la ampliación de los pagos digitales ha conllevado un aumento en la inclusión financiera.

#### **Billetera móvil (BIM) en Perú**

El monedero electrónico peruano, conocido como BIM, tiene sus orígenes en la Ley que promueve el dinero electrónico para la inclusión financiera, promulgada en 2013. Dicha ley regula las características básicas del dinero electrónico como instrumento de inclusión financiera y lo define como un «valor monetario representado por un crédito exigible a su emisor» (Congreso de la República del Perú, 2013). En 2015, el Ministerio de Economía y Finanzas presentó la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), un instrumento de política de Estado para promover la inclusión financiera a través de la ejecución de acciones multisectoriales, contribuyendo al desarrollo económico descentralizado e inclusivo, con la participación de los sectores público y privado, en el marco de preservación de la estabilidad financiera. De esa forma, la ENIF se estructuró bajo tres ejes —acceso, uso y calidad—, los cuales reflejan cada una de las

dimensiones de la inclusión financiera: cobertura, ecosistema de productos y confianza.

A partir de los marcos regulatorios existentes (la Ley de dinero electrónico y la ENIF), diseñados en conjunto entre el sector financiero, los reguladores y las empresas de telecomunicaciones, y con la plataforma digital y operativa listas, se lanzó al mercado el sistema BIM en 2016, como un esfuerzo conjunto y colaborativo.

Esta herramienta responde a la necesidad de más de 10 millones de peruanos excluidos del sistema financiero y se basa en la alta penetración de la telefonía móvil (más del 90 % de los peruanos poseen un celular). Es así como se estructuró el llamado Modelo Perú, el cual tiene como premisa acelerar la inclusión financiera a partir de la masificación del dinero móvil. El corazón de BIM consiste en ser un sistema de pagos alternativo, accesible, seguro, fácil de usar, que no requiere la presencia física del usuario ni de las entidades financieras. Por ende, la audiencia objetivo son personas que están excluidas del sistema financiero, que tienen cualquier tipo de celular (no solo teléfonos inteligentes) y que cuentan con ingresos máximos de USD 555 mensuales<sup>4</sup>.

La plataforma permite cargar dinero en efectivo en un teléfono celular y realizar transacciones financieras diversas, como enviar y retirar dinero o pagar servicios, sin necesidad de disponer de una cuenta bancaria. De esta forma, se permite que la población objetivo realice transacciones monetarias sin los sobrecostos y riesgos del efectivo.

Cerca de 30 entidades financieras y gran parte de las empresas de telecomunicaciones del país se han sumado a la iniciativa, que partió con la meta de llegar a 5 millones de usuarios en 5 años. En septiembre de 2020, se contabilizaban más de 800.000 usuarios, de los cuales 9.000 son microempresarios. Un hito muy importante de la BIM es la incorporación del Banco de la Nación, permitiendo realizar operaciones con 15 instituciones del Estado (trámites de pagos y migratorios, entre otros).

### **Billetera de cobro digital (CoDi) en México**

En México, el porcentaje de adultos que tiene acceso a una cuenta en alguna institución financiera formal es del 36,9 % (Banco Mundial, 2017). Dada esta coyuntura, y con el fin de promover una mayor inclusión financiera, el Banco de México creó, en septiembre de 2019, el servicio de cobro digital (CoDi) promoviendo los pagos digitales a través de transferencias electrónicas. El servicio se puede utilizar tanto para ventas en mostrador como en tiendas en Internet y utiliza el Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI), por lo cual el vendedor y el comprador deben tener cuentas en bancos o en alguna institución financiera, sin que la operación represente costos para los usuarios. Se espera que el segmento de población que no tiene acceso a una cuenta bancaria y no puede realizar pagos a través del SPEI, pero que sí tiene teléfonos móviles, pueda hacer pagos electrónicos y tenga acceso al sistema financiero del país.

Las instituciones participantes en el servicio CoDi forman parte de tres categorías: i) aquellas que ofrecen el servicio de pagos y cobros; ii) aquellas que solo ofrecen pagos; y iii) las que solo proveen el servicio de cobros. La primera categoría está compuesta por 24 instituciones, la segunda por 8 y la tercera por 5. El número de cuentas

---

<sup>4</sup> Correspondiente a 2.000 soles, a la tasa de cambio del día 03/11/2020.

validadas, es decir, aquellas que pueden generar cobros, ascendía a 2 millones en marzo de 2020.

Existen ciertas características que hacen que el CoDi no llegue a todo el segmento de población vulnerable, y es que se requiere que los usuarios tengan una cuenta con un banco formal y dispongan de un teléfono inteligente capaz de escanear códigos QR. Estos requisitos técnicos dificultan el acceso a su funcionalidad, al excluir teléfonos 2G, los cuales son más sencillos que un teléfono inteligente. Sin embargo, el CoDi permite que la población que tiene acceso al sistema financiero pueda ser mejor atendida en la medida en que los tiempos de transacción disminuyen, al igual que las comisiones bancarias. A septiembre de 2020, más de 18.000 usuarios se habían registrado en la plataforma, permitiéndoles tener ahorros en tiempo y mejores condiciones en las tasas.

### **Plataforma de pagos instantáneos (PIX) en Brasil**

Brasil cuenta con 45 millones de personas que no están bancarizadas y con 230 millones de personas que tienen teléfonos inteligentes. Teniendo en cuenta este contexto, el Banco Central de Brasil (BCB), con el objetivo de reducir el tiempo y los costos de las transferencias entre individuos y empresas, creó PIX, una plataforma de pagos móviles disponible desde noviembre de 2020. Con esta billetera electrónica se busca ayudar a eliminar la necesidad de las personas de tener dinero físico, sobre todo, dado el contexto del COVID-19, ya que el uso de la billetera electrónica disminuye los riesgos de contagio del virus, al tiempo que genera oportunidades de alfabetización digital para la población.

En este tipo de operaciones, la transmisión de la orden de pago y la disponibilidad de fondos para el usuario receptor se produce en tiempo real y las comisiones de transferencia son mucho más competitivas que las existentes en el mercado. La posición del BCB es que PIX se convierta en otra opción de pago y, como plataforma abierta, fomente la competencia entre los agentes del mercado. El costo de PIX es de BRL 0,01 por cada 10 transacciones, lo que hace que el sistema sea inicialmente muy económico, aunque aún no se conoce cómo se monetizará la solución de los aliados que pondrán la última milla a disposición de los pagadores y beneficiarios.

Al igual que el caso de la BIM en Perú, el BCB firmó un convenio que permitiría a los ciudadanos de Brasil realizar el pago de sus impuestos federales a través de PIX. También se anunció que el Gobierno federal tiene el propósito de expedir pagos, como reembolsos de impuestos sobre la renta, beneficios sociales y subvenciones, utilizando la plataforma en el futuro.

Como en el caso de CoDi en México, la plataforma podría servir para ampliar el acceso financiero de la población si funcionara con teléfonos que no utilizan tecnología inteligente. Al permitir tiempos de transacción y costos más atractivos para los usuarios, permite brindar mejores condiciones para las personas que ya están bancarizadas.

### **Rol de los servicios financieros digitales en la implementación de transferencias y subsidios sociales para mitigar los efectos de la crisis**

A pesar de las múltiples externalidades negativas derivadas de la crisis generada por la pandemia, esta ha sido una oportunidad para el cierre de la brecha en materia de inclusión financiera. La implementación de servicios financieros digitales ha sido esencial para mitigar la vulnerabilidad financiera en las familias<sup>5</sup> y mipymes, principalmente por parte de los Gobiernos que adelantaron esfuerzos para hacer llegar sus programas sociales por vías alternativas y reducir así la exposición de la población al virus. En el contexto del COVID-19, la mayoría de los Gobiernos de la región han otorgado subsidios a la población y los receptores de estos programas de transferencias monetarias son personas vulnerables que, en muchos casos, están excluidas del sistema financiero. Según las cifras más recientes del Microscopio Global de The Economist (2020), seis países de América Latina han realizado estas transferencias principalmente en efectivo, mientras que los demás países de la región las han realizado a través de cuentas o billeteras electrónicas, para lo cual en varios casos han hecho alianzas con empresas de tecnología financiera. Si bien los Gobiernos han mostrado avances importantes en materia de bancarización de los receptores de los programas de transferencias monetarias, la crisis actual demanda esfuerzos para llegar con subvenciones a millones de beneficiarios adicionales, muchos de los cuales son mujeres trabajadoras informales. Esto se puede lograr mediante transferencias electrónicas que, a su vez, permiten minimizar el contacto presencial e intercambio de efectivo, que también reviste un riesgo de contagio. En este sentido, se presentan a continuación algunos de los casos de los países que han utilizado la tecnología como una forma de distribuir los subsidios y transferencias a la población.

#### **Caso de Colombia**

Dos años antes de lo previsto, Colombia alcanzó su meta de bancarizar al 85 % de la población adulta, debido a que el COVID-19 ayudó a acelerar la inclusión financiera. En los primeros seis meses de 2020, más de 1,6 millones de adultos colombianos abrieron por primera vez una cuenta de ahorro o crédito, al tiempo que 2,3 millones de personas hicieron uso de servicios financieros que tenían inactivos desde diciembre de 2019 (Banca de las Oportunidades, 2020). Estas dos cifras dan cuenta de la oportunidad que la crisis ha representado en cuanto a las dimensiones de acceso y uso de la inclusión financiera.

El Gobierno colombiano tenía la necesidad de proporcionar rápidamente las ayudas económicas a las familias más vulnerables en el país, para lo cual se alió con bancos y empresas *fintech*, dadas sus capacidades de llegar a los ciudadanos con distintas plataformas en muy poco tiempo y sin necesidad de procesos complicados. El mensaje pidiendo a los usuarios descargar en su celular una aplicación como Bancolombia a la Mano o Nequi para comenzar a recibir sus ayudas llegó incluso a personas que no contaban con una cuenta de ahorros. El beneficiario solo necesitaba su teléfono y su

---

<sup>5</sup> De acuerdo con los resultados de las encuestas de capacidades financieras de CAF (2021), el 70% de la población de la región solo podría seguir cubriendo sus gastos por menos de tres meses al perder su principal fuente de ingresos.

número de cédula, sin tener que acercarse físicamente a firmar documentos, reduciendo la exposición al virus.

A través de las plataformas como MOVii, Daviplata, Bancolombia a la Mano, Nequi, Punto Red y Tpaga, más de 2,6 millones de ciudadanos han logrado acceder a los pagos del programa Ingreso Solidario. Estas plataformas, más allá de la recepción de los subsidios, permiten a los beneficiarios tener una cuenta abierta con múltiples opciones de uso más allá del efectivo, promoviendo incluso la educación financiera.

### **Caso de Perú**

En el caso de Perú, el Gobierno provee el Bono Universal, subsidio otorgado a personas vulnerables, equivalente a USD 210<sup>6</sup>. A fin de hacer frente a los bajos niveles de bancarización del país y evitar las aglomeraciones de clientes en las instituciones financieras para el cobro de los bonos, se aprobó una Ley para la apertura de cuentas básicas a todos los peruanos que hayan cumplido la mayoría de edad, de manera que los beneficiarios del Bono Universal pudieran recibir el subsidio de forma más ágil.

La llamada Cuenta DNI (Documento Nacional de Identidad) es una cuenta básica de ahorro individual y digital a cargo del Banco de la Nación, que toda persona natural mayor de edad, con un DNI y beneficiara del subsidio del Bono Universal puede crear de manera automática y gratuita. La Cuenta DNI busca que los problemas de distribución de bonos registrados al inicio de la pandemia del COVID-19 no se vuelvan a dar, al tiempo que permite ser un primer paso para educar a las personas en el uso de los productos y servicios financieros.

La Cuenta DNI representa una oportunidad para el sistema financiero, ya que estas cuentas se pueden articular con los servicios que ofrecen las distintas entidades financieras, las billeteras electrónicas y los sistemas de pagos digitales, logrando una inclusión financiera efectiva para todos los peruanos.

### **Caso de Chile**

Chile es uno de los países de la región en los que la inclusión financiera en sus cuatro dimensiones (acceso, uso, calidad y bienestar) ha tenido más avances. Desde 2006, el Gobierno, por medio del Banco Estado, creó la Cuenta RUT, una cuenta básica vinculada con el documento de identidad, sin saldo mínimo ni comisiones, que se abre fácilmente (con la posibilidad de hacerlo en línea) y a través de la cual se brindan servicios a la mayor parte de las personas de bajos ingresos. Dicha cuenta fue el mecanismo que el Gobierno utilizó para desplegar rápidamente las ayudas a 2 millones de chilenos en situación de vulnerabilidad, por medio del llamado Bono COVID-19, transferido directamente en las cuentas RUT de los beneficiarios. Al depositar el subsidio en las cuentas de las personas, estas evitan el desplazamiento físico hacia entidades financieras para recibirlo, reduciendo así la exposición al virus.

Banco Estado también decidió apostar por un ecosistema digital, que permitiera hacer compras con tarjeta en comercios más pequeños que los tradicionales y diseñaron la aplicación ComprAquí, que cuenta con más de 77.000 comercios adheridos. De la misma forma, han mantenido disponibles sus canales digitales, como la página web y la aplicación, a los que han accedido más de 8,3 millones de clientes en 2020. Antes de

---

<sup>6</sup> Correspondiente a 760 soles, a la tasa de cambio del día 03/11/2020.

La crisis sanitaria, la participación de las ventas digitales en el Banco Estado estaba en torno al 30 %; durante la pandemia, esta cifra ha llegado hasta el 67 %, lo que se explica principalmente por las ventas a través de la aplicación.

### **Caso de Paraguay**

En lo que respecta al caso de Paraguay, el COVID-19 ha generado un aumento en las cifras de uso de productos financieros, con lo que se pasó de 2,9 millones de cuentas activas en junio de 2019 a 4,8 millones de cuentas activas en junio de 2020. La acción del sector público ha sido clave para dinamizar estas cifras, sobre todo en lo referente a la promoción de plataformas tecnológicas. El Ministerio de Hacienda, por ejemplo, creó el subsidio Pytyvõ para beneficiar a más de 1,3 millones de personas, consistente en una ayuda económica de USD 78<sup>7</sup>, destinada a trabajadores independientes o dependientes de mipymes afectados por la pandemia. El Gobierno realizó la entrega del subsidio por medio de Zimple, una plataforma tecnológica que brinda servicios de billetera electrónica para evitar la aglomeración de las personas que acuden a las entidades para recibir las ayudas económicas.

Zimple es un nuevo servicio que permite realizar transacciones con dinero electrónico desde los teléfonos móviles o páginas web, tales como envíos de dinero a otros usuarios por medio de su número de teléfono móvil, retiro en los cajeros automáticos, compras por internet en comercios y pagos de servicios públicos y privados. Los beneficiarios del programa Pytyvõ habilitan la billetera electrónica en su celular para recibir el subsidio.

Por medio de dicha iniciativa, se busca una mayor penetración de los servicios financieros digitales, al tiempo que se reduce el riesgo de exposición de la población al virus como consecuencia de su desplazamiento para recibir las ayudas gubernamentales.

## **Riesgos y desafíos de los servicios financieros digitales en América Latina**

### **Supervisión y regulación**

La aceleración del crecimiento de los servicios financieros digitales podría presentar riesgos para la estabilidad financiera si no se implementan esquemas de regulación y supervisión financieras. Estos son necesarios para limitar los riesgos relacionados con la seguridad cibernética o las prácticas de préstamos inapropiadas por parte de instituciones poco reguladas, los cuales podrían poner en peligro la confianza en los servicios financieros digitales. Los responsables de la formulación de políticas deberán considerar enfoques novedosos para garantizar una supervisión y regulación de alta calidad, respaldar el uso seguro de tecnologías innovadoras y, al mismo tiempo, garantizar que la regulación sea proporcional a los riesgos existentes. En este sentido, es importante adaptar los marcos regulatorios con el objeto de que logren el equilibrio adecuado entre permitir la innovación financiera y abordar los desafíos y riesgos para resguardar la integridad de las transacciones, la protección del consumidor y la estabilidad financiera. Además, es importante que los países de la región adopten

---

7 Correspondiente a 548.210 guaraníes, a la tasa de cambio del día 03/11/2020.

acuerdos internacionales sobre privacidad de datos, ciberseguridad e identificación digital, entre otros, con el objeto de garantizar una inclusión financiera digital efectiva.

La rápida evolución de la industria *fintech* ha llevado a que los países de América Latina desarrollen nuevos marcos regulatorios o adapten los ya existentes para incluir nuevos servicios y productos financieros. De acuerdo con el Financial Stability Board (FSB, 2017), las empresas *fintech* están expuestas a riesgos de integridad financiera y varios riesgos operativos relacionados con el control de procesos, riesgos cibernéticos, de terceros y, cada vez más, al riesgo de estabilidad financiera. El FSB también expresó su preocupación sobre los marcos de gestión de riesgos de las *fintech*, lo cual puede conllevar a que estas empresas subestimen sus propios riesgos.

Muchas autoridades de la región ya han comenzado a revisar sus marcos regulatorios para las empresas *fintech*. La velocidad de la respuesta regulatoria varía ampliamente entre las economías, dependiendo del tamaño y la estructura de sus respectivos mercados financieros y de la tecnología financiera, así como de la flexibilidad de los marcos regulatorios y legales existentes. Brasil y México han sido los países más proactivos de la región en la revisión de sus marcos regulatorios. Si bien México introdujo una legislación nueva y completa específica para este sector, Brasil integró los temas de tecnología financiera en el marco regulatorio y legal existente. Uruguay aprobó una regulación a finales de 2018, centrada en los préstamos entre pares (*peer to peer lending* [P2P]). Otros países, como Argentina, Chile, Colombia y Perú, también han aprobado o están considerando cambios regulatorios.

Al diseñar reformas regulatorias, los formuladores de políticas buscan lograr múltiples objetivos. Básicamente, la regulación de las *fintech* debe ser proporcional y adaptable para equilibrar la innovación y los riesgos. En los subapartados siguientes, se presentan los casos de Brasil, México y Colombia<sup>8</sup>.

Una regulación adecuada es importante para lograr los objetivos de inclusión, estabilidad e integridad financieras y protección al consumidor. Esta regulación debe proteger a los consumidores e inversionistas, garantizar una competencia sana y proteger contra los riesgos que amenazan la estabilidad y la integridad financieras. Las autoridades deben monitorear los mercados de *fintech*, evaluar sus vulnerabilidades y desarrollar un marco para valorar la estabilidad financiera de los negocios que ofrecen estos servicios, teniendo en cuenta una estructura de mercado en continua evolución. Sin embargo, calibrar la regulación plantea un desafío para los legisladores, especialmente porque las tecnologías en materia financiera y los modelos comerciales están evolucionando rápidamente. Por lo tanto, el marco regulatorio tradicional (basado en entidades) no es necesariamente un buen enfoque para los modelos de negocios de tecnología financiera.

En un entorno que cambia a gran velocidad, los reguladores deben utilizar cada vez más la regulación basada en actividades. La evolución de la tecnología financiera ha sido impulsada no solo por la industria financiera tradicional (por ejemplo, los bancos), sino también por los nuevos negocios, incluidos los pagos mediante telefonía móvil y basados en la web, la financiación colaborativa (*crowdfunding*), los préstamos entre pares, el intercambio de divisas a través de criptomonedas, los denominados *robo-advisors*<sup>9</sup> y los contratos inteligentes. Todos estos son factores dinámicos sujetos a

---

<sup>8</sup> Basado en FMI (2019) e información en páginas web de las instituciones regulatorias.

<sup>9</sup> Por este nombre inglés se conoce a las plataformas digitales que proporcionan servicios de planificación financiera automatizados mediante algoritmos, sin supervisión humana o con muy poca supervisión.

rápidos cambios tecnológicos. De esta manera, contar con una regulación adaptable y flexible reduce la probabilidad de que las regulaciones tengan que cambiarse repetidamente para que sigan siendo integrales y adecuadas.

Las limitadas capacidades de los órganos de supervisión y regulación constituyen un desafío importante. Las autoridades deberán mantenerse al día con los desarrollos de la industria y la tecnología, así como tener habilidades y herramientas adecuadas para supervisar de manera efectiva la industria de tecnología financiera. Sin embargo, esto requiere recursos y experiencia adicionales que permitan mantener la estabilidad e integridad financieras.

Salvaguardar la integridad de los sistemas financieros es clave, particularmente en países donde la corrupción y el crimen son una preocupación. Si bien las nuevas tecnologías pueden ayudar a fortalecer el cumplimiento de las medidas de prevención de lavado de activos y financiación al terrorismo —por ejemplo, mediante el desarrollo de esquemas de *suptech* y *regtech*<sup>10</sup>, la automatización de los requisitos de cumplimiento y elaboración de informes regulatorios, y facilitando una mayor cooperación intersectorial y jurisdiccional—, algunas innovaciones pueden ser utilizadas para actividades delictivas. Por ejemplo, una rápida expansión de las actividades de *fintech*, con modelos de transacción de mayor complejidad, que limitan la capacidad de las autoridades para identificar a los verdaderos beneficiarios de los activos, sin contar con los recursos suficientes para supervisar y regular estas actividades, podría representar una amenaza potencial para la integridad de las operaciones.

### Caso de Brasil

En los últimos años, Brasil ha introducido reglas nuevas para fomentar la innovación y alentar el crecimiento de la industria de *fintech*, particularmente en las áreas de pagos, préstamos entre pares (P2P), financiamiento colaborativo y gestión de finanzas personales. Como se mencionó anteriormente, en Brasil las empresas *fintech* no están reguladas como industria, sino dentro del marco regulatorio existente.

En abril de 2018, el Consejo Monetario Nacional emitió una nueva resolución que brinda a las empresas de tecnología financiera la oportunidad de ingresar al mercado financiero. El sector bancario brasileño ha sido considerado durante mucho tiempo como altamente concentrado, con elevadas tasas de interés de mercado y diferenciales entre tasas activas y pasivas muy altos. Por lo tanto, se espera que la nueva regulación mejore la competencia, reduzca las tasas de interés del mercado y aumente el acceso a los mercados de capitales para pequeñas empresas y empresas de creación reciente (*startups*). Según la resolución, dos tipos de firmas *fintech* pueden operar servicios bancarios sin necesidad de realizar asociaciones con un banco como intermediario<sup>11</sup>:

---

<sup>10</sup> *Suptech* (abreviación en inglés de supervisión y tecnología) denomina actividades que apoyan, mediante la tecnología de la información y la comunicación, las tareas de monitoreo y control que realizan los organismos de supervisión financiera, aumentando su eficacia y capacidad de procesamiento de información. *Regtech* (abreviación en inglés de regulación y tecnología) denomina actividades y empresas que utilizan tecnologías como la nube, los microdatos (*big data*) o la cadena de bloques (*blockchain*) para crear soluciones que ayudan a las instituciones financieras a cumplir sus obligaciones regulatorias.

<sup>11</sup> De acuerdo con la nueva legislación, estas empresas deben actuar exclusivamente a través de plataformas electrónicas, estar constituidas como sociedades anónimas y tener un capital pagado mínimo y un



- Sociedades de crédito directo, que son instituciones financieras que otorgan préstamos y financiamiento y adquieren derechos de cobro, siempre con capital propio.
- Compañías de préstamo entre personas, que son instituciones financieras que negocian préstamos y financiamiento entre pares.

### Caso de México

En 2018, el Gobierno mexicano promulgó la Ley Fintech. Las firmas de tecnología financiera en México solían operar bajo regulaciones diseñadas para empresas de servicios financieros tradicionales o sin una base legal clara. A lo largo de los años, las autoridades y la industria *fintech* reconocieron que se necesitaba un marco regulatorio específico para brindar más certeza a los inversionistas, los usuarios y las firmas *fintech*. Esta legislación es la primera en la región que intenta cubrir todos los sectores de *fintech* (incluidos los servicios de dinero electrónico, financiación colaborativa y criptomonedas). Los principales objetivos de la reforma regulatoria son: i) brindar mayor seguridad jurídica; ii) establecer estándares de mitigación de riesgos manteniendo, al mismo tiempo, una equivalencia regulatoria entre los nuevos negocios de tecnología y las instituciones financieras tradicionales; iii) garantizar un entorno competitivo; y iv) mejorar la transparencia.

Entre otras, la ley incluye las siguientes disposiciones:

- Servicios de dinero electrónico. Las empresas que ofrecen estos servicios deben mantener un nivel de liquidez a la par con el dinero electrónico emitido para devolver los fondos de los clientes en cualquier momento; no se les permite pagar intereses sobre el saldo del cliente o extender crédito a sus usuarios; y tienen que separar los fondos de los clientes de las inversiones propias.
- *Crowdfunding* y prestamistas entre pares (P2P). Estos proveedores de servicios crediticios están obligados a informar a los inversionistas de la selección de criterios y riesgos de los proyectos; tienen prohibido garantizar rendimientos a los inversores; están obligados a separar los fondos de los clientes de los propios; están obligados a contar con controles de riesgo operacional y políticas de ciberseguridad y prevención contra el lavado de activos y la financiación al terrorismo; y deben vincular el nivel de las tarifas con el desempeño general del proyecto para compartir mejor los riesgos del mismo.

La nueva Ley Fintech de México también ha allanado el camino para la banca abierta (*open banking*). Esto tiene como objetivo permitir que los bancos compartan con terceros (incluidas las empresas de tecnología financiera) ciertos datos de los clientes a través de interfaces públicas de programación de aplicaciones (API). Con una política de banca abierta, los bancos pequeños y medianos, así como las empresas de tecnología financiera, pueden utilizar la información de los clientes de los grandes bancos a través de la API. Este intercambio de información puede contribuir a mejorar la transparencia y la inclusión financiera.

La regulación debe encontrar el equilibrio adecuado entre promover la innovación y proteger a los inversionistas y consumidores. La regulación mexicana aplica a

---

patrimonio neto de 1 millón de reales. Estas empresas también pueden brindar otros servicios, como análisis de crédito, cobranza de préstamos y emisión de dinero electrónico.

empresas *fintech* e instituciones financieras un sistema de aprobación temporal para probar nuevos servicios financieros, bajo condiciones limitadas y controladas (*sandbox* regulatorio), aunque las medidas de prevención contra el lavado de activos y la financiación al terrorismo no están eximidas. Para mitigar los riesgos, los entornos *sandbox* a menudo incluyen salvaguardas, que contienen restricciones sobre el alcance del experimento, como la duración, el número y tipo de clientes. Por ejemplo, las empresas de pagos electrónicos con beneficios demostrados para sus usuarios pueden operar bajo un enfoque de *sandbox* regulatorio hasta un año, sujeto a discreción regulatoria.

### Caso de Colombia

Las autoridades colombianas han abordado las necesidades regulatorias mediante la introducción de nueva legislación y enmiendas a los decretos existentes. Las entidades reguladoras colombianas introdujeron nuevas regulaciones para actividades específicas de *fintech* y un enfoque de *sandbox* regulatorio. Estos incluyen la promulgación de la Ley 1734, que permite el establecimiento de empresas especializadas en depósitos y pagos electrónicos para promover un entorno de transacciones digitales, y modificaciones al Decreto Único del Sector Financiero (Decreto 2555), emitido originalmente en 2010.

Recientemente, se incorporaron modificaciones relacionadas con la definición, régimen aplicable y objetivos del espacio controlado de prueba para actividades de innovación financiera (*sandbox* regulatorio). Según lo establecido por el decreto, el *sandbox* regulatorio es un espacio de experimentación, que permite a empresas innovadoras operar temporalmente, bajo ciertas reglas que limitan aspectos como el número de usuarios o el período de tiempo en el que se puede ofrecer el producto (máximo dos años). Mediante este *sandbox*, las empresas *fintech* pueden probar sus productos, servicios y soluciones bajo la supervisión de la Superintendencia Financiera de Colombia y la Unidad de Regulación Financiera. Los desarrollos tecnológicos innovadores que se acepten en el espacio controlado de prueba deberán tener alguna de las siguientes finalidades: aumentar la eficiencia en la prestación de servicios u ofrecimiento de productos financieros, resolver una problemática para los consumidores de productos financieros, facilitar la inclusión financiera, mejorar el cumplimiento normativo, desarrollar los mercados financieros o mejorar su competitividad.

En 2018, Colombia emitió reglas regulatorias para el *crowdfunding*. El Decreto 3157 define esta forma de microfinanciación como una actividad en la que más de un colaborador está en contacto con los destinatarios, recaudando fondos en su propio nombre. Las entidades colombianas que ofrecen estos servicios deben constituirse como sociedades anónimas de propósito único autorizadas por la Superintendencia Financiera, bolsas de valores o sistemas de negociación. Los recaudadores de fondos deben actuar por su propia cuenta y para su propio beneficio. Además, los fondos deben destinarse a proyectos de inversión productiva.

### Riesgos relacionados con la ciberseguridad

Las políticas de ciberseguridad son fundamentales para salvaguardar los derechos de los ciudadanos en el ámbito digital, tales como la privacidad y la propiedad. También son clave para aumentar la confianza de los ciudadanos en las tecnologías digitales y que puedan sentirse cómodos accediendo a dichas tecnologías. El crimen en línea ya supone, aproximadamente, la mitad de todos los delitos contra la propiedad que tienen lugar en el mundo. A nivel agregado, las cifras adquieren aún mayor magnitud, pues

los daños económicos de los ataques cibernéticos podrían sobrepasar el 1 % del producto interno bruto (PIB) en algunos países. En el caso de los ataques a la infraestructura crítica, esta cifra podría alcanzar hasta el 6 % del PIB (BID y OEA, 2020).

De acuerdo con un estudio realizado por el BID y la CEPAL (2020), América Latina aún no está suficientemente preparada para enfrentar los ataques que se producen en el ciberespacio. Solo 18 países de la región cuentan con una Estrategia Nacional de Ciberseguridad diseñada o en desarrollo<sup>12</sup>. Esto limita la capacidad de identificar ataques y responder oportunamente a los mismos.

Identificar un peligro cibernético es tan sólo el primer paso. Tomar medidas contra las amenazas y crímenes del ciberespacio es un reto aún mayor para los países de la región. En 22 de los 32 países analizados en el mencionado estudio se considera que hay pocas capacidades para investigar los delitos que se cometen en el ciberespacio. Más aún, que dichos delitos resulten en juicio es un enorme desafío. Parte del problema se inicia muchas veces en la propia ley: en un tercio de los países no existe un marco legal sobre los delitos informáticos y únicamente 8 países de la región se han adherido a la Convención de Budapest<sup>13</sup>, que facilita la cooperación internacional en la lucha contra el crimen informático. Para un delito que no conoce fronteras, trabajar de la mano con otros países es un factor indispensable para el éxito.

De acuerdo con el BID y la OEA (2020), uno de los factores que limita el progreso de la región en materia de ciberseguridad es la ausencia de talento humano calificado. Se estima que la brecha de profesionales en ciberseguridad asciende a 600.000 personas en América Latina.

Los ciberataques en la región han ido en aumento, apuntando principalmente a las instituciones financieras de América Latina. La pandemia de la COVID-19 y el incremento de la actividad digital que ha generado en la región, ha dejado aún más en evidencia las vulnerabilidades del espacio digital de América Latina. El informe del BID y la OEA (2020) identificó a América Latina como un foco para el fraude en la creación de cuentas, con alrededor del 20 % del volumen total, frente a un promedio de la industria del 12,2 %.

Los grandes retos de la ciberseguridad, al igual que los de Internet, tienen naturaleza global. Por tanto, los países de América Latina deben continuar fomentando una mayor cooperación entre ellos, involucrando a todos los actores relevantes, así como estableciendo mecanismos de monitoreo, análisis y evaluación del impacto relacionados con la ciberseguridad, tanto a nivel nacional como regional. Contar con más datos en relación con el mundo cibernético permitirá introducir la cultura de gestión del riesgo cibernético, que es preciso extender tanto en el sector público como en el privado.

---

<sup>12</sup> Argentina, Barbados, Belice, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, Guatemala, Guyana, Jamaica, México, Panamá, Paraguay, Perú, República Dominicana, Surinam y Trinidad y Tobago.

<sup>13</sup> Argentina, Chile, Colombia, Costa Rica, Panamá, Paraguay, Perú, y República Dominicana.

### **Sesgos de comportamiento y alfabetización digital que afectan el uso de servicios financieros digitales**

La pandemia del COVID-19 ha representado una oportunidad para el despliegue de servicios financieros digitales por parte de Gobiernos y proveedores privados. No obstante, existen ciertas consideraciones sobre el uso de los servicios financieros digitales que son de importancia al diseñar programas para la profundización de la inclusión financiera.

La literatura de la economía del comportamiento ha documentado distintos sesgos de comportamiento o aspectos psicológicos de las personas que podrían afectar las decisiones financieras relacionadas con el uso de medios digitales<sup>14</sup>.

El primero de ellos está relacionado con los sesgos de comportamiento, que llevan a los individuos a tomar decisiones menos convenientes (Karlan et al., 2016). Si bien las pantallas de los teléfonos pueden hacer que la información se presente de forma más lúdica y divertida, la información financiera suele procesarse mejor en papel que en pantalla. Por ejemplo, los mileniales que usan pagos móviles corren un mayor riesgo de sufrir dificultades financieras y de incurrir en una mala gestión financiera. En efecto, un estudio de Lusardi (2017) muestra que este grupo de población que usa pagos móviles tiene más probabilidades de sobregirar su cuenta corriente, pagar comisiones en sus tarjetas de crédito, hacer retiros de su cuenta de jubilación y utilizar servicios financieros alternativos, como casas de empeño o préstamos de pago diario. Por esta razón, la efectividad de este habilitador y el impacto que pueda tener en el desarrollo dependerá en gran medida de un adecuado acompañamiento a través de políticas efectivas en materia de educación financiera y protección al consumidor, así como de la adopción de un marco regulatorio adaptable y flexible ante este entorno cambiante y digital.

Sumado a ello, los medios digitales suelen ser sinónimo de agilidad, y esto también implica rapidez al momento de tomar una decisión. La facilidad de adquirir un producto financiero digital puede ser beneficioso, pero los usuarios también requieren de tiempo para pensar sobre la conveniencia de las opciones según su situación económica y sus necesidades, más aún si se tiene en cuenta que la inmediatez de lo digital no da tiempo para pensar porque las decisiones se toman a un solo clic de distancia. Esto tiene sus implicaciones positivas (ahorra costos de tiempo), pero también negativas (lleva a comprar lo que no se necesita o algo más caro).

Por otro lado, en poblaciones vulnerables, el uso del efectivo predomina con respecto a las herramientas digitales. Esto hace que desconfíen de las aplicaciones, dado que, muchas veces, el concepto de dinero que tienen estas poblaciones (dinero en efectivo) no es afín con el concepto de dinero que manejan estas herramientas (dinero electrónico). Esto causa desconfianza y sensación de no controlar las finanzas personales.

La segunda consideración está vinculada con las restricciones de conocimiento de las herramientas tecnológicas, las cuales son una barrera para que las poblaciones vulnerables puedan acceder a las mismas. Si bien los servicios financieros digitales son muy útiles en zonas rurales, no todas estas poblaciones cuentan con conectividad a internet o con teléfonos inteligentes para hacer uso de servicios financieros en línea.

---

<sup>14</sup> Ver, entre otros, Karlan et al., 2016; Benartzi y Lehrer, 2015; Roa, 2013; Brasel y Gips, 2014; Mangen et al., 2013; y Lusardi y Mitchell, 2017.

Aun si estas poblaciones tuvieran acceso, muchas de ellas no tienen la educación o alfabetización digital para utilizarlos. Es así como se presenta una dualidad en cuanto a los servicios financieros digitales: son muy útiles para brindar mejores condiciones a población que ya cuenta con conocimientos digitales y que, de otra forma, no tendría acceso a un crédito, pero no se ajusta a la realidad de la población analfabeta digital. Para que estos servicios puedan llegar a la población objetivo, se requiere adecuarlos (por ejemplo, que no solamente funcionen con teléfonos inteligentes) y complementarlos con educación financiera y digital, para que los usuarios tomen las decisiones más adecuadas y sus niveles de confianza en estas plataformas aumenten.

En este sentido, es imperativo fomentar las capacidades financieras de la población, en particular si se tiene en cuenta el creciente número de personas en situación de vulnerabilidad, que han sido incluidas en el sector formal mediante productos y canales digitales. En ese sentido, los programas de educación financiera deben proporcionar conocimiento del buen uso de los medios digitales financieros e incidir en la adopción de conductas financieras responsables. Brindar servicios financieros digitales en el contexto actual de distanciamiento físico es muy pertinente y necesario; no solamente para disminuir la exposición al virus, sino también para reducir las barreras de accesibilidad física al permitir su uso en zonas de difícil acceso, en donde no hay presencia de instituciones financieras.

### **Protección al consumidor**

De acuerdo con el modelo de política de protección al consumidor de servicios financieros digitales planteado por la Alianza para la Inclusión Financiera (AFI, 2020), los principales riesgos relacionados con la protección al consumidor se dividen en riesgos por el lado de la demanda, por el lado de la oferta y por el lado de la regulación.

Por el lado de la demanda, estos riesgos se resumen en: i) asimetría de información; ii) inadecuados niveles de educación y capacidades financieras digitales; iii) sobreendeudamiento (para préstamos digitales); iv) poca confianza en los proveedores de servicios financieros digitales; v) poca confianza en las redes de agentes; y vi) analfabetismo (lectura, escritura y aritmética).

Por el lado de la oferta, los riesgos se pueden resumir en los siguientes: i) productos no adaptados a las necesidades o idoneidad de los clientes; ii) comunicación engañosa; iii) falta de transparencia; iv) precios injustos o excesivos; v) prácticas comerciales agresivas; vi) fraude, robo y estafas; vii) violación de datos; viii) protección inadecuada de los derechos del consumidor; y ix) mecanismos inadecuados para la retroalimentación de los clientes.

Finalmente, por el lado de la regulación los riesgos se resumen en: i) marco regulatorio no adaptado al sector de los servicios financieros digitales; ii) leyes de protección al consumidor débiles; iii) sistema de reparación deficiente; iv) capacidad inadecuada para identificar riesgos de protección al consumidor nuevos y existentes; v) capacidad de supervisión inadecuada; y vi) superposiciones regulatorias (regulación desigual, arbitraje, regulación excesiva).

Teniendo en cuenta estos riesgos, la Alianza para la Inclusión (AFI, 2020) plantea unos lineamientos que deben incorporarse en los esquemas de protección al consumidor de servicios financieros digitales (SFD). A continuación, se presentan algunos de ellos:

- Diseñar disposiciones de SFD que estén impulsadas por enfoques basados en la evidencia y los riesgos.

- Incorporar disposiciones de SFD en las políticas existentes de protección al consumidor.
- Facilitar la creación de una unidad de protección al consumidor interinstitucional dedicada a los SFD.
- Definir medidas para prevenir comportamientos monopolísticos y anticompetitivos.
- Integrar disposiciones sobre privacidad y protección de datos en las políticas existentes.
- Obligar a los proveedores de SFD a contar con políticas internas sobre privacidad de datos y protección de datos, así como sobre divulgación y consentimiento.
- Ampliar la regulación sobre privacidad y protección de datos a terceros.
- Desarrollar un marco de ciberseguridad con disposiciones sectoriales específicas dentro del principio de proporcionalidad.
- Exigir a los proveedores de SFD que tengan políticas y procesos internos para proteger a los consumidores, asegurar la prestación de servicios, gestionar los riesgos internos y garantizar la seguridad a largo plazo.
- Exigir a los proveedores de SFD informes periódicos y de incidentes sobre ciberseguridad.
- Fomentar el desarrollo de un código de conducta de la industria que resalte los principios y prácticas éticas.
- Establecer prácticas de préstamos responsables para la entrega de crédito digital a través de un mandato legal y un marco regulatorio claros; capacidad institucional adecuada; sistemas de referencia crediticia completos y efectivos para abordar el sobreendeudamiento; e intervenciones para abordar los préstamos predatorios por parte de los proveedores de crédito digital.
- Disposiciones de transparencia y divulgación para garantizar que se ofrezca crédito digital con la divulgación adecuada sobre los términos y condiciones.
- Incorporar las disposiciones de protección al consumidor para SFD en el desarrollo de productos, adoptando un enfoque centrado en el cliente.
- Definir medidas para construir un mercado inclusivo y garantizar el acceso y la movilidad de los clientes.
- Facilitar la debida diligencia progresiva del cliente: modelos escalonados de «conozca a su cliente» (KYC, por sus siglas en inglés).
- Promover el diseño e implementación de programas de educación financiera digital efectivos, que cubran las fases de concientización, prevención, mitigación, quejas y reparación y que estén basados en la evidencia.
- Promover una comparación clara y transparente de los servicios ofrecidos por los proveedores de SFD.
- Asegurar que los enfoques, herramientas y técnicas de supervisión reflejen los principios relevantes de los SFD.
- Crear puntos de referencia de supervisión para áreas temáticas clave relevantes para la industria de SFD (por ejemplo, protección de datos, seguridad cibernética, agentes, tecnologías de la información, subcontratación, etc.).

- Considerar la divulgación pública de las acciones de ejecución (en particular las sanciones) para fomentar una conducta adecuada por parte de los proveedores de SFD.
- Para grupos vulnerables: i) diseñar intervenciones de educación financiera digital relevantes basadas en la demanda y en la evidencia; ii) definir disposiciones relevantes de respuesta a los segmentos vulnerables en las regulaciones prudenciales y de conducta del mercado; iii) alentar a los proveedores de SFD a incorporar los hallazgos de la economía conductual en el diseño de productos, servicios y canales de entrega de sus programas de educación financiera; y, iv) alentar a los proveedores de SFD a incorporar estrategias relevantes para los segmentos vulnerables en sus intervenciones de concientización del consumidor.

### Principales recomendaciones de política

A continuación, se presenta un resumen de las principales recomendaciones de política para lograr un mayor y mejor uso de los servicios financieros digitales que promuevan una inclusión financiera efectiva en América Latina, presentadas a lo largo de esta nota de política.

Para lograr una mayor inclusión financiera digital en la región, es necesario diseñar e implementar un paquete de medidas integrales que incluyan respuestas de política relativas a la oferta y la demanda. También es preciso atender las posibles barreras que pueden dificultar el uso de los servicios financieros digitales.

Del lado de las **políticas sobre la oferta**, se deben implementar aquellas que garanticen la existencia de infraestructura y cobertura para el uso de nuevas tecnologías. Además, deben existir marcos regulatorios que promuevan la competencia y eficiencia en el sector de las telecomunicaciones para lograr que los precios de uso de datos sean asequibles y competitivos. Lo mismo debe suceder con el sector financiero y los distintos actores que ofrecen servicios financieros digitales, ya sea la banca tradicional o empresas *fintech*, de manera que los precios y comisiones para el uso de estos servicios ofrezcan también competitividad y asequibilidad para toda la población.

Con relación a la infraestructura de telecomunicaciones y conectividad, es importante asegurar que las poblaciones en zonas remotas beneficiarias de los programas sociales de los Gobiernos tengan acceso a redes de conexión que les permitan acceder a los servicios financieros digitales. Lo mismo debe ocurrir del lado del sector financiero y los distintos actores que ofrecen los medios digitales para las transacciones financieras, tanto la banca tradicional como las empresas *fintech*. Asimismo, es fundamental que los nuevos desarrollos de servicios financieros digitales tengan en cuenta el tipo de tecnología de teléfonos móviles que utiliza la mayor parte de la población, en particular la más vulnerable. Una buena práctica es la de BIM en Perú, la cual soporta tanto teléfonos inteligentes como aquellos que se basan en tecnologías menos complejas. La posibilidad de ampliar el espectro del tipo de equipos que acceden a los servicios financieros digitales aseguraría una mayor inclusión financiera en poblaciones vulnerables que no disponen de teléfonos inteligentes. Una de las recomendaciones es la posibilidad de realizar alianzas entre los Gobiernos y las empresas de telefonía móvil para subsidiar el costo de los equipos a personas que no tengan los recursos para acceder a los mismos y que formen parte de las poblaciones objetivo de los programas gubernamentales. Lo anterior busca que no se genere una doble brecha: de inclusión financiera y de inclusión digital.

Por otra parte, los países de la región deben promover marcos regulatorios adecuados para lograr los múltiples objetivos de los formuladores de políticas de inclusión, estabilidad e integridad financieras y protección al consumidor. Esta regulación debe proteger a los consumidores e inversionistas, garantizar una competencia sana y proteger contra los riesgos de estabilidad financiera e integridad. De igual manera, los responsables de la formulación de políticas también deberán considerar enfoques novedosos para garantizar una supervisión y regulación de alta calidad, respaldar el uso seguro de tecnologías innovadoras y, al mismo tiempo, garantizar que la regulación sea proporcional a los riesgos existentes. En este sentido, es importante adaptar los marcos regulatorios con el objeto de que logren el equilibrio adecuado entre permitir la innovación financiera y abordar los desafíos y riesgos para la integridad financiera, la protección del consumidor y la estabilidad financiera.

En particular, el marco regulatorio tradicional (basado en entidades) no es necesariamente un buen enfoque para los modelos de negocios de tecnología financiera. En un entorno que cambia rápidamente, los reguladores deben utilizar cada vez más la regulación basada en actividades. Es clave contar con regulaciones adaptables y flexibles, que reduzcan la probabilidad de que tengan que cambiarse repetidamente para que sigan siendo integrales y adecuadas. De igual manera, los reguladores deben fortalecer sus capacidades institucionales y mantenerse al día con los desarrollos de la industria y la tecnología, así como tener habilidades y herramientas adecuadas para supervisar de manera efectiva la industria de tecnología financiera. A este respecto, los reguladores pueden hacer uso de las nuevas tecnologías mediante el desarrollo de esquemas «*suptech*» y «*regtech*».

Por su parte, las políticas de ciberseguridad son fundamentales para salvaguardar los derechos de los ciudadanos en el ámbito digital, tales como la privacidad y la propiedad, así como para aumentar la confianza de los ciudadanos en las tecnologías digitales, y que estos puedan sentirse cómodos con su uso. Como se mencionó, los ciberataques en la región han ido en aumento, apuntando principalmente a las instituciones financieras de América Latina. Es por esto que los países de la región deben continuar fomentando una mayor cooperación entre ellos, involucrando a todos los actores relevantes y estableciendo mecanismos de monitoreo, análisis y evaluación del impacto relacionados con la ciberseguridad, tanto a nivel nacional como regional. Contar con más datos en relación con el mundo cibernético permitirá introducir la cultura de gestión del riesgo cibernético, que es preciso extender tanto en el sector público como en el privado.

Del lado de las **políticas de demanda**, fomentar las capacidades financieras y los marcos de regulación de protección al consumidor financiero es fundamental, más aún pensando en el creciente número de personas en situación de vulnerabilidad que han sido incluidos en el sector formal mediante productos y canales digitales, como se mencionó anteriormente. En ese sentido, es clave diseñar e implementar programas de educación financiera que incentiven el buen uso de los servicios financieros digitales a la vez que promueven conductas financieras responsables. Por su parte, los medios digitales se convierten en una excelente oportunidad de mejora para las intervenciones que tratan de promover las capacidades financieras. Mediante el uso de aplicaciones y *robo-advisors*, estos medios incorporan elementos que han sido reconocidos como exitosos a la hora de promover comportamientos financieros de acuerdo con los hallazgos de la economía conductual —por ejemplo, el uso de elementos lúdicos y personalizados, recordatorios, la posibilidad de establecer metas financieras y el suministro de información cuando se necesita (*teachable moments*)—, además de



medir comportamientos financieros y su impacto en el bienestar financiero de los individuos.

Debe darse especial atención a la necesidad de fomentar las capacidades y conocimientos digitales de las poblaciones más vulnerables y que han estado tradicionalmente excluidas del sistema financiero. En este sentido, es importante que las políticas públicas de inclusión financiera contemplen el fortalecimiento de las capacidades digitales, no solo las financieras. En paralelo, el despliegue de programas de fortalecimiento de capacidades digitales debe segmentarse según las audiencias objetivo: la forma en la que se realicen acercamientos a adultos mayores, poblaciones indígenas o rurales debe responder a métodos personalizados según sus características y condiciones base. Una recomendación es diseñar iniciativas para llevar conocimientos financieros a los beneficiarios que participen en programas de subsidios de los Gobiernos y que incorporen una mirada digital.

Una de las oportunidades más importantes que tienen los prestadores de servicios financieros en esta coyuntura es diseñar sus productos y servicios de cara a las necesidades de sus clientes. En este sentido, se recomienda aprovechar esta nueva tendencia digital para realizar una adecuación de los productos y servicios más acorde a las necesidades de los usuarios, junto con un acompañamiento continuo en temas de educación financiera y digital.

Los Gobiernos deben ver la inclusión financiera digital como una importante oportunidad para reducir la informalidad de la economía. En efecto, la ampliación del acceso a cuentas en instituciones financieras o billeteras electrónicas que permitan realizar pagos digitales tiene el potencial de reducir la cantidad de individuos y empresas que optan por no registrarse, no pagar impuestos o no cumplir con las regulaciones establecidas. El uso de los servicios financieros digitales puede mejorar la fiscalización de la actividad económica y así promover la formalización, lo cual tiene importantes implicaciones para la recuperación económica en la pospandemia.

Por otra parte, una manera de promover una mayor profundización y cobertura de los servicios financieros digitales es la creación de alianzas entre Gobiernos, entidades financieras y de servicios *fintech* para que las Administraciones tengan un mejor registro de las tendencias de consumo de las personas, incluso en tiempo real. Esta información puede dar luces sobre los sectores y mipymes que están teniendo mayor o menor dinamismo, para así diseñar medidas de apoyo gubernamental para aquellos que están enfrentando disminuciones en el consumo por parte de los usuarios, con base en un histórico de transacciones. En el contexto de posibles rebrotes del virus, los Gobiernos podrían identificar incluso volúmenes y precios de las transacciones en los diferentes sectores e identificar cuellos de botella en la producción (por ejemplo, pueden desglosar los casos en donde se presenta escasez o aumentos de los precios de los bienes de primera necesidad). Estos datos deberían siempre reportarse de manera agregada y su manejo debe estar en consonancia con las leyes nacionales de datos personales.

Del lado de la protección al consumidor financiero, la creciente digitalización trae consigo una mayor generación, recopilación, almacenamiento y uso de datos personales y transaccionales, que pueden facilitar una mejor comprensión de los hábitos y las necesidades de los usuarios, pero también los expone a mayores peligros de uso inadecuado de esta información. A la luz de la capacidad de estas innovaciones para acumular información privada y sensible, la poca o nula claridad sobre el manejo de datos puede exponer a los usuarios o generar suspicacias sobre su uso. De ahí la

importancia de las medidas y marcos regulatorios de protección al consumidor financiero, como se detalló anteriormente.

El fortalecimiento del ecosistema financiero digital enfocado en mipymes es clave para la recuperación de la crisis del COVID-19. Una de las tendencias que se ha visto en el contexto de la pandemia ha sido la profundización de microcréditos a través de los servicios *fintech*. En un contexto en donde la capacidad de pago de las empresas se ha visto comprometida, muchas de ellas recurrieron a mecanismos alternativos para cubrir sus necesidades de capital de trabajo. Se prevé que esta tendencia se mantenga, por lo que es importante preparar el terreno para que las mipymes cuenten con las capacidades financieras y digitales que garanticen un uso responsable de los servicios financieros digitales.

Por último, es necesario tener presente las distintas aristas y dimensiones de la digitalización financiera empujada por la pandemia del COVID-19, para que esta se traduzca realmente en una mayor inclusión y un mayor bienestar financiero para la población. Si no se mantiene esta visión integral, las iniciativas podrían no lograr los resultados esperados y las brechas existentes, así como la vulnerabilidad financiera de la población en la región, ya de por sí alta, podrían exacerbarse.

### Referencias

- AFI (2020). *Policy model on consumer protection for digital financial services*. Alliance for Financial Inclusion. <https://www.afi-global.org/publications/3465/Policy-Model-on-Consumer-Protection-for-Digital-Financial-Services>
- Banca de las Oportunidades (2020). *Reporte de inclusión financiera*. Primer Semestre 2020. [http://bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2020-10/BDO\\_Reporte%20Semestral\\_0.pdf](http://bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2020-10/BDO_Reporte%20Semestral_0.pdf)
- BCB (2020). *Informe sistema de pagos instantáneos*. Banco Central de Brasil <https://www.bcb.gov.br/content/estabilidadefinanceira/informesspi/InformeSPI-007-2020.pdf>
- Benartzi, S., Lehrer, J. (2015). *The smarter screen: surprising ways to influence and improve online behavior*. Portfolio.
- BID (2019). *Modelo Perú: Acelerando la inclusión financiera a partir de la masificación del dinero móvil*. Banco Interamericano de Desarrollo. <https://mibim.pe/archivos/Documento-PDP.pdf>
- BID y Finnovista (2018). *Fintech América latina 2018. Crecimiento y consolidación*. Banco Interamericano de Desarrollo. <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Fintech-América-Latina-2018-Crecimiento-y-consolidación.pdf>
- BID y OEA (2020). *Ciberseguridad: riesgos, avances y el camino a seguir en América Latina y el Caribe*. Banco Interamericano de Desarrollo y Organización de Estados Americanos. <https://publications.iadb.org/es/reporte-ciberseguridad-2020-riesgos-avances-y-el-camino-a-seguir-en-america-latina-y-el-caribe>
- Brasel, S. y Gips, J. (2013). «Tablets, touchscreens, and touchpads: how varying touch interfaces trigger psychological ownership and endowment». *Journal of Consumer Psychology* 24(2)
- CAF (2021). *Encuestas de medición de capacidades financieras*. <https://www.caf.com/es/actualidad/herramientas/2021/05/visualizador-encuesta-de-capacidades-financiera/?parent=37844>
- Cárdenas, S., Cuadros, P., Estrada, C. y Mejía, D. (2020, Julio 23). *Determinantes del bienestar financiero: evidencia para América Latina*. Caracas: CAF. <https://scioteca.caf.com/handle/123456789/1617>
- Čihák, M. y Sahay, R. (2020). *Finance and inequality*. <https://www.imf.org/en/Publications/Staff-Discussion-Notes/Issues/2020/01/16/Finance-and-Inequality-45129>
- Congreso de la República del Perú (2013). *Ley N° 29985 que regula las características básicas del dinero electrónico como instrumento de inclusión financiera*. <https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/29985.pdf>
- Consejo Nacional de Inclusión Financiera (2020). *Política Nacional de Inclusión Financiera 2020–2024*. [https://www.afi-global.org/sites/default/files/publications/2020-04/ES\\_Strategy\\_National\\_Financial\\_Inclusion\\_Strategy.pdf](https://www.afi-global.org/sites/default/files/publications/2020-04/ES_Strategy_National_Financial_Inclusion_Strategy.pdf)

- Consumer Financial Protection Bureau (2015). *Financial well-being: the goal of financial education*. [201501\\_cfpb\\_report\\_financial-well-being.pdf](https://www.consumerfinance.gov/201501_cfpb_report_financial-well-being.pdf) (consumerfinance.gov)
- Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., Ansar, S. y Hess, J. (2018). *The Global Findex Database 2017: measuring financial inclusion and the fintech revolution*. Washington, D.C.: Banco Mundial. <https://globalfindex.worldbank.org/>
- Di Giannatale, S. y Roa, M. J. (2019). «barriers to formal saving: micro- and macroeconomic effects». *Journal of Economic Surveys*, Wiley Blackwell, vol. 33(2), pages 541-566, Abril.
- FMI (2019). *Fintech in Latin America and the Caribbean: stocktaking*. Fondo Monetario Internacional. <https://www.imf.org/en/Publications/WP/Issues/2019/03/26/Fintech-in-Latin-America-and-the-Caribbean-Stocktaking-46677>
- FMI (2020). *The promise of fintech: financial inclusion in the post COVID-19 era*. Fondo Monetario Internacional. <https://www.imf.org/en/Publications/Departmental-Papers-Policy-Papers/Issues/2020/06/29/The-Promise-of-Fintech-Financial-Inclusion-in-the-Post-COVID-19-Era-48623>
- FSB (2017). *Financial stability implications from fintech*. Financial Stability Board. <https://www.fsb.org/wp-content/uploads/R270617.pdf>
- GSMA (2019). *La economía móvil en América Latina*. <https://www.gsma.com/r/mobileeconomy/latam-es/>
- IMCO (2020). *El rompecabezas de la inclusión financiera*. Instituto Mexicano para la Competitividad. <https://imco.org.mx/wp-content/uploads/2020/01/20200120-Bolet%C3%ADn-El-rompecabezas-de-la-inclusi%C3%B3n-financiera-en-M%C3%A9xico-CGD-IMCO.pdf>
- Karlan, D., Kendall, J., Mann, R., Pande, R., Suri, T. y Zinman, J. (2016). *Research and impacts of digital financial services*. [https://www.nber.org/system/files/working\\_papers/w22633/w22633.pdf](https://www.nber.org/system/files/working_papers/w22633/w22633.pdf)
- La República (2020, 4 mayo). «Comercio electrónico ha crecido más de 300% en Latinoamérica en la pandemia». *La República* [en línea]. América Latina. <https://www.larepublica.co/globoeconomia/e-commerce-ha-crecido-mas-de-300-en-latinoamerica-en-medio-de-la-pandemia-3000424>
- Lusardi, A. y Michell, O. (2017). «How ordinary consumers make complex economic decisions: financial literacy and retirement readiness». *The Quarterly Journal of Finance*, Vol. 07, No. 03, 175000
- Mangen, A. et al. (2013). «Reading linear texts on paper versus computer screen: Effects on reading comprehension». *International Journal of Educational Research* 58:61-68
- Mastercard (2020, 30 junio). «Investigación de Mastercard muestra un aumento en los pagos digitales a medida que el comercio electrónico alcanza niveles sin precedentes en todo el mundo». *Mastercard* [en línea]. Pagos Digitales. <https://mastercardcontentexchange.com/latin-america/es/reportes-de-investigacion/reports-es/2020/investigacion-de-mastercard-muestra-un-aumento-en-los-pagos-digitales-a-medida-que-el-comercio-electronico-alcanza-niveles-sin-precedentes-en-todo-el-mundo/>

- McKinsey Global Institute (2016). *Digital finance for all: powering inclusive finance in emerging economies*.  
<https://www.mckinsey.com/~media/mckinsey/featured%20insights/Employment%20and%20Growth/How%20digital%20finance%20could%20boost%20growth%20in%20emerging%20economies/MGI-Digital-Finance-For-All-Executive-summary-September-2016.ashx>
- Mejía, D. y Rodríguez, G. (2016). *Determinantes socioeconómicos de la educación financiera: evidencia para Bolivia, Colombia, Ecuador y Perú*.  
<https://scioteca.caf.com/handle/123456789/835>
- Roa, MJ. (2013). «Financial education and behavioral finance: new insights into the role of information in financial decisions». *Journal of Economic Surveys* 27 (2), 297-315.
- The Economist (2020). *El microscopio global de 2020: el papel de la inclusión financiera en la respuesta frente a la COVID-19*.  
<https://www.idbinvest.org/es/download/11713>
- VISA (2020, 20 mayo). *Datos de Visa muestran aceleración digital en América Latina y el Caribe por la nueva preferencia de los consumidores al comercio electrónico y los pagos sin contacto*. Nota de prensa. <https://www.visa.com.pe/acerca-de-visa/sala-de-noticias/notas-de-prensa/aceleracion-digital.html>



caf.com  
@AgendaCAF

---