

Hacia la nueva cuenta bancaria digital

Fanelli Evans, Ezequiel

Abstract: En el artículo el autor analiza una reciente propuesta concreta hacia una nueva cuenta bancaria digital, dado que hasta hoy la regulación supone siempre el inicio por intermedio de una apertura de una caja de ahorros, con todos los requisitos tradicionales para ello.

I. Introducción

En este artículo, si bien se analizan algunos aspectos de la regulación vigente, no pretende ser un análisis exhaustivo de esta; sino que busca acercar una propuesta concreta a título personal para ser analizada por Banco Central de la República Argentina, buscando favorecer la inclusión financiera en el país, en el marco del lanzamiento de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) publicada en el Boletín Oficial el día 29 de agosto de 2019.

El Banco Central de la República Argentina (en adelante BCRA), en el marco de la estrategia nacional de inclusión financiera para promover el acceso y uso, responsable y sostenible, de servicios financieros en el territorio argentino, comenzó con la difusión de un informe periódico con un monitoreo y seguimiento de una serie de indicadores del progreso e impacto de las políticas.

Es interesante ver cómo el propio BCRA define la inclusión financiera en ese primer informe: "El Banco Central de la República Argentina tiene como uno de sus objetivos principales fomentar la inclusión financiera, es decir, lograr que todas las personas y empresas accedan y hagan uso de los servicios y productos financieros para realizar pagos, ahorrar o demandar un crédito, a un costo razonable y de manera segura para el consumidor y sostenible para los proveedores. De esta forma también contribuye con su finalidad de promover el desarrollo económico con equidad social que establece el art. 3° de su Carta Orgánica" [\(1\)](#).

Veamos por partes esta definición: habla de acceso y uso de servicios y productos financieros, a un costo razonable y de manera segura para el consumidor y sostenible para los proveedores. Impecable. ¿Quién podría estar en desacuerdo?

Otro aspecto para analizar son los objetivos estratégicos enunciados por la estrategia nacional de inclusión financiera.

Los objetivos estratégicos son:

1. Completar y mejorar el acceso a cuentas de ahorro, crédito, medios de pago electrónicos, y seguros.
2. Potenciar el uso de cuentas, medios de pago electrónicos, y otros servicios financieros, como portal de entrada al sistema financiero.
3. Mejorar las capacidades financieras de la población y la protección al usuario (calidad).

Acá se encuentra el aspecto central que tiene que ver con la propuesta que voy a desarrollar en lo sucesivo.

Empiezo con algunas preguntas al respecto:

1. ¿Cuáles son las barreras con base en las regulaciones y requerimientos actuales para completar y mejorar el acceso a cuentas de ahorro? Vamos a analizar detalladamente este tema y realizar una propuesta al respecto.
2. ¿Cómo podremos potenciar su uso, desde la oferta, la demanda y el regulador? Recordando acá también las premisas iniciales enunciadas por el propio BCRA que, para potenciar el uso, la oferta y la demanda deben alinearse en buscar el mejor camino para que este impulso sea sostenible desde el punto de vista económico.
3. Por último, ¿cómo podemos abordar este objetivo superador de la calidad, nuevamente desde los tres actores en este juego: la oferta, la demanda y el regulador?

II. Acceso

En esta oportunidad, nos centraremos en el acceso. Este es principalmente abordado desde una óptica territorial, considerando para los análisis los puntos de depósito y extracción de efectivo como sucursales y cajeros automáticos. De esta forma, dimensiona al acceso a servicios de la siguiente forma: "A marzo de 2019, el sistema financiero tenía 29.228 puntos de acceso (en adelante 'PDA'), de los cuales

aproximadamente 57,3% correspondía a cajeros automáticos, 24,2% a terminales de autoservicio, 18,0% a sucursales y 0,4% a sucursales móviles". Luego, con una óptica más amplia, suma a los comercios que permiten realizar extracciones de efectivo, como supermercados, estaciones de servicio, farmacias y centros de cobro de redes de cobranzas extrabancarias.

Es interesante que, en este capítulo de acceso, el BCRA dedica solo un párrafo a los nuevos medios de pago reconociendo que "podrían alivianar la falta de capilaridad" pero sin darle mucha relevancia: "el surgimiento de medios de pago electrónicos alternativos para realizar y recibir pagos (p. ej., billeteras electrónicas) podría aliviar la falta de capilaridad de puntos de acceso. Pero para eso es fundamental mejorar la infraestructura digital. Si bien hoy en la Argentina existen más líneas de telefonía móvil que personas, existe una alta prevalencia de planes prepagos y el acceso a internet por parte de los hogares dista de ser universal, con más de cuatro de cada diez a hogares sin acceso".

La propuesta concreta pasará por desafiar el concepto tradicional de acceso a servicios financieros provistos por la banca tradicional dado que hasta hoy la regulación supone siempre el inicio por intermedio de una apertura de una caja de ahorros, con todos los requisitos que vamos a repasar en los próximos capítulos.

El mismo BCRA viene teniendo una agenda fuerte en materia de innovación financiera orientada a favorecer el desarrollo de inclusión financiera. Veamos la definición la innovación financiera: "La innovación financiera es la creación de nuevos productos y servicios financieros o el desarrollo de soluciones que mejoren los existentes. La aplicación de tecnologías de la información y de la comunicación dinamizan la innovación financiera, agilizando procesos, reduciendo costos y permitiendo llegar a nuevos usuarios. De este modo, la digitalización está transformando el sistema financiero. Así, hoy podés pagar, sin usar efectivo con una billetera electrónica, abrir una cuenta de forma remota validando tu identidad con una foto tomada en el momento, pedir un préstamo desde tu teléfono celular, entre otros ejemplos" (2).

III. Fintechs (3)

Veamos rápidamente los avances en materia de inclusión y la visión del Ministerio de Hacienda y del propio BCRA sobre este sector.

En el informe de Estrategia de Inclusión Financiera (4) menciona al sector fintech como el cuarto de la región. Este crecimiento puede ser explicado como un efecto natural de la expansión que estas actividades han venido experimentando en todo el mundo y por la política deliberada de no intervención o regulación, adoptada inicialmente por el BCRA, entendiendo que en estadios iniciales es mejor no intervenir y favorecer su expansión. A comienzos del 2020, el BCRA decide dar el primer paso en la regulación de la actividad de los PSP (Proveedores de Servicio de Pago), conformando luego el Texto Ordenado de Proveedores de Servicios de Pago que Ofrecen Cuentas de Pago.

En el primer informe de inclusión financiera (2019), podemos ver la siguiente mención donde reconocer su rol dinamizador en acceso y uso de servicios financieros:

"En cuanto a las tarjetas prepagas, cabe señalar que es un medio que ha tomado dinamismo en los últimos años y su utilización viene siendo impulsada por las empresas Fintech. Pueden ser adquiridas vía web o aplicaciones móviles y no necesitan una cuenta bancaria asociada (5). Con estas tarjetas los usuarios pueden realizar las mismas operaciones que admiten las tarjetas de débito —como ser, realizar pagos presenciales (mediante POS) y virtuales, extracciones de efectivo en ATM, etc.— pero a diferencia de estas últimas, deben realizar en forma previa una carga de fondos que puede ser tanto de manera electrónica (transferencia bancaria) como en efectivo en cualquier punto de cobranza extrabancaria".

Además de Mercado Pago, otro caso emblemático de la revolución fintech es Ualá (una compañía que ofrece una app de celular acompañada por una tarjeta MasterCard y sin sucursales físicas ni atención telefónica) que comienza en octubre de 2017 y en 2 años y medio; anunció que, en medio de la pandemia, llegó a los 2 millones de tarjetas de crédito prepagas emitidas. El 69% de las tarjetas se emitió fuera de CABA y GBA.

Asimismo, en el segundo informe de inclusión financiera, les dedica un apartado especial llamado "Apartado 2 / Fintech e inclusión financiera: un análisis del perfil de sus deudores" (6), donde si bien reconoce su relevante desarrollo del sector en materia de ampliación de la oferta crediticia a la población, menciona que todavía presenta un acotado impacto en materia de inclusión a sectores tradicionalmente

excluidos o no bancarizados.

"A partir del análisis de esta muestra de deudores fintech, se puede afirmar que una proporción reducida se encontraba al margen del sistema financiero —23% no poseía una cuenta sueldo y 7,5% no contaba con financiamiento de entidades financieras u otros proveedores de crédito—, indicando una acotada ampliación del acceso al financiamiento a sectores tradicionalmente excluidos y, con ello, un bajo impacto en la inclusión financiera de la población".

IV. Marco regulatorio de usuario del sistema financiero

El primer paso de la bancarización dentro del sistema financiero para el acceso, está dado por la apertura de una caja de ahorros.

A modo de síntesis y para resumir todas las normativas vigentes, utilizaré el mismo cuadro (Figura 1) que utilizó el propio BCRA en su informe de Inclusión Financiera de abril 2020 (7), donde puede observarse las características sobre los diferentes perfiles de cajas de ahorro y las operaciones y condiciones previstas:

Figura 1. Operaciones básicas de las cuentas de depósito

OPERACIONES		CAJA DE AHORRO	CUENTA SUELDO / PREVISIONALES	CUENTA GRATUITA UNIVERSAL	CAJA DE AHORRO PARA EL PAGO DE PROG. SOCIALES
INGRESOS	Acreditaciones habituales	Sin acreditación habitual	Sueldo/ jubilaciones y pensiones	Sin acreditación habitual	Beneficios sociales como la Asignación Universal por Hijo (AUH)
	Otros depósitos y acreditaciones	Sin límite, excepto para las cajas de ahorro abiertas por DDS	Sin límite	Hasta el importe establecido por la UIF para DDS	5 SMVMs
EGRESOS	Transferencias	Canales electrónicos+Ventanilla	Canales electrónicos+Ventanilla	Canales electrónicos+Ventanilla	Canales electrónicos+Ventanilla
	Pagos de servicios	Canales electrónicos+Ventanilla	Canales electrónicos+Ventanilla	Canales electrónicos+Ventanilla	Canales electrónicos+Ventanilla
	Compra en comercios con tarjeta de débito	Sin límite de monto			
	Extracciones de efectivo	Cajero automático, ventanilla y comercios			
AHORRO	Plazos fijos	Canales electrónicos+Ventanilla			

Fuente: Informe de Inclusión Financiera. Abril 2020. BCRA.

Podemos observar que, en todos tipos de Caja de ahorros o cuentas existentes, la operación por "ventanilla" (8) figura en todos los tipos de perfiles, siendo un requisito otorgar este tipo de servicio.

Veamos el detalle la menciones a "Operaciones por ventanilla" que surgen del "Texto Ordenado de Depósitos de Ahorros, Cuenta Sueldo y Especiales" del BCRA (9).

"4.11. Operaciones por ventanilla. Los usuarios de servicios financieros que sean titulares de las cuentas previstas en estas normas tendrán derecho a realizar operaciones por ventanilla, sin restricciones de tipo de operación —sujeto a las que por razones operativas pudieran existir— ni de monto mínimo. No podrán aplicarse comisiones a las operaciones efectuadas por ventanilla por los usuarios de servicios financieros que sean personas humanas ni a los depósitos de efectivo en pesos en cuentas cuyos titulares sean personas humanas o jurídicas que revistan el carácter de micro, pequeñas o medianas empresas (MiPyME), con el alcance previsto en el punto 2.3.2.2. de las normas sobre 'Protección de los usuarios de servicios financieros'".

V. Bancos digitales

Puede claramente verse hasta acá, la diferencia en materia de regulaciones y de requisitos en la provisión de servicios financieros para las fintechs (regulaciones incipientes aun y más generales sin foco en los canales o nivel de servicios a brindar) y para las entidades bancarias reguladas por el BCRA. Es entendible, teniendo en cuenta las diferencias de impacto sistémico y la etapa en el desarrollo de ambos universos de entidades.

Veamos ahora en este apartado, la novedad que introduce este mundo de los bancos digitales, cuando el BCRA acepta la incorporación de Wilobank SA (mayo 2018), y luego le siguieron Brubank SAU y Rebanking (Grupo Trasatlántica).

¿Qué implica ser un banco 100% digital? Un banco digital no tiene sucursales físicas pero cumple con el 100% de las regulaciones del BCRA sobre entidades financieras.

Ahora bien, el producto base en la vinculación sigue siendo la tradicional "caja de ahorros" y en sus requisitos, como vimos; requiere la disponibilidad de realizar operaciones por "ventanilla".

Veamos qué dice Wilobank en su página online en las preguntas frecuentes con respecto a las sucursales:

"¿Dónde está mi sucursal más cercana? En el universo Wilobank no existen las sucursales, nadie quiere ir al banco y ya nadie tendrá que hacer filas. Podés hacer todas tus operaciones bancarias desde tu celular, tablet o computadora, donde quieras, las 24 horas del día, los 365 días del año" [\(10\)](#).

En los términos y condiciones no hay ninguna mención al tipo caja de ahorro que el cliente está solicitando, ni a los canales de atención que pone a disposición, ni a los derechos que cuenta por ser un usuario de servicios financieros en una entidad regulada por el mismo BCRA.

Similar es el caso de Brubank SAU, donde incluso detalla en sus Términos y Condiciones las operaciones habilitadas sobre la caja de ahorros y el canal de comunicaciones y las condiciones y límites para extraer fondos de las cuentas y para realizar los depósitos, y dedica un capítulo especial a su acuerdo con "Pago Fácil".

Así vemos que los bancos digitales, regulados por el BCRA, prestan los servicios financieros a personas humanas intermediando depósitos y créditos, proveyendo medios de pago efectivos y seguros, sin necesidad de contar con sucursales físicas. Asimismo, brindan atención a sus clientes con alta eficiencia y proveen canales alternativos para realizar los depósitos y extracciones de efectivo.

VI. Propuesta concreta

Veamos ahora la propuesta concreta. La mencionada propuesta es que el BCRA cree la figura de una cuenta bancaria digital con características especiales de forma tal de permitir un modelo operativo sustentable para los proveedores de servicios financieros (banca tradicional) y de esta forma poder facilitar la llegada a una mayor población proveyendo servicios financieros provistos de forma digital, con altos estándares de seguridad y confiabilidad.

Toda la experiencia de servicios financieros puesta en mobile, de la misma forma que los actuales bancos 100% digitales, permitiendo de esta forma sumar a todo el sistema financiero actual a una modalidad nueva de servir a los clientes que así lo decidan, aceptando los términos y condiciones.

Veamos sus implicancias:

- On boarding digital: las vinculaciones de clientes estarán dadas en forma 100% digital, con procesos robustos de verificación de identidad. Acá no hay novedad pues muchos bancos ya disponen de estos procesos.

- Cash-in y cash-out: los bancos tradicionales para estos servicios pondrán a disposición de los clientes la totalidad de sus canales de autogestión (terminales de autoservicio y red de cajeros automáticos). Estos podrán otorgarse en forma bonificada, de tal forma de no suponer un costo por bancarización. Asimismo, podrá contemplarse poner a disposición la red de corresponsales bancarios, si el cliente así lo requiere. La operación por ventanilla, no será parte del servicio disponible. Este punto es vital para la sostenibilidad de un modelo para evitar que los costos de servir transformen la ecuación económica inviable para el proveedor de servicios.

- Billetera electrónica: las entidades proveerán una aplicación mobile simplificada, de tal forma de garantizar la realización de las actividades más recurrentes: realizar transferencias, realizar una inversión, solicitar un préstamo o seguro, cargar la SUBE, pagar servicios, ajustar límites de extracción, y realizar otras posventas, entre otras operaciones.

- Canales de atención: se pondrán a disposición una multiplicidad de canales de autogestión de forma de simplificar la resolución y gestión de consultas y eventuales reclamos. La atención en sucursales comerciales no será parte del servicio necesario.

Veamos cómo el mismo cuadro que sintetiza los distintos tipos de caja de ahorro del sistema

financiero, podría incorporar un nuevo tipo de cuenta con características particulares del servicio.

Figura 2. Propuesta de cuenta bancaria digital

OPERACIONES		CAJA DE AHORRO	CUENTA SUELDO / PREVISIONALES	CUENTA GRATUITA UNIVERSAL	CAJA DE AHORRO PARA EL PAGO DE PROG. SOCIALES	CI BANC DIGIT
INGRESOS	Acreditaciones habituales	Sin acreditación habitual	Sueldo/ jubilaciones y pensiones	Sin acreditación habitual	Beneficios sociales como la Asignación Universal por Hijo (AUH)	Sin acreditación
	Otros depósitos y acreditaciones	Sin límite, excepto para las cajas de ahorro abiertas por DDS	Sin límite	Hasta el importe establecido por la UIF para DDS	5 SMVMs	Sin
EGRESOS						
	Transferencias	Canales electrónicos+Ventanilla	Canales electrónicos+Ventanilla	Canales electrónicos+Ventanilla	Canales electrónicos+Ventanilla	Canal electróni Correspo
	Pagos de servicios	Canales electrónicos+Ventanilla	Canales electrónicos+Ventanilla	Canales electrónicos+Ventanilla	Canales electrónicos+Ventanilla	Canal electróni Correspo
	Compra en comercios con tarjeta de débito	Sin límite de monto				Sin
	Extracciones de efectivo	Cajero automático, ventanilla y comercios				Canal Autom. Termin Autose Comerc Correspo
AHORRO	Plazos fijos	Canales electrónicos+Ventanilla				Canal Electróni Autoas

Fuente: Elaboración propia.

Esta propuesta busca crear un marco competitivo en igualdad de condiciones regulatorias para todos los proveedores de bienes y servicios financieros, sin retroceder ni socavar derechos de los usuarios de los servicios financieros, regulando acorde a las mejores prácticas, atendiendo a los riesgos asociados a cada actividad, y promoviendo nuevos productos y modalidades de servicio que favorezcan la inclusión financiera de más personas.

De esta forma, las entidades financieras verán incrementado el interés por competir en esta modalidad para este universo de clientes, donde el servicio prestado está basado en la potencialidad de los canales digitales principalmente, provocando una aceleración de la oferta (mayor acceso) y al mismo tiempo potenciando en el uso de servicios financieros; objetivos centrales de la inclusión financiera.

VII. Conclusión

El BCRA viene trabajando con una agenda intensa en innovación financiera. Así, han adoptado medidas tendientes a una mayor inclusión financiera, como ser:

- Generar mayor competencia, ampliando el rango de actividades complementarias de las entidades financieras y permitiendo que sean accionistas de empresas fintech (11).
- Desarrollar servicios y productos financieros.
- Diseñar con foco en el usuario, mejorando la experiencia de pago con aplicaciones que permitan no usar efectivo o incorporando más dispositivos para canalizar cobros, como POS móvil y botón de pagos.

Si bien este enfoque trajo aparejados grandes avances, todavía sigue basándose en las regulaciones y requisitos de la provisión de servicios financieros basados en una caja de ahorros. Este producto inicial tiene asociado, producto de las regulaciones vigentes, por ejemplo, la atención gratuita por parte de un cajero humano para todo nuevo cliente que acceda a una cuenta bancaria.

¿Y si cambiamos el paradigma del acceso? ¿Acaso puede negarse el crecimiento en accesos a servicios financieros que significaron los servicios provistos por algunas fintechs en los últimos años? ¿Por qué bancos tradicionales no pueden proveer un servicio con similares características que un banco digital?

¿Por qué permitirlos solo a través de nuevos vehículos o empresas? ¿No es mejor habilitar nuevas modalidades de cuentas dentro de un mismo sistema financiero, que se encuentra regulado y bajo los más altos estándares de seguridad y confianza, estando en condiciones de prestar un servicio financiero integral?

¿No es mejor pensar en regular una nueva cuenta bancaria digital y permitir a la banca tradicional competir en las mismas condiciones con nuevos servicios, aun manteniendo los productos existentes para usuarios que así lo requieran?

Estoy seguro de que esta nueva regulación permitirá expandir fuertemente la competencia por el universo de clientes que históricamente a la banca tradicional le resultó inviable proveer servicios. Seguramente acelerará la inclusión financiera, garantizando, asimismo, otros canales de depósitos y extracciones de efectivo, como puede ser la extensa red de cajeros y máquinas de autoservicio, así como la incipiente pero creciente expansión de los corresponsales bancarios.

Para terminar, comparto una reflexión de Ignacio Carballo, referente en materia de inclusión financiera: "es necesario impulsar políticas que comprometan de manera sostenible esfuerzos de los sectores públicos y privados para mantener vigorosos los procesos de inclusión financiera adaptados a las nuevas tecnologías".

VIII. Bibliografía

MINISTERIO DE HACIENDA, PRESIDENCIA DE LA NACIÓN (2019), "Estrategia Nacional de Inclusión Financiera - ENFI".

BANCO CENTRAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA, "Informe de Inclusión Financiera", noviembre 2019.

BANCO CENTRAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA, "Informe de Inclusión Financiera", abril 2020.

CARBALLO, Ignacio, "Fintech e Inclusión Financiera: los casos de México, Chile y Perú" (2019).

CARNEY, Mark, "The Promise of FinTech - Something New Under the Sun?", January 2017.

LEVI, Daniel — SHAKESPEAR, María — LIEFELDT, Luciana — SCHREIBER, Andrés, "¿Qué hay de realmente nuevo en la reciente regulación del BCRA sobre PSP?", Revista Enfoques, abril 2020.

(1) BCRA, "Informe de Inclusión Financiera", noviembre 2019.

(2) http://www.bcr.gov.ar/SistemasFinancierosYdePagos/Innovacion_financiera.asp.

(3) "FinTech refiere a las innovaciones tecnológicas en servicios financieros que podrían dar lugar a nuevos modelos de negocios, aplicaciones, procesos o productos con un efecto asociado en los mercados financieros, en las instituciones financieras y en la provisión de servicios financiero", Financial Stability Board.

(4) MINISTERIO DE HACIENDA, PRESIDENCIA DE LA NACIÓN, "Estrategia Nacional de Inclusión Financiera - ENFI", 2019.

(5) Por ende, no se encuentran comprendidas dentro del marco regulatorio del sistema financiero.

(6) BANCO CENTRAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA, "Informe de Inclusión Financiera", abril 2020.

(7) BANCO CENTRAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA, "Informe de Inclusión Financiera", abril 2020.

(8) Operación por ventanilla son las operaciones realizadas por un cajero humano.

(9) <https://www.bcr.gov.ar/Pdfs/Textord/t-depaho.pdf>.

(10) https://www.wilobank.com/preguntas_frecuentes/.

(11) Comunicación BCRA "A" 6154.