

INNOVACIÓN Y DIGITALIZACIÓN. INSTRUMENTOS Y HERRAMIENTAS QUE FAVORECEN UN DESARROLLO MÁS INCLUSIVO Y SOSTENIBLE

VERÓNICA LÓPEZ SABATER / AFI (ÁREA DE ECONOMÍA APLICADA)

La inclusión financiera es una aspiración cuyo concepto subyacente ha evolucionado a lo largo de las últimas décadas. Originalmente centrado en la función de financiación (con los microcréditos como máximo exponente de herramienta innovadora, allá por los años 80 del siglo XX, merecedores de un reconocimiento como el Nobel de la Paz en 2006), pasando por su reorientación hacia el ahorro (reconociendo que no todas las personas son emprendedoras, pero sí tienen capacidad, aunque sea muy poca, de ahorrar), con el esfuerzo normativo en muchos países de reconocer la figura de las cuentas de ahorro básicas; los microseguros; y hoy, por fin, centrado en los pagos —la digitalización de los pagos— como auténtico catalizador de la inclusión financiera. Hoy la inclusión financiera, tal como la define el Banco Mundial, se refiere al acceso que tienen las personas y las empresas —y el uso que hacen— a productos y servicios financieros útiles y asequibles que atienden sus necesidades, y que se presten de manera responsable y sostenible.

Pensemos en cuántas veces al día pagamos cosas, frente a cuántas veces al día requerimos financiación, decidimos activamente ahorrar o invertir o necesitamos la contratación de un producto de aseguramiento. O cuántos de estos tres últimos productos y servicios financieros requieren, para su activación, realizar un pago o un cobro. Absolutamente todos. Pagar y cobrar es consustancial a nuestra vida en sociedad. Pagar es un gesto cotidiano

de menor frecuencia que muchos gestos fisiológicos como pestañear o respirar, pero más frecuente, por ejemplo, que el necesario acto de comer.

El concepto de la sostenibilidad no es nuevo, aunque lo parezca, pero también ha evolucionado con el paso de las décadas. Ha transitado desde una concepción asociada casi exclusivamente a

la responsabilidad social corporativa (RSC), entendida como volunta-

ria, accesoria y adyacente a las decisiones estratégicas de los agentes económicos, a convertirse en una aspiración que de forma urgente debe guiar todas —absolutamente todas— las decisiones. Todo pasa, en definitiva, por los pagos. No en vano el Global Findex 2021 del Banco Mundial ha reconocido, porque queda demostrado por primera vez, el poder transformacional de

la adopción de los pagos digitales para avanzar en los objetivos de inclusión financiera, objetivos que forman parte de forma explícita de las agendas de política

pública de muchos países. Ciertamente es que la pandemia ha tenido mucho que ver, pero en realidad simplemente ha acelerado un proceso que ya veníamos señalando desde hace años.

La sostenibilidad, o ser sostenible, es tener el firme propósito de permanecer, de seguir estando y seguir siendo relevante en el futuro, y demostrarlo con acciones y evidencia. Pero también es coherencia: entre lo que se dice y lo que se hace y, quizá más importante, entre lo que se hace y lo que le com-

"LA SOSTENIBILIDAD, O SER SOSTENIBLE, ES TENER EL FIRME PROPÓSITO DE PERMANECER, DE SEGUIR ESTANDO Y SEGUIR SIENDO RELEVANTE EN EL FUTURO, Y DEMOSTRARLO CON ACCIONES Y EVIDENCIA. PERO TAMBIÉN ES COHERENCIA: ENTRE LO QUE SE DICE Y LO QUE SE HACE Y, QUIZÁ MÁS IMPORTANTE, ENTRE LO QUE SE HACE Y LO QUE LE COMPETE A CADA QUIEN HACER."

pete a cada quien hacer. Ambas dimensiones de la coherencia son hoy, por fin, más escrutadas, y de ahí la relevancia hoy del término [elige tu color] washing y de las alertas y herramientas para su identificación.

En este sentido, la RSC está demodé. El hecho de que la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) actualizara en 2020 el Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas¹, entre otras reformas, con la sustitución del término RSC «por el más amplio y utilizado actualmente de sostenibilidad en relación con aspectos medioambientales, sociales y de gobierno corporativo (ESG)», es un ejemplo palmario de esta afirmación.

Digitalización, inclusión financiera y sostenibilidad

Una vez expuestos los conceptos básicos de inclusión financiera y sostenibilidad, toca introducir el de la digitalización, no sin

antes recordar que la inclusión y la sostenibilidad siempre han sido atributos «del buen hacer», y han estado presentes por diseño, por ejemplo, en las microfinanzas desde sus orígenes hace cuarenta años.

En las microfinanzas el prefijo «micro» no hace referencia solo al tamaño de los productos financieros. En realidad, se refiere a muchos atributos que resuelven enormes problemas de distancia, tal como recoge Microfinanzas y TIC: Experiencias innovadoras en Latinoamérica². Esta publicación de 2014 que elaboramos en AFI ha quedado obsoleta en cuanto al concepto de digitalización (entonces

1 <https://www.cnmv.es/portal/verDoc.axd?t=%7B1ddb9adc-3d75-454d-b492-40a83070f1f%7D>

2 <https://www.fundaciontelefonica.com/cultura-digital/publicaciones/302/>

se hablaba de TIC) y los ejemplos de innovaciones TIC que entonces destacaba, pero absolutamente vigente en cuanto a los problemas que persisten y que busca resolver: la distancia, no definida como la longitud entre dos puntos, sino como la circunstancia que provoca dificultad de comprensión e interpretación de aquello que es diferente. Diferente en términos de necesidades, preferencias, circunstancias y atributos de las personas relacionados con

la informalidad, la pobreza, la irregularidad de ingresos, la unidad de caja entre el negocio y el hogar, la falta de escala, la dispersión geográfica, los costes de oportunidad, la insuficiencia de servicios básicos y, en definitiva, la vulnerabilidad, que es multidimensional.

La innovación más sustancial sobre la que se sustentaron entonces las microfinanzas fue precisamente conseguir extender el perímetro del alcance de los servicios financieros a lugares y personas hasta entonces inalcanzables, velando asimismo por la sostenibilidad finan-

ciera, demostrando que es un negocio de impacto social en el que vale la pena invertir.

Y lo consiguió conjugando tres acciones: diseñando metodologías de análisis de riesgo y contratos alternativos que permiten suplir, mediante la gradualidad de la relación, por ejemplo, la falta de colateral; interpretando información blanda (no formalizada) para estimar la capacidad y la voluntad de pago de las personas; y buscando la permanencia y la calidad del servicio.

Hoy los problemas de distancia que dificultan la inclusión financiera persisten, pero contamos con nuevas herramientas digitales para continuar con el propósito de resolverlos. Ahora bien, las herramientas digitales no pueden convertirse en un obstáculo a ese propósito, para lo cual es condición necesar-

"AHORA BIEN, LAS HERRAMIENTAS DIGITALES NO PUEDEN CONVERTIRSE EN UN OBSTÁCULO A ESE PROPÓSITO, PARA LO CUAL ES CONDICIÓN NECESARIA QUE SU APLICACIÓN TENGA POR DISEÑO ESE MISMO PROPÓSITO DE UNIVERSALIDAD —PARA TODAS LAS PERSONAS—, DE ASEQUIBILIDAD —NO SÓLO EN TÉRMINOS DE COSTE O PRECIO, SINO DE ADECUACIÓN A LOS EQUIPAMIENTOS, HABILIDADES Y COMPETENCIAS DIGITALES DE LA POBLACIÓN, SIN OBIAR LOS COLECTIVOS MENOS HÁBILES Y EQUIPADOS DIGITALMENTE—, Y DE RELIABILITY, TÉRMINO ANGLOSAJÓN QUE NO DISPONE DE TRADUCCIÓN DIRECTA EN ESPAÑOL QUE CONTEMPLE TODOS LOS MATICES"

ia que su aplicación tenga por diseño ese mismo propósito de universalidad —para todas las personas—, de asequibilidad —no sólo en términos de coste o precio, sino de adecuación a los equipamientos, habilidades y competencias digitales de la población, sin obviar los colectivos menos hábiles y equipados digitalmente—, y de reliability, término anglosajón que no dispone de traducción directa en español que contemple todos los matices: de confianza, que siempre funcione, que sea seguro. Proteger del fraude, ser claros, transparentes y comprensibles también son atributos necesarios para la inclusión financiera.

Con el evidente riesgo de quedar este listado obsoleto en los próximos cinco años, cuando seguramente contemos ya con un euro digital en circulación (moneda digital del Banco Central Europeo), son innumerables las innovaciones digitales recientes materializadas en instrumentos y herramientas que favorecen un desarrollo más inclusivo y sostenible. Sin ánimo de exhaustividad, se destacan cinco grupos de innovaciones.

Los bancos centrales han iniciado una tendencia en la que ya no solo vigilan los sistemas de pagos, sino que comienzan a admitir su capacidad —y responsabilidad— de desplegar bienes públicos en forma de infraestructuras de pago y reglas de juego con ánimo de universalidad. El Banco Central de Brasil, regulador y supervisor, está modificando el poder de mercado de los grandes actores tradicionales y fomentando la apertura a la competencia de las fintech. Desde 2019 ha centrado su agenda de reformas en la inclusión, competitividad y transparencia del mercado, con resultados como PIX, el revolucionario sistema universal de transferencias instantáneas que muchos países buscan emular, y la implantación del Open Banking.

La legislación en los últimos años ha habilitado la apertura a la competencia, ha reconocido nuevos

medios de pago, como el dinero electrónico; nuevos canales de atención, como los corresponsales no bancarios; nuevas modalidades de acceso al dinero en efectivo, como el cash-back; y nuevos derechos, como las cuentas de pago básicas y la protección al usuario. Destacaría el papel de la Comisión y el Parlamento Europeos, con su Directiva 2014/92/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre la comparabilidad de las comisiones conexas a las cuentas de pago, el traslado de cuentas de pago y el acceso a cuentas de pago básicas.

"BIZUM, UN SERVICIO DE TRANSFERENCIAS INMEDIATAS DE CUENTA A CUENTA A TRAVÉS DEL TELÉFONO MÓVIL QUE HA CONSEGUIDO MODIFICAR HÁBITOS DE PAGO MUY ARRAIGADOS EN LA SOCIEDAD ESPAÑOLA. TAL HA SIDO EL CAMBIO QUE HA TRAÍDO BIZUM QUE AUGURO QUE MÁS PRONTO QUE TARDE «HACER UN BIZUM» ESTARÁ RECOGIDO COMO SUSTANTIVO GENÉRICO EN EL DICCIONARIO DE LA RAE."

Las empresas tecnológicas —fintech, bigtech o proveedoras de tecnología— ofrecen nuevas modalidades de identificación y autenticación remota sustentadas en biometría; nuevas formas de interpretar fuentes alternativas de información —atributos psicosociales, patrones en redes sociales—; nuevas tecnologías para prevenir el fraude; nuevas formas de comunicación a través de asistentes virtuales; nuevas capacidades

analíticas de los datos;

nuevos servicios de valor añadido, etc. Como ejemplo de innovación tecnológica con propósito destacaría Inbest (<https://inbest.ai/>), una plataforma de agregación de información a modo de calculadora de beneficios sociales para asegurar que los hogares británicos acceden a los beneficios sociales a los que tienen derecho.

Las entidades financieras han sido siempre exponentes de la innovación digital, pero en los últimos años ya no son los únicos proveedores de servicios financieros. Si bien, han desplegado innovaciones transformacionales —más allá de la banca online y banca móvil—, como Bizum, un servicio de transferencias inmediatas de cuenta a cuenta a través del teléfono móvil que ha conseguido modificar hábitos de pago muy arraigados en la sociedad española. Tal ha sido el cambio que ha traído Bizum que auguro que más pronto que tarde «hacer un bizum»

estará recogido como sustantivo genérico en el diccionario de la RAE.

Las administraciones públicas, por su parte, son agentes con un enorme potencial de integración de las innovaciones para contribuir a la inclusión financiera y de facilitar, mediante la interconexión y los datos abiertos, multitud de trámites esenciales, como por ejemplo la tramitación del Ingreso Mínimo Vital (¿por qué no abre la administración pública, de oficio, cuentas de pago básicas a los receptores del IMV?).

No se han incluido en el listado algunas innovaciones porque no son consideradas por quien escribe herramientas de inclusión financiera, en la medida en que no están diseñadas con ese propósito y frecuentemente lo hacen aprovechando como oportunidad (y por ello, oportunistas) la vulnerabilidad de las personas, sin considerar (o precisamente por ello) las necesidades y competencias financieras y digitales de las personas en situación de vulnerabilidad. Muchos de ellos son negocios oportunistas que la tecnología facilita: los préstamos rápidos (no confundir con microcréditos) que inundan los programas de televisión y de radio en horario matutino, las tarjetas revolving, las inversiones en criptoactivos y, viendo la dimensión que están alcanzando en algunos mercados y las cautelas regulatorias que se avecinan, las soluciones de «compre ahora y pague después» o BNPL, por sus siglas en inglés.

Un claro ejemplo de estas cautelas regulatorias, centradas en el binomio digitalización e inclusión financiera, es la reciente Ley 4/2022 de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica, acelerada su formalización gracias al enorme poder de convocatoria de Carlos San Juan y su campaña «Soy mayor, pero no tonto».

En respuesta a la Nueva Agenda del Consumidor que presenta la visión de la política europea de consumo para el periodo 2020-2025, la disposición adicional segunda contempla la aplicación de un «Plan de medidas para favorecer la inclusión financiera de las personas más vulnerables y especialmente de las personas de mayor edad»; adoptar las modificaciones legislativas necesarias para garantizar

la atención personalizada en los servicios de pagos a los consumidores y usuarios en situación de vulnerabilidad que lo demanden, sin discriminación motivada por brecha digital; y acordar con el sector financiero

mantener la atención presencial a los colectivos a los que la brecha digital suponga un riesgo de exclusión financiera, mantener cajeros automáticos,

incrementar el personal de apoyo en las sucursales para ayudar a las personas con menores capacidades digitales a realizar las operativas necesarias y habilitar tecnologías digitales de acceso a la banca sencillas, comprensibles, inclusivas y seguras.

Invitamos a leer éste y otros artículos en la última edición de la revista **Dossieres EsF n.º 47, otoño 2021. LA AGENDA 2030 Y EL IMPRESCINDIBLE CAMBIO DE PARADIGMA EN LA UNIVERSIDAD.**

Economistas sin Fronteras. <https://ecosfron.org/portfolio/desafios-de-la-digitalizacion-del-sistema-financiero/>

- <http://www.ecosfron.org/publicaciones/>
- ecosfron@ecosfron.org