

**Nota de política**

# Inclusión financiera frente al COVID-19

**Redes**

# **Nota de política**

# **Inclusión financiera frente al**

# **COVID-19**



Lima, diciembre de 2020

# Inclusión financiera frente al COVID-19

Lima, diciembre de 2020

Red de Estudios para el Desarrollo

# Tabla de contenido

I. Resumen	7
II. Introducción	7
III. Situación de la inclusión financiera en el Perú	9
3.1. El acceso	10
3.2. El Uso	13
IV. ¿Qué medidas económicas se tomaron para enfrentar la emergencia?	16
V. ¿Cómo afrontaron la situación otros países?	19
VI. Recomendaciones de política	21
Referencias	23

# Índice de tablas

Tabla 1. Subsidios económicos 17

Tabla 2. Medidas de protección social tomadas en la región 20

# Índice de gráficos

Gráfico 1. % de la población con acceso al sistema financiero en América Latina	8
Gráfico 2. Acceso a productos financieros (en %)	11
Gráfico 3. Incremento de tarjetas de débito y cuentas de ahorro (en %)	11
Gráfico 4. Evolución del número de puntos de atención y canales de atención	12
Gráfico 5. Población con acceso a un producto financiero y a Internet (%)	14
Gráfico 6. Uso de Internet (en %)	15
Gráfico 7. Canales de atención usados durante la cuarentena	16

# I. Resumen

La situación de emergencia impuesta por el COVID-19 ha puesto en evidencia las tareas pendientes para el Estado y el sector privado, como mejorar los niveles de inclusión financiera. De acuerdo con la Encuesta Nacional de Hogares (ENAH) 2019, 4 de cada 10 peruanos adultos cuentan con un producto financiero y, si bien el 37% tiene una tarjeta de débito, solo el 7% la usa para hacer compras.

Para controlar y reducir el contagio del COVID-19, el gobierno optó por declarar al país en estado de emergencia, lo cual implicó un aislamiento social obligatorio. Esta medida puso en pausa diferentes actividades económicas y afectó principalmente a los sectores más vulnerables. Ante ello, el gobierno anunció una serie de subsidios en la forma de bonos para los más afectados.

La implementación de estas medidas de protección social puso al relieve la importancia del sistema financiero como intermediario en el reparto de estos bonos. Sin embargo, los bajos niveles de inclusión financiera reflejados en el

limitado acceso al sistema financiero por parte de la población, dificultaron la entrega de los bonos. Esto implicó un mayor uso del efectivo en el reparto y complicó el cumplimiento de las disposiciones de distanciamiento social.

Por otro lado, resulta trascendental mejorar la conectividad al servicio de Internet y adquirir habilidades digitales para adaptarnos y sostener la nueva normalidad y, especialmente, para mejorar el desenvolvimiento de las personas en el sistema financiero, haciendo uso adecuado de los productos y canales digitales. De acuerdo con la ENAH, en el primer trimestre de este año, solo el 40,1% de los hogares del país tiene conexión a Internet.

En el presente documento, se describirá el escenario en el que se encontraba el Perú en términos de inclusión financiera al inicio de la pandemia, su evolución, la nueva normalidad impuesta por el COVID-19, la respuesta del sistema financiero, y las tareas pendientes.

## II. Introducción

La inclusión financiera es una herramienta o medio para combatir brechas de desigualdad y mejorar el bienestar de las personas. Un mayor acceso a los servicios financieros contribuye a reducir la pobreza, promover oportunidades y reducir desigualdades (Banco Mundial, 2008). Por ello, es importante tener una visión más amplia del rol que desempeña el sistema financiero en la sociedad, dado que aporta en la ejecución de políticas de protección social,

como las que ha demandado la pandemia.

A nivel global, la inclusión financiera ha ido tomando mayor relevancia. Organismos multilaterales internacionales como el Banco Mundial, el Fondo Monetario Internacional (FMI), la Alliance for Financial Inclusion (AFI), la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), el Grupo de los 20 (G-20), entre otros, han venido generando

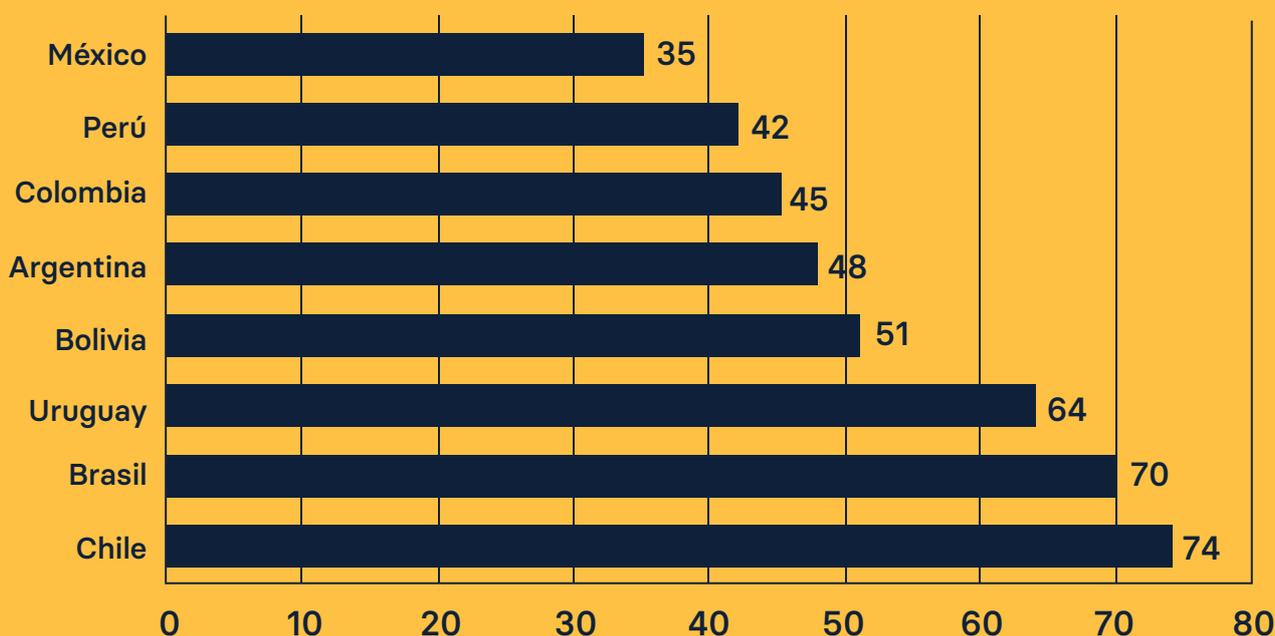
espacios de discusión, así como estudios que ratifican la necesidad de implementar políticas públicas y estrategias nacionales que mejoren los niveles de acceso al sistema financiero.

la mitad de la población mayor de quince años no tiene una cuenta bancaria, mientras que en Europa y Asia Central esta población asciende al 20%.

En América Latina y el Caribe, el acceso al sistema financiero aún es limitado. En la región,

**Gráfico 1. % de la población con acceso al sistema financiero en América Latina**

**Número de personas con cuenta en el sistema financiero, respecto a la población adulta (%)**



Fuente: Banco Mundial (2017)

En el Perú, de acuerdo con la Encuesta Nacional de Hogares (ENAH) al 2019, 4 de cada 10 peruanos adultos cuentan con un producto financiero, lo cual en cifras absolutas representa a 9.3 millones de personas. Esta cifra se encuentra por debajo del promedio regional y mundial. En el mundo, casi 7 de cada 10 adultos cuenta con un producto financiero (Findex, 2017). Si bien en los últimos años se han logrado mejoras significativas, aún queda

una amplia población que debe ser atendida e incluida en el sistema.

Frente a la crisis sanitaria generada por el COVID-19, el gobierno declaró al país en estado de emergencia y ordenó un aislamiento social obligatorio que se extendió por más de tres meses. Esta medida detuvo diferentes actividades económicas y afectó a diversos sectores y hogares, particularmente a los más vulnerables. Así, se evidenció la desigualdad

vigente en diferentes aspectos sociales y económicos. Ante ello, el gobierno anunció una serie de subsidios económicos, como la entrega de bonos sociales a los hogares en situación de vulnerabilidad. El primero de ellos fue el bono “Yo me quedo en casa”, dirigido a las familias en situación de vulnerabilidad, dirigido a 3,5 millones de hogares registrados en el Padrón General de Hogares (PGH) del Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH), el cual contiene la información de la Clasificación Socioeconómica (CSE) de hogares del país, pero con deficiencias en la actualización de la información, lo cual dificultó la identificación de los beneficiarios.

Para llevar a cabo la primera entrega, el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (Midis) habilitó la plataforma ‘Yo Me Quedo en Casa’, donde las personas debían verificar si su hogar había sido seleccionado para obtener este subsidio. Una vez confirmada esta información, recibían una fecha para recoger el

efectivo mediante un giro en alguna institución financiera. Para la segunda entrega del bono, se habilitaron más formas de cobro como depósitos en cuenta del Banco de la Nación, la billetera electrónica TUNKI de Interbank, la banca móvil del Banco de la Nación y Scotiabank, giros a través del Banco de Crédito del Perú (BCP), Banco Continental BBVA, Banco de Comercio y Caja Metropolitana de Lima. Sin embargo, estas medidas enfrentaron una serie de problemas. Muchos beneficiarios no contaban con cuentas bancarias para recibir las transferencias y dado que el secreto bancario no permitía verificar quienes contaban con una cuenta en una institución financiera que no sea el Banco de la Nación, se optó por los giros y retiros en efectivo. Adicionalmente, la desinformación y poca familiaridad con los canales no tradicionales (banca móvil) generó aglomeraciones y largas colas en las instituciones financieras.

### III. Situación de la inclusión financiera en el Perú

De acuerdo con el Global Microscope 2020<sup>1</sup>, Perú se mantiene en el segundo lugar de los países con mejor marco regulatorio para la inclusión financiera. Asimismo, Perú ha sido uno de los pioneros, a nivel regional, en diseñar una Estrategia Nacional de Inclusión Financiera, así como de una billetera móvil. A pesar de estos esfuerzos, la inclusión no ha llegado a todos los peruanos, convirtiéndose

en un reto, especialmente durante el periodo de distanciamiento y aislamiento social a consecuencia del COVID-19.

Desde el 2015, el Perú cuenta con una Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF). Durante el 2019, la ENIF se convirtió en la Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF), en donde se define la IF como: “El acceso y uso de servicios financieros de calidad por parte de

1 El Microscopio Global 2020 analiza la situación de 55 países sobre regulación y políticas utilizadas por sus gobiernos para aumentar la inclusión financiera. Asimismo, construye un índice cuyo puntaje es de 0 a 100 y que está compuesto por cinco categorías: i) Gobierno y apoyo de políticas, ii) Estabilidad e integridad, iii) Productos y puntos de venta, iv) Protección del consumidor e v) Infraestructura.

todos los segmentos de la población”, además se plantean cinco objetivos prioritarios (OP):

**OP1:** Generar una mayor confianza de todos los segmentos de la población en el sistema financiero.

**OP2:** Contar con una oferta de servicios financieros suficiente y adecuada a las necesidades de la población.

**OP3:** Mitigar las fricciones en el funcionamiento del mercado.

**OP4:** Desarrollar infraestructura de telecomunicaciones y plataformas digitales para incrementar la cobertura de servicios financieros.

**OP5:** Fortalecer los mecanismos de articulación de esfuerzos institucionales.

La PNIF analiza la importancia de mejorar el nivel de acceso y adecuado uso de servicios financieros, dado que permite que las personas amplíen sus oportunidades de consumo e inversión. Además, las personas incluidas, pueden tener mejores posibilidades para gestionar su economía, su consumo y generar hábitos de ahorro. A un mediano plazo, esta serie de competencias permite a los hogares incluidos en el sistema financiero potenciar sus actividades productivas, gestionar sus riesgos y afrontar de mejor manera posibles emergencias. De este modo, la población incluida no solo contribuye al crecimiento económico y a mejorar la competitividad y productividad del país, sino que aporta a la reducción de la pobreza y de las desigualdades, y a su propio empoderamiento económico (PNIF, 2019).

La PNIF destaca tres dimensiones que comprenden la inclusión financiera: acceso, uso

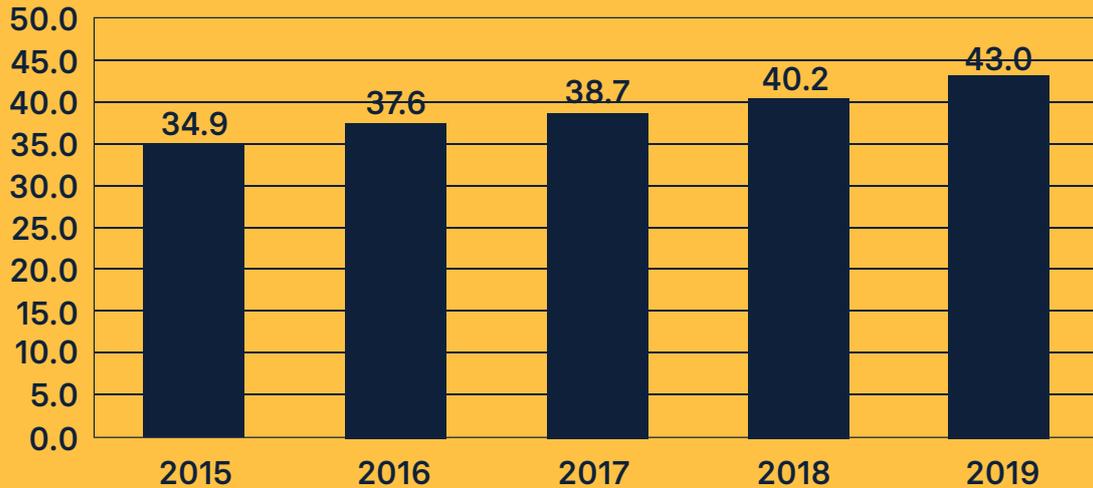
y calidad. En este caso se expondrá información de las dos primeras dimensiones, ya que la calidad será analizada de manera transversal al acceso y uso.

### **3.1. El acceso**

El contar con acceso al sistema financiero resulta clave por distintas razones, pero aún más en un contexto de aislamiento social y en donde se busca que los beneficiarios puedan recibir los bonos económicos de manera inmediata y sin exponerse al peligro del contagio.

Si bien se identifica una mejora en cuanto al acceso de servicios y productos financieros, tal como se muestra en el siguiente gráfico, los esfuerzos aún parecen ser insuficientes.

**Gráfico 2. Acceso a productos financieros (en %)**



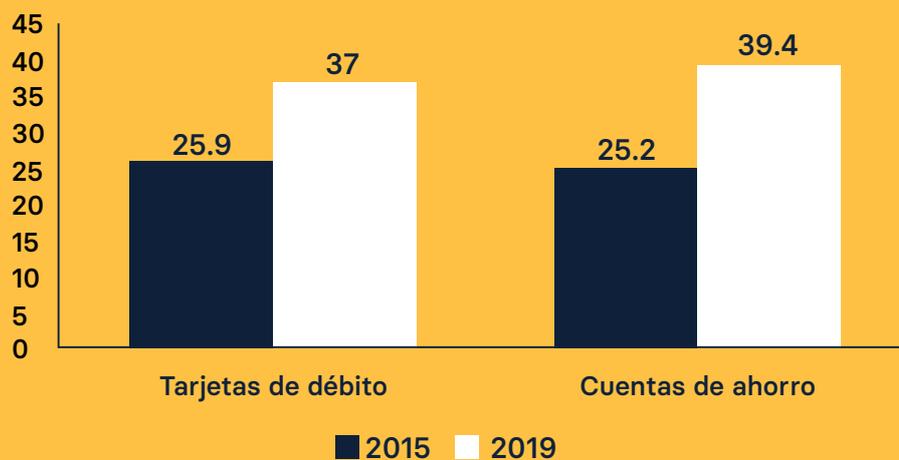
Fuente: INEI – ENAHO. Elaboración propia.

Nota: Acceso medido en personas mayores de 18 años con tenencia de un producto financiero, ya sea cuenta de ahorro, cuenta a plazo fijo, cuenta corriente, tarjeta de crédito o tarjeta de débito.

De acuerdo con la ENAHO (2019), se ha registrado un incremento significativo en la tenencia de productos financieros, respecto a las tarjetas de débito y cuentas de ahorro. Sin embargo, del 37% que tiene una tarjeta de débito, solo el 7% la usa para hacer compras.

En consecuencia, el efectivo sigue siendo el medio de pago preferido en el país, más del 95% de los peruanos lo utilizan para realizar compras y pagos de servicios.

**Gráfico 3. Incremento de tarjetas de débito y cuentas de ahorro (en %)**



Fuente: INEI – ENAHO. Elaboración propia.

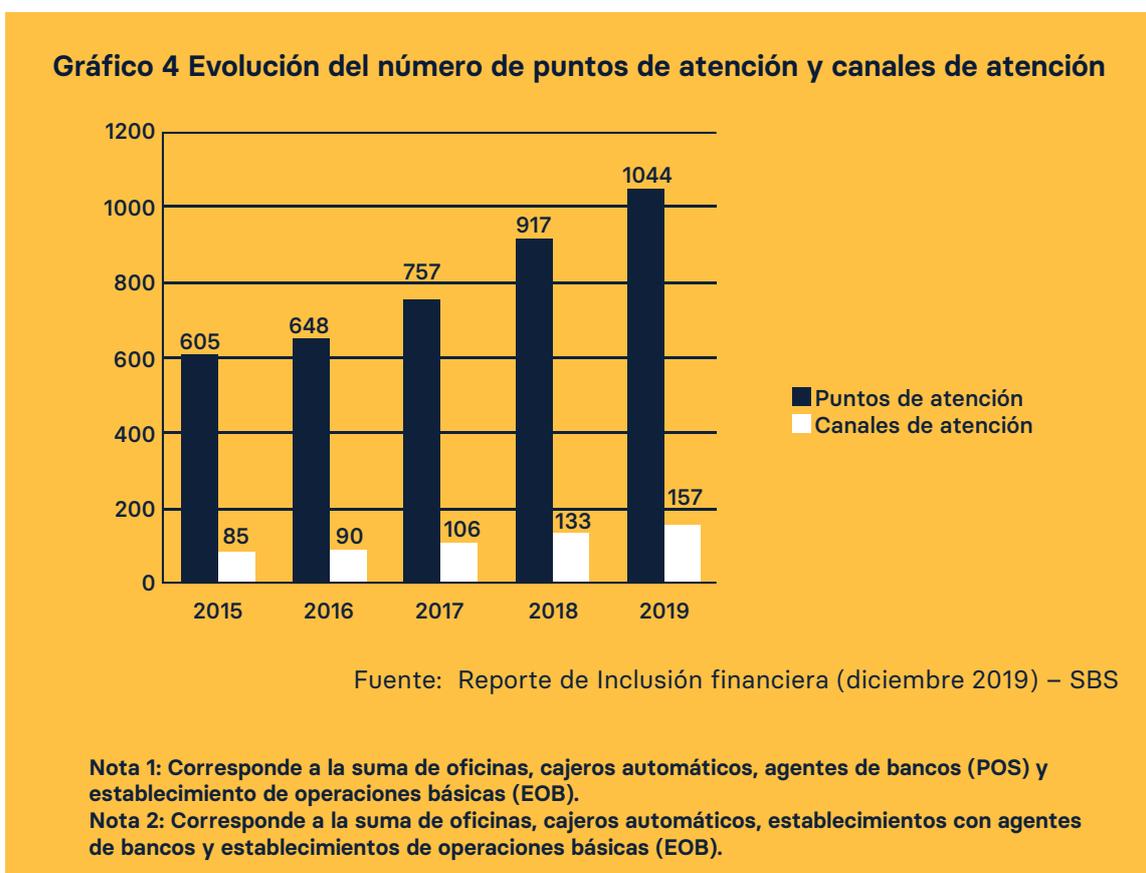
El acceso al sistema financiero también depende del nivel de cobertura en términos de puntos de atención y canales<sup>2</sup> a disposición de las personas, considerando las desigualdades en el área rural y urbana, así como las características de las poblaciones vulnerables.

Talledo (2015), encontró que la disponibilidad y conveniencia de los puntos de atención de las instituciones financieras en el Perú, aproximados por el tiempo de traslado desde la casa o centro laboral hacia dichos puntos, están directamente asociados a la probabilidad de solicitar un crédito y al uso de cuentas de depósito.

Un canal alternativo para las trabas geográficas y costos en el mantenimiento de una oficina o cajero automático en áreas de difícil acceso, son los agentes o cajeros

corresponsales. Su expansión ha permitido posicionarse como un importante medio de acceso al sistema financiero para las poblaciones más excluidas (Trivelli, 2018). Las operaciones que se pueden realizar en estos canales van desde pagar servicios públicos (luz, agua, teléfono) y privados, transferir, depositar, retirar dinero en efectivo, hasta pagar cuotas de sus préstamos, sin embargo, existen limitaciones en los montos de transacción.

Los puntos de atención como los canales también han ido en aumento, tal como se observa en el Gráfico 4, el número de puntos de atención, así como de canales se duplicaron en los últimos cinco años. Destaca el aumento de los cajeros corresponsales (POS), que pasaron de 44 por cada 100.000 habitantes en el 2008 a 876 en el 2019 (SBS, 2019).



2 Puntos de atención corresponde a: oficinas, cajeros, y POS.  
 Canales de atención corresponde a: oficinas, cajeros, establecimientos con POS y EOBs.

### 3.2. El uso

Según datos del INEI 2019, el nivel de ahorro formal<sup>3</sup> de los peruanos, es decir dentro del sistema financiero, es de 41.3%, mientras el ahorro informal, fuera del sistema financiero, es de 12.4%. Si bien el ahorro formal ha incrementado entre los últimos cinco años, pasando de de 33.1% a 41.3%, esta realidad denota oportunidades de mejora en la educación financiera de la población, ya que la falta de información, conocimientos y hábitos financieros no permiten generar un entorno de confianza y apto para el uso adecuado de los servicios y productos que ofrece el sistema financiero.

Acceder al sistema financiero no termina en la apertura de una cuenta bancaria, sino que implica el uso del servicio o producto financiero. La pandemia ha requerido explorar nuevos campos respecto a la dinámica de consumo, pagos y uso de servicios digitales, tanto para los ciudadanos como para las empresas. Así, la conectividad al servicio de internet y las habilidades digitales resultan claves para sostener la nueva normalidad, pero sobre todo para mejorar el desenvolvimiento en las nuevas dinámicas de consumo, haciendo uso adecuado de los canales digitales que ofrece el sistema financiero.

En el Perú, el acceso al servicio de Internet aún es limitado, lo cual genera trunca el uso de los diversos canales y productos digitales del sistema financiero, que en su mayoría requieren de conectividad. De acuerdo con la ENAHO, en el primer trimestre de este año, el

40,1% de los hogares del país tiene conexión a internet. En Lima Metropolitana, el 62,9% de los hogares disponen de internet y en el resto del país el acceso a internet alcanzó al 40,5% de los hogares del área urbana y al 5,9% del área rural. Adicionalmente, del total de la población usuaria de internet, el 87,9% de la población lo hace a través de un celular (sea un celular con y sin plan de datos). Estas cifras resultan más relevantes ante el distanciamiento social, pues la dinámica del uso de servicios financieros ha demandado pasar de lo presencial a lo digital. Considerando específicamente a la población que ya se encuentra incluida financieramente, el 76.8% cuenta con acceso a Internet.

3 Ahorro formal: Todo tipo de ahorro dentro del sistema financiero, ya sea mediante cuenta de ahorro, cuenta plazo fijo, cuenta corriente y tarjeta de débito. Ahorro informal: Todo tipo de ahorro fuera del sistema financiero, ya sea mediante juntas de dinero, grupos familiares o administración propia en la casa.

**Gráfico 5: Población con acceso a un producto financiero y a Internet (%)**



Fuente: INEI – ENAHO. Elaboración propia.

Los canales digitales facilitan a los usuarios realizar transacciones de forma más ágil y segura. Además, permiten romper con las barreras geográficas. Sin embargo, una de las limitaciones más importantes en la adaptación al contexto de la pandemia ha sido la brecha en habilidades digitales, que dificulta el uso de

diversos productos y servicios que ofrece el sistema financiero. Antes de la pandemia, solo el 7.9% de peruanos hacía uso del internet para acceder a la banca electrónica, y solo 4.1% para realizar compras y ventas (INEI, 2019).

**Gráfico 6. Uso de Internet (en %)**

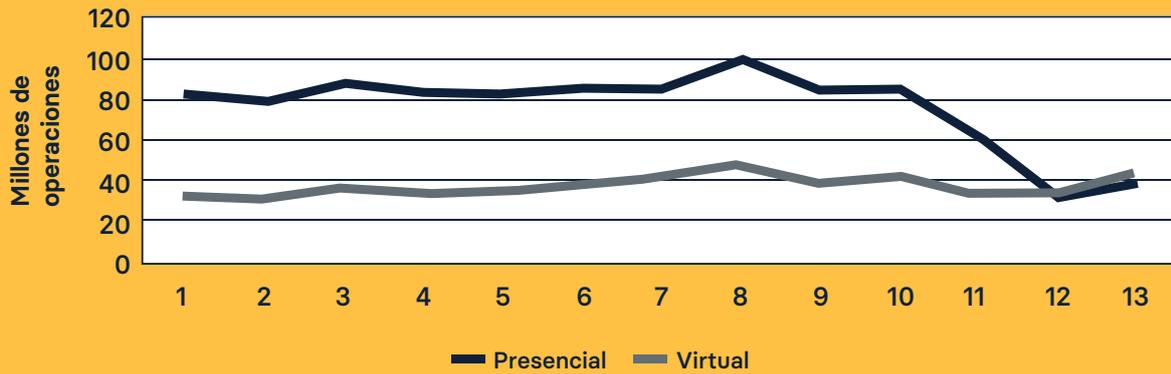


Fuente: INEI – ENAHO. Elaboración propia.

De manera similar a la economía en su conjunto, la dinámica del uso de servicios financieros durante el estado de emergencia registró cambios notables. El número total de operaciones de pago se redujo drásticamente. Solo en el mes abril las operaciones registradas se redujeron en 32% respecto a marzo. La caída fue más marcada para el caso de las operaciones por medio de canales presenciales, mientras que las operaciones realizadas a través de canales virtuales experimentaron una reducción mucho más ligera. En ambos casos, se

mostró una recuperación a partir de mayo, mes en el que por primera vez los canales de atención virtuales fueron más utilizados que los presenciales para realizar operaciones pago. Así, vale la pena concentrar esfuerzos en mantener o incrementar el uso de canales virtuales en lugar de los presenciales, no solo para disminuir el contacto sino porque puede resultar un paso clave para la inclusión financiera (ASBANC, 2020).

Gráfico 7. Canales de atención usados durante la cuarentena



Fuente: Asbanc.

## IV. ¿Qué medidas económicas se tomaron para enfrentar la emergencia?

### • Soporte económico para familias en situación vulnerable:

Como ya se mencionó, el Perú, como otros países de la región, aprobó el desembolso de bonos para que las familias puedan hacer frente al confinamiento. Entre el 16 de marzo y el 23 de abril, el gobierno anunció un total de

cinco bonos (Bono 380, bono independiente, bono rural, bono universal y bono para trabajadores del sector salud y policías) orientados en su gran parte a la población más vulnerable.

**Tabla 1: Subsidios económicos<sup>4</sup>**

Nombre del bono	N° de hogares beneficiados	Monto del subsidio	Dirigido a	Modalidades de cobro
<b>Bono 380 'Yo me quedo en casa'</b>	2.7 millones de hogares	S/ 760	Hogares en clasificación de pobre o pobre extremo en el Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Depósito automático en el Banco de la Nación o Interbank.</li> <li>• Giro a través de recojo en ventanilla en dos armadas.</li> </ul>
<b>Bono Independiente</b>	780 mil hogares	S/760	Trabajadores independientes en situación de riesgo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Depósito automático en el Banco de la Nación o Interbank, por medio de la banca electrónica.</li> <li>• Giro a través de recojo en ventanilla.</li> </ul>
<b>Bono rural</b>	980 mil hogares	S/760	Hogares en situación de pobreza y pobreza extrema en las zonas rurales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Depósito automático a cuentas: Banco de la Nación, Interbank, Caja Arequipa, Caja de Santa, Caja Huancayo, Caja Los Andes, Caja Raíz y Financiera Compartamos.</li> <li>• Cajeros MultiRed del Banco de la Nación.</li> <li>• Giro en ventanilla en los bancos BBVA Banco Continental, Interbank, Banco de Comercio, Caja Metropolitana, Caja de Santa y Caja Raíz.</li> <li>• Empresas Transporte de Valores (ETV).</li> </ul>
<b>Bono Familiar Universal</b>	6,8 millones de hogares	S/760	Hogares cuyos integrantes no perciban ningún ingreso durante el estado de emergencia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Depósito automático a cuentas: Banco de la Nación.</li> <li>• Interbank, BBVA, Scotiabank, CrediScotia y Banco de Comercio para ser cobrado en cualquier cajero, ventanilla o agentes corresponsales de la Entidad Financiera a nivel nacional, según corresponda.</li> <li>• Aplicativo Tunki o agencias de Interbank</li> <li>• Pago en ventanilla (giro).</li> <li>• Empresas Transportadoras de Valores (ETV).</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia

4 A través de los Decretos de Urgencia N° 027-2020 complementado por el Decreto de Urgencia N° 044-2020, y los Decretos de Urgencia N° 033-2020, N° 042-2020 y Decreto de Urgencia N° 052 -2020.

Adicionalmente, las municipalidades recibieron recursos para repartir canastas con víveres a los hogares vulnerables dentro de su jurisdicción. Se dispuso también que los trabajadores formales retiren S/2.400 del fondo de Compensación por Tiempo de Servicios (CTS) y que no se les descuenta el aporte previsional del mes de abril, además, se permitió el retiro de S/2.000 de las AFP a aquellos que se encuentren sin empleo. Adicionalmente, se entregó un subsidio a las empresas que tienen trabajadores con sueldos de hasta S/1.500 soles y la aprobación de alivios tributarios para empresas que facturen menos de S/21 millones. Finalmente, se crearon los fondos Reactiva Perú y FAE Mype para otorgar créditos a empresas en riesgo de romper las cadenas de pago de sus empleados.

Durante el mensaje presidencial del 28 de julio de 2020, se anunció la entrega de un segundo bono de 760 entre agosto y octubre, dirigido a los beneficiarios de los bonos previos y a 2.5 millones de nuevas familias focalizadas o identificadas mediante el registro nacional para medidas COVID de Reniec y el Censo Nacional.

- Métodos para la entrega de bonos: Apertura de cuentas básicas:

Para lograr la entrega de estos subsidios, se implementaron diferentes mecanismos. Sin embargo, el principal obstáculo fue que una gran parte de los beneficiarios no contaban con cuentas en el Banco de la Nación o en alguna otra entidad financiera del sector privado. A esto se sumó la limitada información y conocimientos sobre el funcionamiento de las cuentas bancarias de forma digital.

Ante ello, se emitieron algunos Decretos que buscaron solucionar el problema de las entregas de los bonos por falta de acceso al sistema financiero. Así, en agosto el Poder Ejecutivo oficializó la apertura de cuentas básicas a todos los peruanos mayores de edad para que los beneficiarios del Bono Universal puedan recibir el subsidio de manera más rápida.

Según Decreto de Urgencia N° 098-2020, el Banco de la Nación se encargará de la apertura de cuentas de ahorros individuales y digitales, con en el nombre de Cuenta DNI, que sería entregada de forma gratuita a todos aquellos que sean mayores de 18 años y tengan su documento nacional de identidad (DNI). Para abrir la Cuenta DNI, Reniec remitirá al Banco de la Nación los datos personales del titular de la cuenta, como; nombres completos, número de DNI, dirección de domicilio y número de celular. El Banco de la Nación solicitará al Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) validar que el número de teléfono móvil le corresponda al titular de la cuenta DNI a través de un proceso automatizado.

Esta medida se tomó con el objetivo de mejorar el proceso de entrega de los bonos y evitar las aglomeraciones, pero sin duda, contribuye también con los objetivos de la Política Nacional de Inclusión financiera, que busca ampliar el acceso de la población al sistema financiero.

## V. ¿Cómo afrontaron la situación otros países?

Según el Banco Mundial, aproximadamente 58 países han informado de cambios en sus sistemas de protección social para efectuar transferencias de subsidios dirigidos a la población de pobreza y en situación de vulnerabilidad. En varios de los casos que se presentan a continuación, las estrategias para

la entrega de bonos resultaron más efectivas, dado que, además de tener un mayor nivel de inclusión financiera, emplearon mecanismos que combinaron la banca móvil y cuentas básicas unificadas.

**Tabla 2. Medidas de protección social tomadas en la región**

Colombia	Chile	Argentina
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La proporción del número de adultos con al menos un producto financiero subió del 57% al 82,6% en la última década (ASOBANCARIA, 2019).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El grueso de la población adulta del país (97%) tiene acceso a algún producto financiero (SBIF, 2019).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Argentina registra un 80% de adultos con al menos una cuenta de depósito -caja de ahorro o cuenta corriente- en una entidad financiera regulada a marzo del 2018 (BCRA, 2019).</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se destinó el “bono solidario” acerca a 3 millones de hogares en situación de pobreza y vulnerabilidad.</li> <li>• Para la entrega se realizó una estrategia de apertura de cuentas simplificadas para que los beneficiarios del bono reciban la transferencia por medio de la banca digital.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El gobierno Chileno otorgó el “Bono COVID-19”. Este subsidio formó parte del Plan de Emergencia Económica del Gobierno, con el objetivo de beneficiar a 2.8 millones de chilenos en situación de pobreza (Bonocovid Chile, 2020).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El gobierno argentino realizó la entrega de bonos por una cuenta con La Clave Bancaria Uniforme (CBU) o Clave Bancaria Única, es un código público utilizado por los bancos para la identificación de las cuentas de sus clientes. la CBU identifica una cuenta de manera única en todo el sistema financiero. (Administración Nacional de la Seguridad Social Argentina, 2020).</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• En el caso de las personas que sí contaban con una cuenta bancaria, el beneficiario recibió un mensaje de texto indicando si el monto ya fue depositado para su posible retiro en cajeros electrónicos o corresponsales bancarios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La entrega de este bono se realizó por medio de la CuentaRUT, que es una cuenta básica que incluye una tarjeta de débito, y que no tiene costos. Esta cuenta, se obtiene al nacimiento, junto con el número de identificación. Este número permite identificar, ubicar y clasificar a las personas y entidades, en caso sean contribuyentes del impuesto a la renta y no contribuyentes de ingresos y patrimonio (Bonocovid Chile, 2020).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Este código se obtiene en los cajeros automáticos de cualquier banco, por ventanilla o a través de la banca electrónica. La CBU sirve para que el titular de una cuenta bancaria pueda recibir depósitos, realizar transferencias de dinero entre cuentas y adherirse al pago de impuestos y servicios por débito automático (RPP, 2020).</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• En el caso de las personas que no tenían cuenta en ningún banco. Este grupo recibió un mensaje de texto detallando las instrucciones para abrir una cuenta fácil en Bancolombia, Movii, Davivienda o Nequi (ingreso solidario Colombia, 2020).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para el caso de las persona sin CuentaRUT, el Instituto de Previsión Social se encargó de informar la forma de cobro a través del sitio web oficial del Bono COVID-19.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El gobierno argentino realizó la entrega de bonos, principalmente, por medio de la CBU. En el caso de las personas que no contaban con su código, tuvieron que solicitar de forma online en el banco de su elección, lo cual origino la bancarización de 9 millones de argentinos (Administración Nacional de la Seguridad Social Argentina, 2020).</li> </ul>

Fuente: ASOBANCARIA, BONOCOVID Chile y BCRA. Elaboración propia.

## VI. Recomendaciones de política

- En tiempos donde el distanciamiento es crucial para la seguridad de los ciudadanos, brindar servicios financieros digitales y móviles de fácil uso son necesidades prioritarias. Con una cuenta o billetera electrónica, las personas pueden realizar pagos y actividades comerciales sin contacto físico. Además, se establece una conexión inmediata entre el gobierno y el ciudadano, entre el comprador y el vendedor, y entre la empresa y el trabajador, sin la necesidad de contacto cara a cara e intercambio de billetes y monedas, que también revisten un posible foco de contagio (CAF, 2020).

- Las entregas de subsidios y/o cualquier otra medida que implique apoyos económicos, deben ir de la mano con estrategias de educación financiera que incluyan campañas masivas. Estas deben comunicar de manera efectiva los mecanismos para la entrega de bonos, así como el uso de los canales que se empleen, principalmente de los menos tradicionales, como la banca móvil y medios digitales. La Encuesta Nacional de Capacidades Financieras (2019), que recogió información respecto a hábitos y conocimientos financieros, indica que el 32% de los encuestados podría cubrir sus gastos solo por al menos un mes. Aún existen oportunidades de mejora respecto a hábitos financieros, como prácticas de ahorro o uso de presupuestos para organizar los gastos.

Dado que un mayor acceso al sistema financiero no se traduce necesariamente en un uso efectivo y adecuado de los productos y servicios financieros, la educación financiera es un elemento clave para lograr una inclusión

financiera adecuada y sostenible. La educación financiera puede desarrollar habilidades y capacidades para el empoderamiento económico de los ciudadanos y un mejor discernimiento entre los productos y servicios que mejor les convenga; esto es, el ejercicio de la ciudadanía económica.

Es crucial generar conciencia en las personas sobre cómo establecer un presupuesto familiar priorizando necesidades, sobre la importancia de tener un fondo de pensiones para la vejez, así como la relevancia de tener prácticas de ahorro para afrontar posibles choques, etc. Contar con información oportuna permitirá generar confianza en las personas sobre el uso de los diferentes canales no presenciales, reduciendo potencialmente los peligros que acarrea el uso de efectivo.

- Resulta importante considerar escenarios de emergencia como el que demandó el COVID 19 en las estrategias y políticas vinculadas a la inclusión financiera. Situaciones como el Fenómeno de El Niño ya habían evidenciado la necesidad de trabajar en mejores mecanismos para la entrega de subsidios. Sin embargo, los avances han sido insuficientes. La participación del sector privado también es fundamental, para responder a las entregas de los bonos y apertura de cuentas masivas, priorizando la transparencia y sinergias entre entidades financieras. Dado su alcance, es importante no dejar de lado el sector de las microfinanzas. El plan de distribución de bonos debe considerar a todas las entidades bancarias, microfinancieras, cajas, y cooperativas, dado que muchas de estas

instituciones tienen mayor acercamiento con la población vulnerable.

- Finalmente, persiste la necesidad de seguir trabajando para lograr una comunicación más efectiva entre el sistema financiero y sus clientes; en donde se fortalezca la relación a través de un lenguaje accesible y sencillo, y con productos y servicios innovadores.

## Referencias

ASBANC. (2020). Informe Bancario: Medios de pago distintos al efectivo. [https://www.asbanc.com.pe/Publicaciones/Asbanc\\_InfBancario\\_352.pdf](https://www.asbanc.com.pe/Publicaciones/Asbanc_InfBancario_352.pdf)

BCRA. (2019). Informe de Inclusión Financiera en Argentina. <http://www.bcra.gov.ar/Pdfs/PublicacionesEstadisticas/iif0119.pdf>

CAF. (2020). Más inclusión financiera para mitigar efectos de la pandemia. <https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2020/04/mas-inclusion-financiera-para-mitigar-efectos-de-la-pandemia/>

CBU para cobrar bonos (2020, 12 de junio). Página web: <https://palermonline.com.ar/wordpress/que-es-el-cbu-alias-cbu-clave-bancaria-uniforme/>

CGAP. (2020). Radiografía del Bono 380: Apuntes para la reforma de los pagos del Gobierno a las personas en el Perú.

CGAP. (2020, 23 de marzo). Perú: En épocas de coronavirus, pague sin sencillo. <https://www.findevgateway.org/es/blog/2020/03/peru-en-epocas-de-coronavirus-pague-sin-sencillo>

Coronavirus: apoyos económicos del Estado por el aislamiento social obligatorio. (2020, 1 de junio). Plataforma única del estado peruano: <https://www.gob.pe/8895-coronavirus-apoyos-economicos-del-estado-por-el-aislamiento-social-obligatorio>

Global Findex. (2017). Medición de la inclusión financiera y la revolución de la tecnología financiera. Banco Mundial.

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2020). Series Nacionales. <http://webapp.inei.gob.pe:8080/sirtod-series/>

EIU (Economist Intelligence Unit). 2020. Microscopio Global de 2020: El papel de la inclusión financiera en la respuesta frente a la COVID-19; Nueva York, NY.

Jaramillo, M., & Ñopo, H. (2020). Covid-19 y el shock externo: Impactos económicos y opciones de política en el Perú.

Trivelli, C. & Caballero, H. (2018). ¿Cerrando brechas?: Las estrategias nacionales de inclusión financiera en América Latina y el Caribe. IEP (Documento de Trabajo 245. Estudios sobre Desarrollo, 23)

MEF. (2019) Aprueban la Política Nacional de Inclusión Financiera y modifican el Decreto Supremo N° 029-2014-EF, que crea la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera. <https://www.mef.gob.pe/es/por-instrumento/decreto-supremo/20676-decreto-supremo-n-255-2019-ef/file>

Victoria Nuguer y Andrew Powell. (2020). Políticas para combatir la pandemia. Informe\_macroecológico\_de\_América\_Latina\_y\_el\_Caribe\_2020\_Políticas\_para\_combatir\_la\_pandemia. Banco Interamericano de Desarrollo.