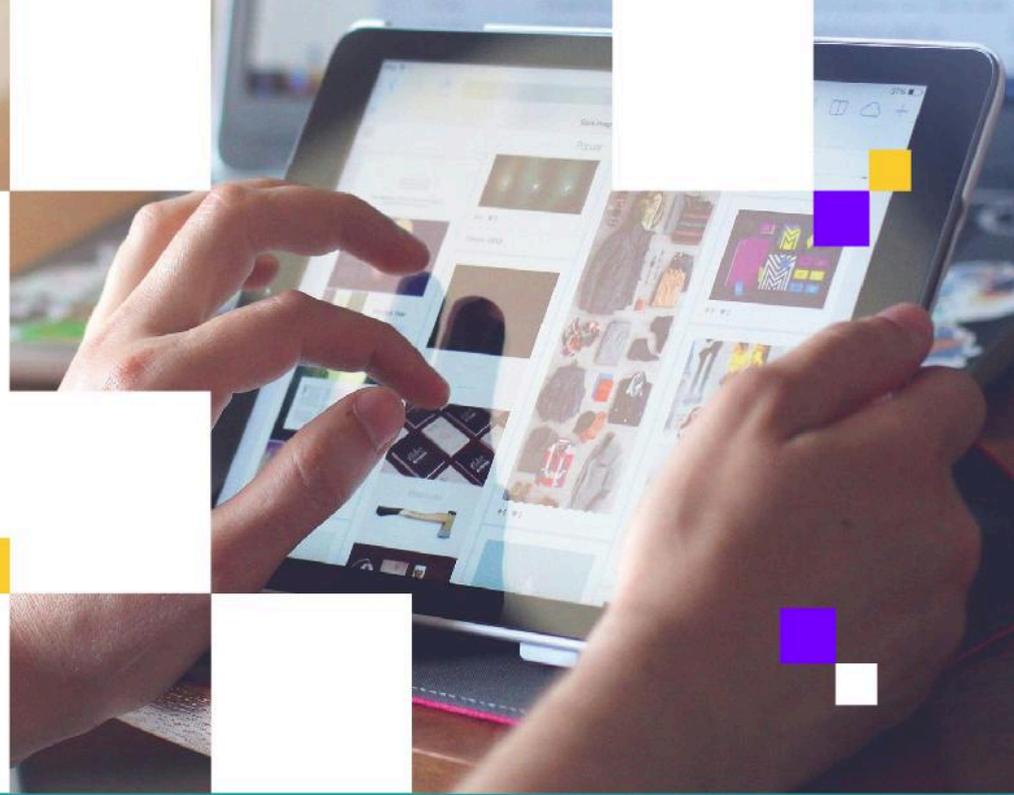


talleres



Inclusión financiera



Jefatura de Gabinete
de Ministros
República Argentina

Secretaría de Innovación,
Ciencia y Tecnología

Inclusión Financiera

INTRODUCCIÓN A LAS FINANZAS

LA IMPORTANCIA DE ESTAR INCLUIDO FINANCIERAMENTE

La inclusión financiera es el acceso y uso efectivo de los servicios financieros por parte de todos los individuos. Es crucial para combatir la pobreza, reducir la desigualdad económica y promover el desarrollo económico.

La inclusión financiera proporciona acceso a servicios financieros esenciales como cuentas bancarias, créditos, seguros y servicios de pago para todos. Facilita el ahorro para el futuro, ayuda en tiempos de crisis económica y permite a las personas invertir en oportunidades empresariales.

Un elemento clave en la inclusión financiera son las fintech. Las mismas son empresas o incluso emprendimientos que ofrecen servicios financieros que se prestan por medio del uso de tecnologías digitales. Su nombre se deriva, precisamente, del “fin” de “finance” y “tech” de “technology” en inglés, o sea que no es más que la combinación de finanzas y tecnología.

Algunos ejemplos son PayPal, MercadoPago y Ualá.

SISTEMA BANCARIO Y ECOSISTEMA DIGITAL

CUENTAS BANCARIAS

Las cuentas bancarias, sean de caja de ahorro en pesos, cuenta sueldo o cuenta de la seguridad social, tienen una tarjeta de débito asociada, que te sirve para extraer o ingresar dinero en cajeros automáticos o puntos de retiro y para realizar compras en comercios. Además, a través de las mismas, podés recibir tu salario y los haberes jubilatorios.

Existen diferentes tipos de cuentas bancarias, que brindan acceso a distintos productos y servicios (algunos gratuitos, otros pagos, pero en todos los casos optativos). Los principales tipos de cuentas son:

Caja de Ahorro: la caja de ahorro es una cuenta gratuita que te permite guardar tu plata y realizar diferentes operaciones bancarias. La persona titular deposita su dinero y recibe un interés simbólico por hacerlo.

Los jóvenes de entre 13 y 17 años pueden abrir su **Caja de ahorro para adolescentes** en pesos de manera gratuita y sin necesidad de autorización de una persona mayor de edad.

Cuenta Corriente: la cuenta corriente permite, además de realizar las operaciones esenciales, emitir y recibir cheques, y realizar giros en descubierto. La diferencia con la caja de ahorro es que todas las operaciones asociadas a la misma tienen un costo, el cual es importante saber y comparar con otras instituciones antes de adquirir el servicio.

Cuenta Sueldo (Cuenta de la Seguridad Social): la cuenta sueldo es una cuenta personal y gratuita donde la persona o institución empleadora te transfiere tu sueldo.

BENEFICIOS DE LA INCLUSIÓN EN EL SISTEMA FINANCIERO

Mayor comodidad y rapidez: el uso de las tarjetas de débito, crédito o billetera virtual te evita hacer largas colas y depender del efectivo para realizar pagos.

Más seguridad: no tener que llevar efectivo para realizar pagos o compras implica circular con mayor seguridad.

Mayor control: tener dinero en una institución financiera implica que todos y cada uno de nuestros movimientos quedan registrados. Esto permite tener un control de tus finanzas cotidianas.

Accesos útiles: al tener una cuenta en el sistema financiero, accedemos a instrumentos de ahorro para poder guardar o invertir nuestro dinero.

MEDIOS DE PAGO

TARJETA DE DÉBITO

Cuando abrís una cuenta de ahorro, el banco o la entidad, te ofrece una tarjeta de débito que podés usar para pagar productos y servicios en todos los comercios o por internet. La tarjeta de débito está vinculada a tu cuenta. Una de sus principales características es que, al pagar con tarjeta de débito, el dinero se debita de manera automática e instantánea de la cuenta de ahorro relacionada.

Además, la tarjeta de débito te permite realizar otras operaciones como consultar saldos, hacer transferencias y pagar servicios.

El pago con tarjeta de débito no debe tener un monto adicional o recargo.

TARJETA DE CRÉDITO

La tarjeta de crédito es una herramienta de pago que ofrecen diferentes bancos y entidades no bancarias para realizar compras. Cada persona tiene un monto mensual disponible (el "límite" de la tarjeta) para pagar sus compras, con la posibilidad de financiar (dividir) ese pago en cuotas. Depende del comercio la cantidad de cuotas de la financiación y el interés por la misma.

Algunas cuestiones a tener en cuenta:

- La tarjeta de crédito debe pagarse en la fecha estipulada si no empieza a generar intereses.
- El pago mínimo de la tarjeta no cancela la obligación, y genera intereses.
- La tarjeta de crédito puede tener costo mensual y gastos.
- Las cuotas sin interés también pueden generar costos.
- Tanto las tarjetas bancarias como las no bancarias generan historial crediticio que refleja tus comportamientos de pago. El BCRA tiene la CENDEU (Central Única de Deudores) donde podés consultar tu estado financiero. Es importante que lo revises con frecuencia principalmente si estás próximo a sacar un crédito.

TRANSFERENCIA

Una transferencia es el envío de dinero que ocurre entre dos cuentas (propias o ajenas, cuentas virtuales y cuenta bancaria). Hablamos de transferencias inmediatas porque el dinero que se envía se acredita en la otra cuenta en el mismo momento. Esta operación es gratuita y no tiene comisión.

Para realizar una transferencia, es necesario tener alguno de los siguientes datos de la cuenta a la que se le quiere enviar el dinero:

- **CBU (Clave Bancaria Uniforme):** es el número de identificación de una cuenta bancaria y posee 22 dígitos.
- **CVU (Clave Virtual Uniforme):** es como el CBU, pero es para cuentas virtuales de billeteras móviles.
- **ALIAS:** es como el CBU, pero en lugar de números son palabras que podés elegir para recordarlas mejor.

ECOSISTEMA DIGITAL

HOME BANKING

El Home Banking es un servicio en línea que ofrecen los bancos para realizar las operaciones bancarias habituales y obtener información, sin la necesidad de ir presencialmente al banco ni de acercarse a un cajero automático. Se opera fácilmente a través de Internet las 24 hs., todos los días del año.

Para poder acceder al sistema de Home Banking por primera vez (ya sea desde una computadora o desde el Smartphone), es necesario acercarse a un cajero automático, por “única vez”, para generar el usuario y la clave. Luego, desde el dispositivo se crean los datos (usuario y contraseña) que se van a utilizar cada vez que se ingrese al Home Banking.

BILLETERAS VIRTUALES

Las billeteras electrónicas son una aplicación para teléfonos móviles que permite manejar el dinero digitalmente. No tienen costo de uso, sólo es necesario bajar la aplicación al teléfono. Podés realizar pagos asociando una tarjeta a la billetera o cargando la billetera con dinero.

Al igual que con el Home Banking, con las billeteras virtuales podés realizar las operaciones bancarias habituales. Existen billeteras virtuales que pertenecen a las entidades bancarias y otras que pertenecen a empresas que ofrecen servicios financieros (las “fintech”).

Para obtener tu billetera virtual, buscá en tu celular alguna de las aplicaciones disponibles, descargá la que más se adapte a tus necesidades y completá los datos requeridos para empezar a operar.

Podés vincular la billetera virtual con tu cuenta bancaria y con tus tarjetas de crédito, pero si no tenés, también podés manejarte con los fondos que te transfieran desde otras billeteras virtuales o desde cuentas bancarias.

CÓDIGO QR

El Código QR es un código de barras bidimensional que, al escanearlo, permite acceder a la información que contiene. Con un Código QR podés pagar tus compras de manera fácil, rápida y segura a través de tu celular.

Con el ecosistema de pagos Transferencias 3.0 establecido por el Banco Central de la República Argentina, las personas pueden leer cualquier código QR y realizar de forma rápida y fácil pagos con transferencia con cualquier billetera virtual o aplicación de banco que ofrezca ese servicio. Los pagos con transferencia son más accesibles, eficientes y seguros, evitando así el uso del efectivo.

INSTRUMENTOS DE AHORRO E INVERSIÓN

IMPORTANCIA DEL AHORRO

Cuando elaboramos nuestro presupuesto familiar es conveniente, de ser posible, destinar un porcentaje de los ingresos al ahorro.

El dinero que se ahorra permite:

- Afrontar situaciones imprevistas o de emergencia. Por ejemplo, una enfermedad o quedarse sin trabajo.
- Alcanzar metas a corto, mediano o largo plazo. Por ejemplo, comprar zapatillas o un celular a corto plazo, un electrodoméstico a mediano plazo o un vehículo a largo plazo. Siempre es útil tener una meta concreta de ahorro, es decir, un objetivo: “¿para qué ahorro?”
- Darnos seguridad y bienestar a futuro.

TIPOS DE INVERSIONES

El dinero que ahorramos es conveniente invertirlo. Invertir es destinar una suma de dinero, que puede ser una parte o la totalidad de los ahorros, a adquirir instrumentos que generen alguna ganancia (llamada interés) a cambio de un cierto riesgo.

Si decidís invertir, tenés que considerar tres factores:

- **Monto:** es la cantidad de plata que querés invertir.
- **Plazo:** es el tiempo por el cual estará invertida tu plata.
- **Riesgo:** suele estar asociado a la potencial ganancia. Es decir, menor riesgo suele estar asociado a menor ganancia y viceversa. Para ello, algunos bancos o sociedades de bolsa disponen en su sitio web de un test del inversor, que determina el perfil inversor. Es decir, qué tipo de inversor sos, en base al riesgo que estás dispuesto a correr.

De las combinaciones de estos tres factores, y en base a las diferentes opciones que ofrece el mercado financiero, podés elegir los instrumentos que se adapten mejor a tus necesidades y objetivos.

PLAZO FIJO

Un plazo fijo implica depositar en el banco un monto de dinero durante un plazo de tiempo determinado, durante el cual no es posible retirar esa plata. Al finalizar este plazo, el banco te devuelve la suma invertida más un extra en concepto de intereses.

Por lo general, a mayor plazo, mayor es la tasa que el banco está dispuesto a pagar. Si se sabe que no se necesitará el dinero por un tiempo superior a 30 días, podés consultar las tasas de interés por plazos superiores, que pueden ser 60, 90, 180 o 360 días.

Existen diferentes tipos de depósitos a plazo fijo. Los más usuales son:

- **Plazo Fijo Tradicional:** no pueden ser cancelados hasta su fecha de vencimiento.
- **Plazo Fijo Precancelable o con Cancelación Anticipada:** permite obtener la rentabilidad de una inversión a 180 días y podés cancelarlo una vez que haya transcurrido el plazo mínimo de 30 días. En caso de no cancelar anticipadamente, cobrarás el capital más los intereses acumulados. En cambio, si utilizás la opción de disponer los fondos antes del vencimiento, se aplicará una tasa diferencial inferior.
- **Plazo Fijo en UVAs:** permite obtener un interés generado por una tasa fija y un componente variable (la UVA), que se ajusta según el índice CER, el cual refleja la evolución de la inflación. Al momento de vencer el plazo fijo, cobrarás la tasa fija más la cantidad de UVAs multiplicadas por la cotización de ese momento (y esa cotización se ha ajustado a la evolución de la inflación).

Por otro lado, hay 3 tipos de renovación:

- **Renovación total:** al vencimiento del plazo fijo, se vuelve a renovar automáticamente la plata invertida (capital) más el interés.
- **Renovación parcial:** se vuelve a renovar la plata invertida (capital), mientras que los intereses ganados se depositan en tu cuenta.
- **Sin renovación:** tu plata se visualizará en tu cuenta al vencimiento del plazo fijo, junto a los intereses que generó durante el plazo que fijaste.

FONDOS COMUNES DE INVERSIÓN (FCI)

Los Fondos Comunes de Inversión (FCI) son otra herramienta de inversión. A diferencia de los plazos fijos, los FCI permiten disponer del dinero en el mismo día (entre 24 a 48 hs.) y su rentabilidad es fluctuante (es decir, la rentabilidad puede subir o bajar dependiendo del día).

Los Fondos Comunes de Inversión se conforman a partir del aporte de distintos inversores (cada persona que invierte en un determinado FCI), que van conformando un patrimonio común. Ese patrimonio es administrado por inversores profesionales, que trabajan para lograr las mejores oportunidades de inversión. Es decir que, cuando participás de un FCI, no tenés que administrar personalmente tus inversiones, sino que delegás esa tarea en un equipo de expertos en la materia.

El acceso a un FCI puede realizarse mediante el Home Banking o a través de las billeteras virtuales, y basta con una inversión mínima para poder ingresar. Generalmente no hay tiempo mínimo de permanencia, por lo que se puede obtener el dinero nuevamente cuando se desee.

INVERSIONES DIGITALES

Actualmente, existen muchas formas y opciones de inversiones digitales. La variedad permite encontrar una opción a tu medida o combinar varias y reducir los riesgos. Algunas opciones de inversiones digitales son:

- **Las Fintech:** empresas bancarias que combinan la tecnología con sus servicios.
- **El E-commerce:** la transacción de bienes, productos y servicios a través de tiendas en línea.
- **Inversiones con criptomonedas y trading:** distintas formas de hacer inversiones rápidas, aunque volátiles, en línea.

Las inversiones a través de empresas Fintech están experimentando un crecimiento importante en Argentina. Particularmente, las billeteras virtuales de pagos permiten realizar “microinversiones” con el dinero guardado, ofreciendo un interés que equivale a tasas nominales anuales (TNA) del 89% al 100%, según el caso. Los pesos invertidos se mantienen siempre disponibles y se pueden ir retirando, gastando o transfiriendo al instante desde las mismas apps a medida que se los necesite.

DERECHOS Y SEGURIDAD

IMPORTANTE

Los bancos nunca te van a pedir que informes o confirmes tus claves y/o datos personales a través de un llamado telefónico, correo electrónico, mensaje de texto, mensaje de WhatsApp, redes sociales o en forma personal fuera de la sucursal.

Recordá que como persona usuaria tenés derecho a:

- La restitución de cobros mal aplicados.
- Dar de baja tus productos y servicios a distancia de forma ágil.
- Cancelar cualquier servicio dentro de los 10 días hábiles de solicitado, sin costo si no lo usaste.

Además, tu banco no puede cobrarte por:

- Apertura y mantenimiento de Caja de Ahorro, Cuenta Sueldo y Seguridad Social.
- Generación y envío de resúmenes de cuenta por medios electrónicos.
- Transferencias dentro del país en pesos y en moneda extranjera.

CÓMO Y DÓNDE REALIZAR UN RECLAMO

Todas las entidades deben tener un responsable de atención al usuario de servicios financieros, que es la persona que debe responderte si tenés alguna duda o queja. Toda consulta y/o reclamo será respondido dentro de un plazo máximo de 10 días hábiles.

Si compraste o contrataste un bien o un servicio, y la empresa proveedora no cumplió con el compromiso asumido o lo prestó de manera deficiente, podés hacer una denuncia.

Los pasos para su realización son:

Paso 1: comunicate con la entidad. En general, podés hacerlo por teléfono, correo electrónico o banca en línea (Home Banking). Recordá siempre pedir el número de reclamo.

Paso 2: si pasaron 10 días y no obtuviste respuesta o no solucionaste el problema, podés comunicarte con el BCRA a través de la web:

<https://www.bcra.gob.ar/BCRAyVos/Reclamos-no-resueltos.asp>, o hacer el reclamo en la Dirección Nacional de Defensa de las y los Consumidores, o en las Oficinas de Defensa de Usuarios y Consumidores de tu provincia o ciudad.

La diferencia entre los distintos organismos radica en que la Dirección de Defensa de las y los Consumidores está regulada por la ley 24.240, estableciendo mecanismos de mediación que te serán requeridos si querés reclamar posteriormente en la Justicia.

CONTRASEÑAS

- Contraseña segura: fácil de recordar para vos y difícil de adivinar por otros.
- Seguridad: no digitar la clave personal en presencia de personas desconocidas, ni facilitar la tarjeta a quienes no conozcamos.
- Modificar: la contraseña cada cierto tiempo, y en lo posible, memorizar en lugar de escribirla.

ANTE ROBO O PÉRDIDA

- Comunicate de inmediato con la entidad financiera para que bloqueen las tarjetas (débito y/o crédito).
- Ante la pérdida o robo del **teléfono celular o de otro dispositivo móvil** que haya tenido acceso al Home Banking de tu cuenta o a Billeteras Virtuales, también deberás reportarlo al banco.

OPERACIONES BANCARIAS EN LÍNEA

- Utilizar un dispositivo y red confiable: en lo posible, hacerlo con un dispositivo propio. Evitá operar en computadoras públicas o a través de redes wi-fi públicas.
- Ingreso a la página web del banco: escribí la dirección en el navegador. Verificá que el candado verde esté cerrado.
- Salida de la página web del banco: al finalizar las operaciones vía Home Banking, siempre cerrá sesión.

