

Tecnología, Políticas Públicas y Juventudes: el caso de “Cuenta DNI” vs las “Fintech” en Provincia de Buenos Aires | Gregorio Nicolai – Universidad Nacional de La Plata (UNLP).

Contacto: gregorionicolai@gmail.com

Introducción:

En un contexto global signado por el avance tecnológico y la digitalización de las transferencias bancarias impulsadas por las circunstancias de la pandemia de COVID-19, surge la necesidad urgente del Estado argentino de acercarse a los millones de habitantes del país. Es en ese marco que se relanza la billetera virtual “Cuenta DNI” en la provincia de Buenos Aires, bajo la gestión de Axel Kicillof y Juan Cuattromo como presidente del Banco Provincia.

El presente estudio se sitúa en el marco del proyecto de investigación “Políticas Públicas y gestión estatal en la provincia de Buenos Aires (2003-2024)” y se desprende del trabajo final para el taller “Culturas Digitales” dictado en la Universidad Nacional de La Plata (UNLP). Actualmente continúo investigando sobre el tema para mi tesina de grado. El propósito que guiará el trabajo es poder analizar la manera en que la billetera virtual desarrollada por el banco en conjunto con el gobierno de la Provincia de Buenos Aires, compite con las más de 60 billeteras virtuales disponibles para utilizar por los jóvenes entre 13 y 29 años en el territorio argentino. Para eso, se buscará comprender las ventajas comparativas del banco, en tanto que entidad financiera, frente a las denominadas “Fintech”, así como también sus desventajas.

En cuanto a las dimensiones que el presente trabajo propone abarcar, en primer lugar, interesa hacer un recorrido por la historia del Banco Provincia, para comprender mejor tanto su surgimiento, como así también los objetivos y valores que como institución representan –los cuales, según los mismos trabajadores declaran, trascienden el rol financiero y crediticio-. Esto nos brindará un marco desde el cual entender la centralidad de la idea de *cercanía* y el porqué de la intensidad en la búsqueda por “llegar a cada rincón de la provincia”, como declaran sus trabajadores en las entrevistas realizadas.

Lo dicho implica intentar llegar a la mayor cantidad de población posible, lo que conlleva la bancarización de personas que no estaban bancarizadas previamente. En esta búsqueda, se ahondará sobre la idea de “*inclusión financiera masiva*”, concepto repetido constantemente tanto en los discursos oficiales del banco, como en las entrevistas realizadas y el cual se pretende ampliar, ya que se entiende que por un lado hace referencia a los sectores no registrados en las estadísticas oficiales –lo cual me motivó hacia la realización de otro trabajo-,

pero también, por otro lado, comprende la idea de apuntar a una población joven, a la vez que se compite con las “Fintech”, señaladas como una “amenaza” por los mismos trabajadores del banco. Se retomará –y discutirá– la definición que el gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA) propone de las mismas como “bancos disruptivos”¹.

Sobre esta última población es que se centrará el estudio, como mencioné previamente, buscando comprender el comportamiento de los jóvenes con las billeteras virtuales y su vinculación con las entidades bancarias, poniendo luego el énfasis en aquellos que tienen entre 13 y 17 años, en tanto que llama la atención, ya que son los que, por fuera de la edad adulta, tienen permiso para registrarse en Cuenta DNI –como así también en otras billeteras– y tener acceso a su propia cuenta.

Por último, entiendo que el trabajo podría enmarcarse dentro del eje temático que desde la mesa denominaron como “Apropiaciones de tecnologías digitales por parte de distintos actores sociales”. En ese sentido, adoptando una perspectiva socio antropológica sobre las formas de la apropiación social de las tecnologías, se recuperarán estudios donde se analice la brecha digital, poniendo el foco en provincia de Buenos Aires. Finalmente, se plantearán algunos lineamientos en este sentido para posibles investigaciones futuras.

Fuentes y antecedentes:

A pesar de la relevancia que ha tomado Cuenta DNI en la provincia y de ser una marca y referencia de la gestión actual, aún no se han desarrollado muchos estudios sobre la misma. Aun así, el trabajo cuenta tanto con la utilización de fuentes primarias como secundarias.

En cuanto a las fuentes primarias, además de la información recuperada y mencionada previamente, se recopilará información que ha surgido en las entrevistas en profundidad realizadas tras acceder a un contacto clave, en primer lugar, a trabajadores y trabajadoras de la Gerencia de Asuntos Económicos del Banco Provincia y, en segundo lugar, a una trabajadora del área de Servicios Financieros del banco.

Sobre la utilización de fuentes secundarias, se recurrirá tanto a fuentes documentales institucionales, normativas y reglamentaciones, como así también a los últimos datos publicados por el gobierno, para contextualizar el surgimiento y desarrollo de la aplicación “Cuenta DNI”. El trabajo cuenta además con una serie de estudios realizados por el área del banco entrevistada,

¹ <https://buenosaires.gob.ar/fintech/que-son-las-fintech#:~:text=Fintech%20es%20la%20conjunci%C3%B3n%20de,el%20Fla%20usuario%20Fa>.

sobre los cuales volveremos para ampliar el análisis propuesto. Sumado a esto, se utilizarán los últimos informes publicados por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC) a raíz del Censo 2022. Por otro lado, se estudiará el plan de marketing realizado por Borrelli (2021) en la Universidad de Buenos Aires (UBA), donde se analiza la relación de la generación Centennial con las billeteras virtuales en Argentina.

Por último, recuperaremos los escritos de distintos autores tales como Reygadas (2007), Urresti (2008), Welschinger (2016), Srnicek (2018) y por último Ventrici y Palermo (2021), que como dije, nos acercarán una perspectiva socio antropológica y nos permitirán una mejor comprensión del contexto de avances tecnológicos en el que nos encontramos, haciendo particular énfasis en el estudio de las juventudes que emergen en este escenario.

Distribución sociodemográfica de la población en Provincia de Buenos Aires y la población usuaria:

Según los datos del último censo en el territorio argentino (2022), la población total en la Provincia de Buenos Aires es de 17.523.996, de los cuales el 64,5% integran la Población Económicamente Activa (PEA). Por otro lado, los datos también reflejan que la población joven (13 a 29 años) en PBA es de 4.545.413, representando un 25,94% del total.

A partir de los datos brindados por los trabajadores de la Gestión de Asuntos Económicos del Banco Provincia, se observa que, para noviembre de 2023, de las más de 8 millones de personas usuarias de Cuenta DNI (número que se actualizaría en octubre de 2024), el 50% tiene entre 18 y 35 años. Sumado a esto, el 61% vive en el AMBA y más de la mitad no operaban con el Banco Provincia previo a su inscripción en la *app*.

Sobre el número de usuarios que componen las edades entre 13 y 17 años, para enero de 2024, se anunció una duplicación con respecto al año anterior, alcanzando las 360.000 personas usuarias, significando un promedio de 19.000 altas mensuales. De los datos de esta población, se desprende que el 51% vive en el Área Metropolitana de Buenos Aires (87% en el conurbano y un 13% en CABA), mientras que el 47% vive al interior de la provincia².

Historia del Banco Provincia:

² <https://www.bancoprovincia.com.ar/Noticias/MasNoticias/inclusion-financiera-crecio-150-la-cantidad-de-jovenes-de-13-a-17-anos-que-utilizan-cuenta-dni-1293#:~:text=Ya%20son%20360%20mil%20las,de%2019%20mil%20altas%20mensuales>

Por mencionar algunas características de los 200 años de historia del Banco Provincia que serán útiles para el análisis que aquí se plantea y para no extendernos en este punto, debemos mencionar que hacia principios de 1822 se resuelve la creación del mismo –Banco de Buenos Ayres en aquel entonces- como una sociedad anónima privada, siendo la primera del país, y el primer banco de Hispanoamérica. Tiempo después, en 1946, a partir de la política de estatización de empresas que tuvo lugar en el primer gobierno de Juan Domingo Perón, el banco pasó a ser una empresa estatal de la Provincia de Buenos Aires, con Arturo Jauretche como presidente.

A partir de ese entonces, la banca asume un “*doble desafío*” -como los mismos trabajadores/as mencionan-: el de ser un *banco comercial*, por un lado, pero a la vez ser un *banco de fomento*. “En los países industrializados, e incluso en muchos países en desarrollo, el hecho de contar con una banca de fomento o desarrollo ha sido y es uno de los factores que contribuyen a su desempeño económico.” (CEPAL, 2018).

La banca pública, entonces, supone una función distinta a la privada. Supone, como su nombre indica, fomento, desarrollo e inclusión -podemos especificar, inclusión *financiera*-. Esta diferenciación es central en tanto que estos pilares que la institución persigue, como veremos más adelante, son los que guiarán sus decisiones y en ese sentido también las políticas, a pesar de las dificultades que se les presentan al posicionarse desde ese lugar: “(...) es verdad que con Cuenta DNI más allá que vos fidelizas clientes, implica un costo muy alto. Pero es parte de nuestro rol como banco de fomento” (Trabajador del Banco Provincia).

Ese doble desafío, según los trabajadores entrevistados, se basa en 3 ejes que serán fundamentales para el presente trabajo: la asistencia al sector productivo, el eje tecnológico, y, por último, el eje de cercanía.

Lanzamiento de la app:

“Argentina (...) evidencia un claro avance de los medios de pago electrónicos (MPE) sobre el Producto Interno Bruto (PIB) (76,6% para el segundo trimestre de 2023 vs. 58,2% para el mismo periodo de 2022)” (Informe de Inclusión Financiera 2023, Banco de la Republica Nacional Argentina)

Se entiende por “*billetera virtual*” a una aplicación con diversas funcionalidades. Su uso más generalizado es realizar o recibir transferencias de dinero y/o realizar pagos, aunque hay algunas que han incorporado funcionalidades de inversión, como veremos más adelante.

Desarrollada originalmente en septiembre del año 2019, bajo la búsqueda de “modernización estatal” durante el gobierno de Provincia de Buenos Aires de María Eugenia Vidal, y Juan Curutchet como presidente del Banco Provincia, Cuenta DNI se presenta como una billetera virtual completamente gratuita, con la cual cada persona con un Documento Nacional de Identificación (DNI) puede tener acceso a una caja de ahorro en la institución.

Recuperando a Sánchez y Dumm (2022) quienes realizan un estudio de la política partiendo de la diferenciación de los gobiernos y sus modos de implementación, se entiende que la consigna de “modernización estatal”, contiene en sí misma la idea “desburocratización del Estado”, bajo las ideas de transparencia, simplicidad, agilidad y confianza, todo dentro de la máxima de perseguir una construcción “primermundista” de la administración pública. Esta política, para el presidente del Banco Provincia en aquel entonces, Juan Curutchet significó herramienta fundamental, ya que en un contexto de “evolución digital”, como él señala, “el plástico ya quedó atrás³”.

Sin embargo, en ese momento, Cuenta DNI contaba con 10.000 usuarios, y 2.000 comercios adheridos. Con Axel Kicillof al frente del gobierno de la provincia, según los datos de la entidad recopilados al momento de realizar la investigación⁴, además de permitir operar de manera abierta con todo el sistema, la aplicación supera los 8 millones de usuarios (promediando 131 mil usuarios nuevos por mes), lo que significa que casi la mitad de la población de la Provincia de Buenos Aires se ve beneficiada con esta política –siendo 17 millones aproximadamente, incluyendo a los menores de 13 años, los cuales no pueden tener acceso a la *app*-. De esta manera, como dijimos, por la forma en que se dió este crecimiento de la aplicación, vemos que Cuenta DNI fue una forma de poder bancarizar a una población que no estaba bancarizada previamente.

En la actualidad, además, el Banco Provincia cuenta con 416 sucursales localizadas en función de las necesidades detectadas, y 1.930 cajeros automáticos desplegados en los 135 municipios de PBA, además de atender de forma *exclusiva* en 131 localidades (en agosto de 2022⁵), promoviendo también la educación financiera para que los clientes utilicen y se familiaricen con las herramientas financieras y los productos comerciales ofrecidos.

³ <https://www.lacapitalmdp.com/el-banco-provincia-lanzo-cuenta-dni-una-nueva-modalidad-movil-de-pago-para-clientes/>

⁴ <https://www.17millones.com.ar/>

⁵ <https://www.bancoprovincia.com.ar/Noticias/Noticia/banco-provincia-es-la-unica-entidad-financiera-en-121-localidades-bonaerenses-689>

Hoy en día, lejos de desacelerar el ritmo, la aplicación se sigue desarrollando y expandiendo por todo el territorio bonaerense al punto que se estima que se realiza una transacción cada 23 segundos⁶.

Contexto de relanzamiento:

Como vimos, Cuenta DNI presenta su versión más expansiva hacia el interior de la población bonaerense a partir del año 2020, con el inicio de una nueva gestión. Si algo caracterizó ese año a nivel mundial, fue la irrupción de la pandemia a raíz del COVID-19 y el desafío que significó para los gobiernos de cada país. En Argentina, el 19 de marzo se decretó el Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio (ASPO). Esta decisión, lógicamente, dificultó el normal funcionamiento de la actividad económica, la cual ya venía transitando por dos años de recesión (-2,6% i.a. en 2018 y -2,0% i.a. en 2019⁷), además de los alarmantes indicadores en términos de altos niveles de endeudamiento, inflación, pobreza y precarización del mercado de trabajo, entre otros.

Ante estas dificultades, los gobiernos –en los distintos niveles- tomaron medidas partiendo desde la perspectiva desde la cual se entiende al Estado como un agente de transformación clave –tal y como declaran los trabajadores entrevistados-. En relación con el estudio, resulta pertinente señalar el lanzamiento del Ingreso Familiar de Emergencia (IFE), el cual consistió en una transferencia de \$10.000, alcanzando a cerca de nueve millones de usuarios en todo el país. Específicamente en PBA, la cantidad de beneficiarios/as del primer pago del IFE, fue de 3,2 millones, según el Boletín IFE PBA 2020. Lo particular de este bono, es que se dirige a trabajadores informales, monotributistas, personal doméstico, y beneficiarios de la Asignación Universal por Hijo (AUH) o Progresar.

En ese escenario, y al ser la única billetera digital del sistema financiero que habilitó la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES) para recibir el IFE sin pasar por un cajero automático, es que Cuenta DNI comienza a expandirse cada vez más por el territorio bonaerense, pasando de ser una política subsidiaria –podríamos decir- a una con materialidad propia, para lo cual fue fundamental el trabajo realizado por el banco en conjunto con el gobierno de la provincia –lo que potenció los efectos de la política-, para lograr mantener uno

⁶ <https://www.bancoprovincia.com.ar/Noticias/MasNoticias/juan-cuattromo-con-cuenta-dni-procesamos-23-transacciones-por-segundo-1192#:~:text=Adem%C3%A1s%20habl%C3%B3%20sobre%20la%20actualidad,%2C%20transferencias%2C%20pagos%2C%20consumos.>

⁷ Según datos brindados por trabajadores de la Gerencia de Asuntos Económicos del Banco Provincia.

de sus pilares fundamentales, la *cercanía*, aún en tiempos de aislamiento social. De esta manera confluyen dos ejes de la gestión: la *innovación* y la *cercanía*. Esta última, ahora, debía ser *digital*, y la herramienta para ello era una: Cuenta DNI.

Tiene sentido entonces, entendiendo el *boom* de la aplicación en cuanto a expansividad y popularidad que ha ido ganando, sumado a la búsqueda por “estar cerca” de los bonaerenses, todo esto dentro de un contexto de digitalización masiva, que el Banco se interese por “*no pensar al banco solo por la PEA (...)*”, tal como señalan sus trabajadores en la entrevista, “*(...) sino también apuntar a los chicos, que son los que tienen potencialidad*”. La manera en que se buscó alcanzar este objetivo es lo que analizaremos a continuación.

Inclusión financiera:

"Es un motivo de orgullo y satisfacción poder lanzar esta nueva vía de inclusión financiera para miles de chicos y chicas, que ahora tienen a su disposición las mismas herramientas y servicios que los adultos. Este segmento de nativos y nativas digitales sabe mejor que nadie lo que significa salir a la calle y operar solo con el celular" (Juan Cuattromo, 03/03/2022⁸).

El día 3 de marzo de 2022, el Banco Provincia anunció la posibilidad de que los jóvenes entre 13 y 17 años puedan ser titulares de una cuenta gratuita a su nombre en el banco, sin necesidad de ser autorizados por un mayor –con el tope de un salario mínimo vital y móvil como la restricción del volumen de depósito que pueden recibir-, respaldándose en la Comunicación A6700 del Banco Central⁹ que así lo permite. La idea se desprende del concepto de “inclusión financiera” como señala el presidente de la entidad: “*Queremos que este segmento de nativos y nativas digitales se sume al fenómeno que es Cuenta DNI y puedan también gestionar su propio dinero desde su celular*” (Juan Cuattromo, 03/03/2022¹⁰).

En el siguiente apartado intentaremos comprender mejor el contexto del surgimiento de la aplicación –en un sentido más amplio al analizado hasta este punto- que trajo consigo la reproducción de un sujeto que desde los discursos del Banco Provincia –como el que

⁸ <https://www.bancoprovincia.com.ar/Noticias/MasNoticias/cuenta-dni-ahora-tambien-disponible-para-menores-de-18-854>

⁹ <https://www.bcra.gob.ar/Noticias/Adolescentes-cajas-de-ahorro.asp#:~:text=El%20Banco%20Central%20de%20la,apertura%20por%20sus%20representantes%20legales>

¹⁰ <https://www.bancoprovincia.com.ar/Noticias/MasNoticias/cuenta-dni-ahora-tambien-disponible-para-menores-de-18-854>

anteriormente citamos- se ha ido generalizado a *todos* los y las jóvenes de la Provincia de Buenos Aires bajo la idea de “nativos digitales”.

Para esto, en primer lugar, es necesario realizar un recorrido por el planteo de distintos autores sobre las transformaciones generadas por el avance de la tecnología y la globalización en el mundo, ya que este proceso fue el que permitió desarrollar una billetera virtual que tenga un alcance directo sobre los individuos de una población que, *en mayor medida*, tiene acceso a internet y a un celular propio. Este recorrido, por lo tanto, nos permitirá una mirada más amplia sobre las discusiones que se han ido dando en torno a la tecnología y las distintas interacciones y *brechas* que se han ido creando en torno a la misma.

Según los resultados del cuarto trimestre de 2023 en la Encuesta Permanente de Hogares¹¹, del total de la población de 4 años o más en hogares de Gran Buenos Aires, el 88,6% dice tener acceso a internet, mientras que el 88,5% tiene acceso a un celular.

Tecnología y globalización:

“(…) queda claro que algo ha cambiado en capitalismo actual y eso deriva en una transformación de la visión del mundo” (Ventrici y Palermo, p. 203; 2021). La transformación que la digitalización trajo consigo, tal como los autores señalan, vino acompañada de nuevas visiones del mundo como lo conocemos y de las interacciones que en él habitan. Ahora bien, a su vez, las desigualdades e inequidades, que como señala Reygadas (2007) han sido “vieja(s) compañera(s) de la humanidad” en el último tiempo se han visto profundizadas llegando a un punto antes insospechado. Ante estos dos fenómenos sucediendo en simultáneo –el avance tecnológico y la profundización de las asimetrías-, es que se despiertan como señala Reygadas (2007), distintas interpretaciones del rol que cumple la tecnología y la globalización económica en la profundización –o no- de estas desigualdades.

Las miradas que el autor recupera sobre la *globalización* son dos: por un lado, presenta una visión más *optimista*, que plantea que una economía mundial abierta estaría disminuyendo las desigualdades y la pobreza; esta mirada se enfrenta a otra más *pesimista* la cual entiende que mientras los países más ricos y las grandes corporaciones se enriquecen, los trabajadores de todo el mundo y los países más pobres ven empeorar cada vez más su situación.

Por otro lado, sobre la *tecnología*, se habla de que asistimos a un tiempo de “brecha digital” que divide a la *sociedad de la información* -donde el uso que se hace de la información

¹¹ https://www.indec.gob.ar/uploads/informesdeprensa/mautic_05_24F87CFE2258.pdf

es lo central- en *info-ricos* por un lado e *info-pobres* por el otro. Como vimos en el caso de la globalización, sobre este punto Reygadas (2007) también recupera tanto una mirada positiva como una negativa. En cuanto a la primera de estas, se entiende que “la microelectrónica y la ingeniería genética aumentan la productividad y brindan nuevas alternativas para afrontar los problemas de salud, de alimentación y de pobreza” (Reygadas, p. 191 2007). Por otro lado, si bien la narrativa pesimista: “no cuestiona la tesis del cambio tecnológico desviado hacia las destrezas...”, la misma “(...) considera que las nuevas tecnologías producen nuevas desigualdades, ya que brindan riqueza a quienes las controlan; además destruyen ramas industriales basadas en antiguas tecnologías, lo que provoca desempleo y exclusión” (Reygadas, p. 193 2007).

Ahora bien. Según Reygadas (2007), las miradas que recupera –y que mencionamos– por un lado, sobre la globalización, paralizan el análisis, en tanto que “una ya dictaminó que la globalización conducirá a un mundo más equitativo y otra considera que llevará a una profundización de las inequidades” (Reygadas, p. 178 2007). Ni una ni otra mirada tienen en cuenta, por el contrario, la consideración de la misma como una construcción social, que depende de varios factores a la vez.

Por otro lado, sobre la discusión en torno a la tecnología y la brecha digital, el autor entiende que las miradas presentadas incurren en un fetichismo de la ciencia y la tecnología y en un “determinismo tecnológico” que supone que los efectos sociales, tanto positivos como negativos, de los artefactos “se explican por sus características inherentes” (Reygadas, 2007), lo que desestima los usos que los individuos hacen de los mismos. Para sostener esta declaración, el autor propone las hipótesis de que:

Las grandes transformaciones asociadas a la globalización y a la revolución tecnológica incrementan la capacidad de generación y apropiación de riquezas, pero no conducen de manera automática a la acentuación de la desigualdad. Si hay mayor desigualdad no es por alguna característica inherente a la tecnología o a las conexiones globales, sino debido a las maneras en que se han desarrollado y a los procesos sociales, económicos, políticos y culturales en los que se han inscrito. (Reygadas, p. 178 2007)

Finalmente, el autor entiende que si bien es cierto que los beneficios de la innovación tecnológica pueden generar situaciones de monopolio que profundicen las desigualdades,

también hay casos de países donde estos beneficios se han distribuido de manera más equitativa, siendo las *políticas públicas*, el medio para alcanzar ese objetivo.

Lo dicho se torna clave a los objetivos del trabajo, si entendemos que Cuenta DNI es una política pública que busca aprovechar los beneficios de la innovación tecnológica en favor de la sociedad. De hecho, así lo declara el presidente del Banco Provincia al decir “(...) que las nuevas tecnologías sean una oportunidad de crecimiento para todos y todas¹²”, apuntando a una “inclusión financiera masiva”, aun cuando esto no se traduzca en ganancias para el propio banco. Luego recuperaremos testimonios de los entrevistados para profundizar sobre esto.

Partiendo de esa mirada, pasaremos a analizar como la denominada “brecha digital”, complejiza la idea de “nativos digitales”, utilizada por varios autores, e incluso por directivos del Banco Provincia –como vimos-, para referirse a los jóvenes nacidos en la *era digital*.

¿Nativos digitales?:

En la sociedad de la información, el puntapié del debate sobre la desigualdad se da en torno al acceso a internet y las computadoras. Siendo este, como señala Reygadas (2007), un primer punto de partida lógico, también suena lógico creer que, con el paso del tiempo, la gran mayoría de la población mundial tendría la posibilidad de estar conectado (como vimos en los datos presentados en el apartado de “Inclusión financiera”). Sin embargo, el autor plantea una pregunta fundamental llegado ese momento: “¿Se habrá acabado entonces la desigualdad digital para la mayoría de los habitantes del planeta?” Recuperaremos esta pregunta, partiendo del estudio de Welschinger (2016) sobre el Programa Conectar Igualdad (PCI), para cuestionar la idea de “nativos digitales” que como vimos con anterioridad, es reproducida por las mismas autoridades del Banco Provincia. Esto nos permitirá tener presente, a la hora de centrarnos en el objetivo de este trabajo, que el manejo de los jóvenes con las billeteras virtuales no se da de igual manera para todos los bonaerenses de entre 13 y 29 años.

El estudio sobre el PCI nos invita a pensar si no se estaría proponiendo una descripción congelada de las diferencias a partir de la utilización de las metáforas sobre “nativos e inmigrantes digitales”: “que se postulan en el par categorial como compartimentos disociados y estancos (...)” (Welschinger, p. 12; 2016).

¹² <https://www.bancoprovincia.com.ar/Noticias/MasNoticias/la-comunidad-cuenta-dni-ya-supero-los-8-millones-de-personas-usuarias-1246>

Podríamos pensar, en principio, que la innovadora propuesta por parte del gobierno de Cristina Fernández de Kirchner de entregar computadoras, permitió comenzar a desarrollar una respuesta para lo que en los párrafos anteriores mencionamos como “punto de partida del debate de la desigualdad en la era digital”, en tanto resolvió el acceso a la computadora para 5.528.953 estudiantes hacia el final del 2015¹³. Ahora bien, luego de la entrega de las mismas, Welschinger (2016) reconoce que aparecían distintos tipos de trayectoria de socialización con las tecnologías, lo que permitía discutir la idea de “nativos digitales” que presupone una relación entre tecnología y sociedad “binaria y estática”. En ese sentido, el autor señala que: “Más que «naturalización» del vínculo, lo que mis registros me permitían mostrar era la trama de un proceso cada vez más individualizado de esforzados aprendizajes y autocontroles, no exento de limitaciones y de contradicciones” (Welschinger, p. 12; 2016)

De esta manera, recuperando el estudio del PCI para comprender mejor la relación entre las nuevas tecnologías y los jóvenes de Argentina, podríamos reformular la pregunta que tomamos de Reygadas (2007) de la siguiente manera: “Con la entrega de computadoras del programa del PCI ¿Se habrá acabado la desigualdad digital para la mayoría de los jóvenes de Argentina?”, y la respuesta, a pesar de los muchos significantes que la política tuvo para sus beneficiarios, es que la desigualdad no se acabó -del todo-, ya que como señala Reygadas “la desigualdad informática más profunda va más allá de la conexión física, tiene que ver con las capacidades para transformar la información disponible en conocimientos, riquezas y bienestar” (Reygadas, p. 201 2007). En ese sentido el autor nos invita a pensar no solo en las desigualdades de “capital informático objetivado” (como serían en este caso las computadoras), sino también en las desigualdades de “capital informático incorporado”, lo cual implicaría los conocimientos, niveles de lecto-escritura, que permitirían un mejor aprovechamiento de la oportunidad que brinda la política.

Recuperar este estudio nos permite comprender que no debemos caer en la homogeneización de las juventudes que pudimos observar en los discursos que mencionamos con anterioridad del Banco Provincia a la hora de promover la decisión de abrir la utilización de Cuenta DNI jóvenes entre 13 y 17 años. Teniendo esto presente, y habiendo realizado un recorrido completo por el avance de la tecnología en la sociedad, y las distintas maneras en las que los jóvenes han ido interactuando con la misma, lo cual a su vez impacta en el proceso de

¹³ <https://udesa.edu.ar/noticias/conectar-igualdad-que-impacto-tuvo-en-la-educacion-el-megaproyecto-del-kirchnerismo-cuyo-presupuesto>

articulación de su propia subjetividad (Urresti, 2008), es que pasaremos ahora, a analizar la vinculación entre el grupo seleccionado y Cuenta DNI.

Jóvenes y billeteras virtuales:

“Lo de los jóvenes es muy importante... Nosotros una de las variables que vemos es por rango. Vos podés tener la cantidad de clientes por rango de edad. Y el de 13 a 17 siempre la participación, la variación del crecimiento es mayor, mes a mes. Es el que más va creciendo de todos los rangos. Ósea que se van incorporando.” (Trabajadora de la Gerencia de Asuntos Económicos del Banco Provincia)

Esto decía al respecto de los jóvenes una de las trabajadoras entrevistadas. Mas allá de las consideraciones de los discursos ya revisados anteriormente sobre los “nativos digitales”, es claro que el banco entiende la importancia de *adaptarse* a los tiempos que corren, escuchando a las nuevas generaciones, donde chicos y chicas de las edades señaladas ya manejan su propio dinero, y en ese sentido, siguiendo los pilares de cercanía e inclusión, apuntan a ganar su *confianza*.

Nos centramos en la idea de *confianza* en tanto que es central a la hora de que los jóvenes opten por Cuenta DNI, teniendo en cuenta que los mismos trabajadores son conscientes de la competencia que existe con las más de 60 billeteras virtuales que existen en el territorio argentino y el alto riesgo de ser reemplazados. Además, cuando en la entrevista se les consultó a los trabajadores del Banco Provincia sobre el diferencial estratégico que reconocían frente al resto de las billeteras, hicieron mención de la confianza que les da el “respaldo histórico” de ser un banco con más de 200 años de historia.

En el último tiempo puede verse como algunos jóvenes optan por billeteras virtuales como Mercado Pago, Ualá, Naranja X –entre otras-, en vez de abrir una cuenta en un banco nacional o provincial. Sobre este punto, recuperaremos a Borrelli (2021), quien entiende que una de las razones por las cuales las Fintech tomaron tanta relevancia en el último tiempo, se debe al hecho que tuvo lugar en 2001, conocido popularmente como “el corralito”, donde se impusieron restricciones a las extracciones de depósitos bancarios. Ese hecho generó una desconfianza en las entidades bancarias que, según la autora, se transmite hacia las nuevas generaciones. Esto conduce a que, a la hora de elegir un banco, los jóvenes opten por otras billeteras virtuales. Sin embargo, uno de los trabajadores del Banco contradice esta teoría en la entrevista realizada: “(...) bueno volviendo al 2001, la banca privada lo que hizo fue fugar, y a

los clientes les dijo “arréglense... arréglense”. El Banco Provincia, en cambio, pagó uno por uno todos los depósitos que tenía. (...) nosotros teníamos acá familiares que depositaban plata y todo el mundo fue... algunos en 2 o 3 meses, pero se le devolvió, dólar que tenían puesto en el banco... capaz que se le devolvió en 2, 3, 4, 5 meses, pero se le devolvió. Eso es un... me parece que es una ventaja relativa muy fuerte que tiene el Banco.” (Trabajador de la Gerencia de Asuntos Económicos del Banco Provincia)

Aun así, los trabajadores del Banco Provincia reconocen que la supuesta desconfianza no es la única razón por la que los jóvenes deciden manejar su dinero a través de distintas billeteras virtuales que no dependen del banco:

“Mi amenaza son las Fintech. Mi miedo si se quiere es que en un futuro venga un Pablo Barbieri y te compre. Son megaempresas. No sé, digo... capaz es imposible... pero que digan... así como Amazon se puede comprar... que se yo. Pero bueno eso es una amenaza que yo veo y quizás es infundada.” (Trabajador de la Gerencia de Asuntos Económicos del Banco Provincia)

Esto, los trabajadores del banco, así como Borrelli (2021), entienden que se debe en gran parte a las características de estas Fintech. Volviendo a la definición inicial del gobierno de CABA, y frente a la rigidez del banco –que los trabajadores señalan como una desventaja propia-, las Fintech son más flexibles, ágiles y, además -y por sobre todo- muchas de las billeteras permiten “trabajar tu dinero” generándote un porcentaje de ganancia diario mientras que el dinero se encuentra a disposición de retirar cuando el cliente lo desee. Sin embargo, frente a esta idea de “bancos disruptivos”, los trabajadores del banco alertan que las Fintech no se rigen por la Ley 21.526 que regula la actividad de las Entidades Financieras, con lo cual, se vuelve sobre la idea de confianza. Aun así, y a pesar de esta situación, para septiembre de 2022, si bien el dato no se centra en Provincia de Buenos Aires –lo que ayudaría para comparar con Cuenta DNI-, Mercado Pago anunció que 700.000 adolescentes usan la aplicación para sus compras¹⁴.

Se destaca la cuestión del porcentaje de ganancia que tienen algunas billeteras al depositar tu dinero en ellas, ya que Borrelli (2021), en su trabajo, realiza una investigación cuantitativa, utilizando encuestas autoadministradas, donde el 59% de los 61 jóvenes encuestados respondió que uno de los requisitos por los que optarían por depositar su dinero en un banco es “si le pagaran ello”. Sobre este punto, se destaca como una ventaja la importancia de la *decisión política* del banco de implementar los “reintegros a las compras”. Esta decisión

¹⁴ <https://www.mercadolibre.com.ar/institucional/comunicamos/noticias/mercado-pago-cuenta-digital-adolescentes-2022#:~:text=700.000%20adolescentes%20de%2013%20a,Mercado%20Pago%20para%20sus%20compras>

se basa en un porcentaje de reintegro en las compras que se realizan a través de Cuenta DNI – con un tope de devolución por semana y por persona-, que en algunos casos llega al 100%. Esto es una muestra clara de la búsqueda del banco por aprovechar la oportunidad de tener una billetera virtual propia en beneficio de los usuarios, incluyendo a cada vez más personas, más allá de que esto, como dijimos con anterioridad, no genere ganancias monetarias para el banco. Así lo declaran sus trabajadores: *“Rentable, muy rentable no es para el banco. Eso está claro. No es muy rentable para el banco. Sobre todo, por las promociones... Son 25 mil millones... No sé... (Se ríe) Mucha plata. Pero bueno, al banco le sirve por otro lado en el sentido de que estás fidelizando clientes... Estas incluyendo.”* (Trabajador de la Gerencia de Asuntos Económicos del Banco Provincia)

Aun así, más allá de la importancia que tienen los reintegros en las compras, los últimos datos revelados por la entidad muestran que solo el 50% de las compras de estos jóvenes en comercios fueron hechas con promoción, lo que refuerza la idea de que *“(...) las y los nativos digitales [concepto ya revisado] utilizan la app no solo por el ahorro, sino también por la comodidad que representa como medio de pago¹⁵.”* (Juan Cuattromo, 15/01/2024)

Sobre la competencia con las Fintech, los trabajadores también reconocen otras ventajas propias, que se relacionan con algunos aspectos analizados con anterioridad. Por un lado, los trabajadores destacan la cercanía: *“(...) llegamos a localidades que tienen... no se... 600 habitantes (...)”*. Es decir, lo que se resalta del Banco Provincia en contraposición a las demás billeteras virtuales, en este sentido, es la presencialidad –en búsqueda constante, como máxima que se tiene en el interior de la provincia. *“(...) vos en esos lugares podés decir: ‘Estamos’. Y ahí estás haciendo política. Estas realmente. Y en esta gestión no se cuestiona eso. Pero nosotros hemos integrado comisiones de localizaciones de otras gestiones donde se cuestionaba y era ‘bueno... la localización de este cajero en esta localidad de 1200 habitantes, ¿se justifica?’ Y se le daba vueltas y vueltas. Ahora el presidente está decidido.”* (Trabajadora de la Gerencia de Asuntos Económicos del Banco Provincia)

Lo cierto es que si bien Cuenta DNI, como vimos a lo largo del trabajo, se ha ido extendiendo –y se extiende- cada vez más por el territorio bonaerense, la competencia con las Fintech se debe seguir dando desde las ventajas que presenta el Banco Provincia como banco de desarrollo, que dentro de sus ordenamientos legales y sus años de historia le brindan al usuario una confianza que las Fintech no pueden, ya que como en la “letra chica” de la página

¹⁵ <https://www.bancoprovincia.com.ar/Noticias/MasNoticias/inclusion-financiera-crecio-150-la-cantidad-de-jovenes-de-13-a-17-anos-que-utilizan-cuenta-dni-1293#:~:text=Ya%20son%20360%20mil%20las,de%2019%20mil%20altas%20mensuales>

web de Mercado Pago, aclaran que: “*Mercado Pago ofrece servicios de pago y no está autorizado por el Banco Central a operar como entidad financiera. Los fondos acreditados en cuentas de pago no constituyen depósitos en una entidad financiera ni están garantizados conforme legislación aplicable a depósitos en entidades financieras*”¹⁶.

Esta, por lo tanto, debe ser la defensa que el Banco Provincia presente y difunda frente a sus competidores para posicionarse como la billetera virtual más utilizada por los jóvenes y que en caso de que un día se materialice la amenaza de que “en un futuro vengan y nos compren”, como alertaba aquel trabajador del banco, sean los mismos bonaerenses los que entiendan la importancia de defender a la institución.

Como dije al principio del trabajo, esta ponencia comprende un estudio más amplio que espero pueda llegar a nuevas observaciones.

Bibliografía:

- Banco Central de la República Argentina (16 de mayo de 2019) *Caja de ahorro en pesos para adolescentes*. <https://www.bcra.gob.ar/Noticias/Adolescentes-cajas-de-ahorro.asp#:~:text=El%20Banco%20Central%20de%20la,apertura%20por%20sus%20representantes%20legales>.
- Banco Central de la República Argentina (primer semestre de 2023) *Informe de Inclusión Financiera*. <https://www.bcra.gob.ar/PublicacionesEstadisticas/informe-inclusion-financiera-012023.asp>
- Banco Provincia (15 de enero de 2024) *Inclusión financiera: creció 150% la cantidad de jóvenes de 13 a 17 años que utilizan Cuenta DNI*. <https://www.bancoprovincia.com.ar/Noticias/MasNoticias/inclusion-financiera-crecio-150-la-cantidad-de-jovenes-de-13-a-17-anos-que-utilizan-cuenta-dni-1293#:~:text=Ya%20son%20360%20mil%20las,de%2019%20mil%20altas%20mensuales>
- Banco Provincia (3 de marzo de 2022) *Cuenta DNI ya está disponible para menores de 18 años* <https://www.bancoprovincia.com.ar/Noticias/MasNoticias/cuenta-dni-ahora-tambien-disponible-para-menores-de-18-854>
- Banco Provincia (2 de agosto de 2022) *Banco Provincia es la única entidad financiera en 131 localidades bonaerenses*. <https://www.bancoprovincia.com.ar/Noticias/Noticia/banco-provincia-es-la-unica-entidad-financiera-en-121-localidades-bonaerenses-689>
- Banco Provincia (21 de septiembre de 2023) *17 millones de accionistas*. <https://www.17millones.com.ar/>

¹⁶ <https://www.mercadopago.com.ar/>

- Banco Provincia (16 de noviembre de 2023) *La comunidad Cuenta DNI ya supero los 8 millones de personas usuarias*. <https://www.bancoprovincia.com.ar/Noticias/MasNoticias/la-comunidad-cuenta-dni-ya-supero-los-8-millones-de-personas-usuarias-1246>
- Buenos Aires Ciudad – Gobierno (s.f.) <https://buenosaires.gob.ar/fintech/que-son-las-fintech#:~:text=Fintech%20es%20la%20conjunci%C3%B3n%20de,el%20Fla%20usuario%2Fa>.
- CEPAL (Comisión Económica para América Latina y el Caribe) (2018) *La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo*. Disponible en: <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/48c62b04-7611-4a61-bd9f-f6dcc5c27c7d/content>
- Horvat, A. (5 de octubre de 2022) *Conectar Igualdad. Que impacto tuvo en la educación el megaproyecto del kirchnerismo cuyo presupuesto ahora está en suspenso*. Universidad de San Andrés. <https://udesa.edu.ar/noticias/conectar-igualdad-que-impacto-tuvo-en-la-educacion-el-megaproyecto-del-kirchnerismo-cuyo-presupuesto>
- Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (Cuarto trimestre de 2023) *Acceso y uso de tecnologías de la información y la comunicación*. EPH. Disponible en: https://www.indec.gob.ar/uploads/informesdeprensa/mautic_05_24F87CFE2258.pdf
- Mercado Pago <https://www.mercadopago.com.ar/>
- Reygadas, Luis (2007). *La apropiación: destejendo las redes de la desigualdad*. Anthropos.
- Srnicek, Nick (2018). *Capitalismo de plataformas*, Buenos Aires, Caja Negra.
- Urresti, Marcelo (2008). *Ciberculturas juveniles: los jóvenes, sus prácticas y sus representaciones en la era de Internet*. Buenos Aires, La Crujía.
- Ventrici, Patricia y Palermo, Hernán M. (2021). *La siliconvalización del trabajo. Una experiencia argentina*. Iconos. Revista de Ciencias Sociales 69: 201-218.
- Welschinger Lascano, N. (2016). “Nativos digitales” Lejos de la naturalización. Procesos de socialización de beneficiarios de políticas de inclusión digital. Revista Argentina De Estudios De Juventud, (10), e015. <https://doi.org/10.24215/18524907e015>
- <https://www.lacapitalmdp.com/el-banco-provincia-lanzo-cuenta-dni-una-nueva-modalidad-movil-de-pago-para-clientes/>