

Verónica López Sabater*Analistas Financieros Internacionales (Afi)*

Finantza-inklusioa ez da helburu berria, baina haren baitako kontzeptua aldatu egin da azken hamarkadetan. Hasiere batean, finantziario-funtzioan zentratzen zen: mikrokredituak izan ziren tresna berritzaileen adierazle nagusiak XX. mendeko 80ko hamarkadan, eta Bakearen Nobel saria jaso zuten 2006an. Gero, aurrezkira bideratu zen (onartuz pertsona guztiak ez direla ekintzaileak, baina badutela aurrezteko gaitasuna, oso txikia izan arren), eta herrialde askotan oinarritzko aurrezki-kontuak aintzatesteko arautze-ahalegina egin zen.

Ondoren mikroaseguruak agertu ziren, eta gaur egun, azkenean, ordainketak dira (ordainketen digitalizazioa) finantza-inklusioaren egiazko bultzatzaileak. Gaur egun, finantza-inklusioa, Munduko Bankuak definitzen duen bezala, pertsonak eta enpresek beren beharrei erantzuten dieten eta modu arduratsu eta jasangarrian ematen diren finantza-produktu eta -zerbitzu erabilgarri eta eskuragarriak eskuratzeko duten aukera da.

Pentsa dezagun zenbat aldiz ordaintzen ditugun gauzak egunean, eta, bestalde, zenbat aldiz behar izaten dugun finantziarioa, erabakitzen dugun aurrezteko edo inbertitzea, edo zenbatero behar dugun aseguru-produktu baten kontratazioa. Edo azken hiru finantza-produktu eta -zerbitzu horietatik zenbatero eskatzen duten ordainketa edo kobrantza bat aktibatzeke. Guztiak. Ordaintzea eta kobratzea funtsezkoa da gizartean bizitzeko. Ordaintzea eguneroko keinu bat da, keinu fisiologiko asko baino maiztasun txikiagokoa, hala nola begiak kliskatzea edo arnasa hartzea, baina behar-beharrezkoa den jatearen ekintza baino maizago egiten duguna.

Jasangarritasun-kontzeptua ez da berria, nahiz eta hala iruditu, baina hori ere aldatu egin da hamarkaden poderioz. Lehen ia eksklusiboki lotzen zitzaion erantzukizun sozial korporatiboari (ESK), hau da, borondatezkoa, osagarria eta eragile ekonomikoen erabaki estrategikoei lotutako zerbaiten gisa ulertzen zen, eta orain, berriz, urgentziaz erabaki guzti-guztiak gidatu behar dituen helburu izatera igaro da. Azken batean, dena igarotzen da ordainketetatik. Hain zuzen ere, Munduko Bankuaren Global Index

2021ek onartu du, lehen aldiz frogatuta gelditu baita, ordainketa digitalek finantza-inklusioaren helburuetan aurrera egiteko duten eraldaketa-ahalmena. Helburu horiek herrialde askotako politika publikoko agendetan esplizituki agertzen dira. Egia da pandemiak zerikusirik handia izan duela, baina, berez, aspalditik martxan zegoen prozesu bat azkartu besterik ez du egin.

Jasangarritasuna, edo jasangarria izatea, irauteko, egoten jarraitzeko eta etorkizunean garrantzitsua izaten jarraitzeko asmo sendoa izatea da, eta hori ekintzen eta ebidentzien bidez frogatzea. Baina koherentzia ere bada: esaten denaren eta egiten denaren artekoa, eta, agian, garrantzitsuagoa, egiten denaren eta norberari egitea dagokionaren artekoa.

Jasangarritasuna, edo jasangarria izatea, irauteko, egoten jarraitzeko eta etorkizunean garrantzitsua izaten jarraitzeko asmo sendoa izatea da, eta hori ekintzen eta ebidentzien bidez frogatzea. Baina koherentzia ere bada: esaten denaren eta egiten denaren artekoa, eta, agian, garrantzitsuagoa, egiten denaren eta norberari egitea dagokionaren artekoa. Koherentziaren bi dimentsio horiek, azkenean, gehiago zaintzen dira egun, eta horregatik da hain garrantzitsua [dena delako kolorea] *washing* terminoa eta hura identifikatzeko alertak eta tresnak.

Zentzu horretan, modaz pasata dago ESK. Baieztapen horren adibide gisa, Balore Merkatuaren Batzorde Nazionalak (CNMV), 2020an, Sozietate Kotizatuen

Gobernu Onaren Kodea¹ eguneratu zuen, eta besteak beste, ESK terminoa ordezkatu zuen «gaur egun zabalduago dagoen eta ingurumenaren, gizartearen eta gobernu korporatiboaren (ESG, ingelesezko siglak) alderdiei dagokienez gehiago erabiltzen den jasangarritasun terminoarekin».

Digitalizazioa, finantza-inklusioa eta jasangarritasuna

Finantza-inklusioaren eta jasangarritasunaren oinarriko kontzeptuak azaldu ondoren, digitalizazioaren kontzeptua sartzea dagokigu. Hala ere, go-gorarazi behar da inklusioa eta jasangarritasuna beti izan direla «ongi egitearen» ezaugarriak, eta, adibidez, mikrofinantzetan presente egon direla duela berrogei urte sortu zirenetik.

Mikrofinantzetan, «mikro» aurrizkiak ez dio finantza-produktuen tamainari soilik erreferentzia egiten. Egiaz, distantzia-arazo handiak konpontzen dituzten ezaugarri askori egiten die erreferentzia, *Microfinanzas y TIC: Experiencias innovadoras en Latinoamérica*² argitalpenean jasotzen den gisan. AFIN egin genuen 2014ko argitalpen hau zaharkituta geratu da digitalizazioaren kontzeptuari dagokionez (orduan IKTei buruz hitz egiten zen) eta garai horretan nabarmentzen ziren IKTen berrikuntzen adibideei dagokienez, baina berdin jarraitzen dute lan horretan konpondu nahi diren arazok: distantzia, ez bi punturen arteko luzera gisa definituta, baizik

eta desberdina dena ulertzeko eta interpretatzeko zailtasuna eragiten duen egoera gisa. Desberdina dena, pertsonen behar, lehentasun, inguruabar eta ezaugarriei dagokienez, zeinak lotuta baitaude informaltasunarekin, pobreziarekin, diru-sarreraren irregulartasunarekin, negozioan eta etxean kutxa bakarra izatearekin, eskala-faltarekin, sakabanatze geografikoarekin, aukera-kostuekin, oinarriko zerbitzuen urritasunarekin eta, azken batean, dimentsio anitzekoa den zaurgarritasunarekin.

Garai horretan mikrofinantzen oinarri izan zen berrikuntzarik funtsezkoena, hain zuzen ere, finantza-zerbitzuen irismenaren perimetroa zabaltzea izan zen, ordura arte iritsi ezin zen leku eta pertsonetara heltzeko eta, era berean, finantza-jasangarritasuna zaintzea,

Hala ere, tresna digitalak ezin dira helburu horren oztopo bihurtu. Horretarako, ezinbestekoa da horiek aplikatzean hasieratik printzipio hauek izatea: unibertsaltasuna —pertsona guztientzat—, eskuragarritasuna —ez kostuari edo prezioari dagokienez bakarrik, baizik eta pertsonen ekipamendu, trebetasun eta gaitasun digitaletara egokitzeari dagokionez, betiere trebetasun edo ekipamendu digital gutxiagoko kolektiboak alde batera utzi gabe—, eta ingelesez *reliability* esaten zaion hori, ñabardura guztiak batzen dituen itzulpen zuzenik ez duena: fidagarritasuna, beti funtzionatzea, segurua izatea.

inpaktu sozialeko negozio bat dela eta horretan inbertitzea merezi duela frogatuz. Eta hori lortzeko hiru ekintza uztartu ziren: arriskua aztertze metodologiak eta kontratu alternatiboak diseinatzea (adibidez, harremanaren gradualtasunaren bidez zehar-ahaide falta ordeztzeko); informazio biguna (formalizatu gabea) interpretatzea, pertsonen ordaintzeko gaitasuna eta borondatea balioesteko; eta zerbitzuaren iraunkortasuna eta kalitatea bilatzea.

Gaur egun, finantza-inklusioa zailtzen duten distantzia-arazok bere horretan jarraitzen dute, baina tresna digital berriak ditugu horiek konpontzen jarraitzeko. Hala ere, tresna digitalak ezin dira helburu horren oztopo bihurtu. Horretarako, ezinbestekoa da horiek aplikatzean hasieratik printzipio hauek izatea: unibertsaltasuna —pertsona guztientzat—, eskuragarritasuna —ez kostuari edo prezioari dagokienez bakarrik, baizik eta pertsonen ekipamendu, trebetasun eta gaitasun digitaletara egokitzeari dagokionez, betiere trebetasun edo ekipamendu digital gutxiagoko kolektiboak alde batera utzi gabe—, eta ingelesez *reliability* esaten

1. <https://www.cnmv.es/portal/verDoc.axd?t=%7B1ddb9adc-3d75-454d-b492-40a83070f71f%7D>
2. <https://www.fundaciontelefonica.com/cultura-digital/publicaciones/302/>

zaion hori, ñabardura guztiak batzen dituen itzulpen zuzenik ez duena: fidagarritasuna, beti funtzionatzea, segurua izatea. Iruzurretik babestea eta argia, gardena eta ulergarria izatea ere beharrezko ezaugarriak dira finantza-inklusioko.

Jakinik zerrenda hori hurrengo bost urteetan zaharkitua geratzeko arriskua dagoela, segur aski euro digital bat zirkulazioan egongo delako (Europako Banku Zentralaren moneta digitala), asko eta asko dira garapen integratzaileagoa eta jasangarriagoa bultzatzen duten tresnetan gauzatzen diren berrikuntza digital berriak. Bost berrikuntza-talde nabarmentzen dira, gehiago izan daitezkeen arren.

Banku zentralek joera berri bat hasi dute; ordainketa-sistemak zaintzeaz gain, hasi dira onartzen unibertsaltasun helburua duten ordainketa-azpiegiturak eta joko-arauak sustatzeko ondasun publikoak baliatzeko duten ahalmena -eta erantzukizuna-. Brasilgo Banku Zentrola, erregulatzailea eta ikuskatzailea, eragile tradizional handien merkatu-boterea aldatzen ari da, eta *fintech* delakoei lehiarako ateak irekitzea sustatzen ari da. 2019az geroztik, merkatuaren inklusioan, lehiakortasunean eta gardentasunean kokatu du erreforma-agenda, eta hainbat emaitza lortu ditu; esaterako, PIX, herrialde askok bere egin nahi duten berehalako transferentzien sistema unibertsal iraultzailea, edota *Open Banking*-a martxan jartzea.

Azken urteotako legediak lehiakideei ateak ireki dizkie; ordaintzeko modu berriak onartu ditu, hala nola diru elektronikoa; arreta-bide berriak, hala nola bankutik kanpoko korrespontsalak; eskudirua eskuratzeko modalitate berriak, hala nola *cash-back*; eta eskubide berriak, hala nola oinarrizko ordainketa-kontuak eta erabiltzailearen babesa. Europako Batzordeak eta Parlamentuak duten zeregina azpimarratuko nuke, Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2014/92/EB Zuzentarauarekin, ordainketa-kontuei lotutako komisioren alderagarritasunari, ordainketa-kontuen lekualdatzeari eta oinarrizko ordainketa-kontuetarako sarbideari buruzkoa.

Teknologia-enpresek *fintech*, *bigtech* edo teknologia-hornitzaileak- berrikuntza ugari ekarri dituzte: biometriari oinarritutako urruneko identifikazio-eta autentifikazio-modalitate berriak, informazio-iturri alternatiboak —ezaugarri psikosozialak, sare sozialetako joerak— interpretatzeko modu berriak, iruzurra prebenitzeko teknologia berriak, laguntzaile birtualen bidezko komunikazio-modu berriak, datuak aztertze ahalmen berriak, balio erantsiko zerbitzu berriak, etab. Helburu jakina duten berrikuntza teknologikoen adibide gisa, Inbest (<https://inbest.ai/>) aipatuko nuke, gizarte-laguntzen kalkulagailu gisa informazioa biltzeko plataforma bat, Erresuma Batuko etxeek dagozkien gizarte-laguntzak lor ditzaten bermatzeko.

Finantza-erakundeak berrikuntza digitalaren adierazle izan dira beti, baina azken urteotan jada ez dira finantza-zerbitzuen hornitzaile bakarrak. Hala ere, berrikuntza eraldatzaileak zabaldu dituzte —*on line* eta mugikorrek bankuaz harago—, hala nola Bizum, telefono mugikorraren bidez transferentziak zuzenean kontu batetik bestera egiteko zerbitzua, Espainiako gizartean oso errotuta dauden ordainketa-ohiturak aldatzea lortu duena. Hainbestekoa izan da Bizumek ekarri duen aldaketa, ezen uste baitut berandu baino lehen «bizum» hitza substantibo arrunt gisa jasoko dela hiztegian.

Administrazio publikoak, bestalde, berrikuntzak integratzeko gaitasun handia duten eragileak dira, finantza-inklusioko bultzatzeko eta, interkonexioaren eta datu irekien bidez, funtsezko izapide ugari errazteko, hala nola Bizitzeko Gutxieneko Diru-sarreraren kudeaketa (zergatik ez ditu administrazio publikoak, ofizioz, oinarrizko ordainketa-kontuak irekitzen BGDS jasotzen dutenentzat?).

Zerrendan ez dira berrikuntza batzuk sartu, ez ditugulako hartzen finantza-inklusioko tresna gisa; izan ere, ez daude helburu horrekin diseinatuta, eta, askotan, probetxurako aukera gisa ikusten dutelako pertsonen zaurgarritasuna (eta horregatik, oportunistatzat hartzen ditugu), kontuan hartu gabe (edo, hain justu, horregatik) zaurgarritasun-egoeran dauden pertsonen behar eta gaitasunak, digitalak eta

finantzari lotutakoak. Horietako asko teknologiak ahalbidetzen dituen negozio oportunistak dira: telebista- eta irrati-saioetan iragartzen dituzten mailegu azkarrak (ez nahasi mikro kredituekin), *revolving* txartelak, kriptoa ktiboetan egindako inbertsioak eta, merkatu batzuetan hartu duten tamaina eta laster izango diren arautze-kautelak ikusita, «erosi orain eta ordaindu gero» estiloko soluzioak (BNPL, ingelesez).

Digitalizazioaren eta finantza-inklusioren binomioan zentratzen diren arautze-kautela horien adibide argi bat da 4/2022 Legea, otsailaren

25ekoa, kontsumitzaileak eta erabiltzaileak gizarte- eta ekonomia-kalteberatasuneko egoeren aurrean babesteari buruzkoa. Lege horren formalizazioa bizkortu egin zen, Carlos San Juanen komunikazio-ahalmen handiari eta «Soy mayor, pero no tonto» kanpainari esker. 2020-2025 eperako Europako kontsumo-politikaren ikuspegia aurkezten duen

Horietako asko teknologiak ahalbidetzen dituen negozio oportunistak dira: telebista- eta irrati-saioetan iragartzen dituzten mailegu azkarrak (ez nahasi mikro kredituekin), *revolving* txartelak, kriptoa ktiboetan egindako inbertsioak eta, merkatu batzuetan hartu duten tamaina eta laster izango diren arautze-kautelak ikusita, «erosi orain eta ordaindu gero» estiloko soluzioak (BNPL, ingelesez).

Kontsu-mitzailearen Agenda Berriari erantzunez, bigarren xedapen gehigarriak «Pertsona zaurgarrienen eta, bereziki, adineko pertsonen finantza-inklusiola laguntzeko neurrien plan» bat ezartzea aurreikusten

du; hau da, beharrezkoak diren lege-aldaketak egitea, kalteberatasun-egoeran dauden kontsumitzaile eta erabiltzaileei ordainketa-zerbitzuetan arreta pertsonalizatua bermatzeko, hala eskatzen dutenean, eta arrakala digitalaren ondoriozko diskriminaziorik gabe; eta finantza-sektorearekin adostea arrakala digitala dela eta finantza-bazterkeria jasateko arriskua duten

kolektiboentzat aurrez aurreko arretari eustea, kutzazain automatikoak mantentzea, sukurtsaletan langile laguntzaileak gehitzea, gaitasun digital eskasak dituzten pertsonen beharrezko eragiketak egiten laguntzeko, eta banku-zerbitzuak modu erraz, ulergarri, inklusibo eta seguruan eskuratzeko teknologia digitalak gaitzea. ■