

## Exploraciones sobre el proceso de bancarización que implican los Programas de Transferencia Condicionada de Ingresos en la Ciudad de Buenos Aires

Florencia Chahbenderian<sup>1</sup>

Centro de Investigaciones y Estudios Sociológicos (CIES)

### Artículo científico

Material original autorizado para su primera publicación en el Journal de Ciencias Sociales, Revista Académica de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Palermo.

Recepción: 10-07-2022

Aceptación: 22-03-2023



**Resumen:** Este artículo estudia las formas bajo las cuales los Programas de Transferencia Condicionada de Ingresos (PTCI) implementados en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA) inscriben a sus receptores en el sistema bancario, de modo de establecer las ligazones entre la implementación de los PTCI, las prácticas de consumo de sus receptoras y su participación en las instituciones bancarias. Para ello, se recorre el proceso de bancarización, junto con sus implicancias en el despliegue de destrezas emocionales y en el “blanqueo” de las prácticas de consumo. La estrategia de indagación es cualitativa, basada en la realización de entrevistas semi-estructuradas a informantes claves: a) que estén involucrados en la gestión de los mencionados PTCI; b) que otorguen créditos al consumo dentro del sector formal; c) sujetos que viven en la CABA, reciben algún PTCI y accedan a algún crédito para el consumo. Complementariamente, se efectúa un análisis documental mediante el estudio de producciones estatales y académicas que analizan y describen los programas bajo estudio. El trabajo concluye que el ser sujetos receptores de PTCI los lleva a constituirse como sujetos de crédito; este es un fin buscado por estos programas – de forma más o menos explícita –, bajo los argumentos de la inclusión financiera.

**Palabras clave:** política social; consumo; inclusión financiera; emociones.

### Explorations on the bankarisation process implied by Conditional Cash Transfer Programmes in Buenos Aires City

---

<sup>1</sup> Licenciada en Economía (Universidad de Buenos Aires), Doctora en Ciencias Sociales (Universidad de Buenos Aires). Investigadora del Proyecto de Reconocimiento Institucional de Investigaciones de la Facultad de Ciencias Sociales (UBA) titulado *Políticas sociales y prácticas alimentarias*, dirigido por Andrea Dettano y Aldana Boragnio (2020-2022). Correo electrónico: florenciachabe@gmail.com

**Abstract:** This article studies the ways in which the Conditional Cash Transfer Programs (CCT) implemented in the Autonomous City of Buenos Aires (CABA) register their recipients in the banking system, in order to establish the links between the implementation of the CCT, the recipient's consumer practices and their participation in banking institutions. To do this, the bankarization process is covered, together with its implications in the deployment of emotional skills and in the "laundering" of consumer practices. The research strategy is qualitative, based on semi-structured interviews conducted with key informants: a) who are involved in the management of the aforementioned CCTs; b) that grant consumer credit within the formal sector; and c) subjects who live in the CABA, receive a CCT and access some credit for consumption. In addition, a documentary analysis is carried out through the study of state and academic productions that analyze and describe the programs under study. The work concludes that being a CCT recipient leads them to constitute themselves as subjects of credit; this is an end sought by these programs – more or less explicitly – under the argument of financial inclusion.

**Keywords:** social policy; consumption; financial inclusion; emotions.

## 1. Introducción

El presente escrito constituye una indagación sobre las articulaciones entre las políticas sociales y la bancarización en contextos de asistencia estatal a la pobreza, a partir de establecer su relevancia en los procesos de estructuración social del Sur Global en el Siglo XXI. En el estudio de cómo el orden social es re-producido y aceptado, cobran una centralidad nodal las emociones sociales, al permitir comprender los sentidos que los actores sociales dan a sus prácticas, identificar los nodos conflictuales que emergen/se ocluyen en dichas comprensiones cotidianas y dar cuenta de cómo la sociedad se hace cuerpo (Scribano, 2009, 2012; Vergara, 2009; De Sena y Cena, 2014).

Desde esta perspectiva, el objetivo del presente artículo consiste en estudiar las formas bajo las cuales los Programas de Transferencia Condicionada de Ingresos (PTCI) inscriben a sus receptores en el sistema bancario, de modo de establecer las ligazones entre la implementación de PTCI, las prácticas de consumo de sus receptoras y su participación en el mercado financiero. Para ello, se recorre el proceso de bancarización, junto con sus implicancias en el despliegue de destrezas emocionales y en el "blanqueo" de las prácticas de consumo.

Se optó por una estrategia de indagación cualitativa, a partir de la cual se realizaron entrevistas semi-estructuradas a informantes claves: a) que estén involucrados en la gestión de los PTCI implementados en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA); b) que otorguen créditos al consumo dentro del sector formal; c) sujetos que viven en la CABA, reciben algún

PTCI y accedan a algún crédito para el consumo; procurando la máxima heterogeneidad y máxima homogeneidad (Piovani, 2007; Scribano, 2008). Por otro lado, se incluyó el análisis documental, mediante el estudio de producciones estatales y académicas que analizan y describen los programas en cuestión.

## 2. Estado del arte

El “bancarizar a los no bancarizados” constituye uno de los principales objetivos de las *FinTech* en el Sur Global (Langley y Leyshon, 2017; Wójcik, 2021). En los países de aquel grupo, los latinoamericanos son considerados aquellos más demorados en las innovaciones que proporcionan las mismas (Bassens, 2020; IMF, 2019; Zalan y Toufaily, 2017). En este marco, los estudios vinculados con la educación para el consumo vienen cobrando una fuerte centralidad (Autor, 2020), en especial a partir de las ligazones entre la inclusión financiera y la inclusión social y con miras a reducir los niveles de desigualdad (Gómez y Maldonado, s. f.; Prim et al. 2015).

En el debate sobre los entornos propicios para la inclusión financiera, existe un fuerte consenso, entre los organismos que la promueven, sobre la importancia de los sistemas de pago digitales de los programas sociales, considerados canales para vehiculizar una mayor oferta de productos financieros básicos, como las cuentas de ahorro, créditos bajos y micro-seguros (Bebczuk, 2008; Chiapa y Prina, 2014; BID, 2016, 2017).

Los PTCI destacan entre sus efectos la bancarización de sus destinatarios, lo que suscita no pocos debates en términos de re-pensar las relaciones entre Estado y mercado. Desde algunas miradas se define dicha “inclusión” en el mercado como un paradigma de bienestar para los más pobres (Wilks y Hornes, 2017). Según Marambio Tapia (2012), en el contexto de una sociedad que otorga una creciente relevancia simbólica y material al consumo, amplificar los niveles de ingresos es, en sí, una forma de seguridad “social”. En esta línea, emergen argumentos que promueven la inclusión financiera como herramienta de inclusión social, a partir de la bancarización del otorgamiento de las transferencias (Neffa, 2009; Maldonado et al. 2011; Visa, 2012; Dinatale y Gallo, 2013; BID, 2017).

Tal como hemos mencionado, este estudio se centra en la CABA, que presenta características de una ciudad rica en términos presupuestarios, pero también con fuerte desigualdad social y atravesada por diversas intervenciones estatales (Autor, 2022). Los principales PTCI que se implementan actualmente en la CABA cuentan con algunas particularidades, que hemos ampliado en otro lado (Autor, 2018, 2022). Por un lado, el Programa “Ciudadanía Porteña: Con Todo Derecho” (CP) se crea en 2005 y, en la actualidad, el Programa “Ticket Social” (TS, creado en 2008) funciona como un programa previo a CP, constituyendo el modo de ingreso al mismo. Ambos funcionan bajo la órbita del Ministerio de

Desarrollo Social del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires y tienen un alcance municipal (Autor, 2018). Por otro lado, la “Asignación Universal por Hijo para la Protección Social” (AUH) se lanza en 2009 y, en 2011, se amplía a mujeres embarazadas a través de la “Asignación Universal por Embarazo” (AUE). Tanto AUH como AUE son ejecutados por la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES) y tienen un alcance nacional (De Sena et al. 2018). De acuerdo con un pedido de información pública a ANSES (NO-2018-44195616-ANSES-DDE#ANSES - UVHI) y a los datos oficiales de CP y TS (DGEyC, 2020), en 2018 estos cuatro programas reunían un total de 243.753 titulares en la CABA.

### **3. Perspectiva teórica: políticas sociales, consumo y emociones**

Las políticas sociales permiten comprender las definiciones que en una sociedad se producen en cada momento histórico: los problemas que requieren atención, su definición y, en función de ello, las respuestas consideradas idóneas para su abordaje, delimitando los sujetos, objetos y medios de satisfacción de los mismos (De Sena, 2016). Es por ello que su análisis remite indefectiblemente al régimen de acumulación al regular, de forma directa o indirecta, tanto las aspiraciones como los conflictos sociales (Gough, 1982; Novick, 1993). Desde dichas conexiones, se establece una dialéctica entre prácticas estatales y prácticas sociales, conformando políticas de los cuerpos/emociones (Scribano y De Sena, 2013; Quattrini, 2009; Lisdero, 2010; Krmpotic, 2011).

Si bien conforman intervenciones del Estado, el contenido y modalidades de implementación de las políticas sociales interactúan de modo recursivo con la estructura social y con la dinámica del ámbito mercantil, doméstico y relacional (Adelantado et al. 2000). En este sentido, es pertinente subrayar la interrelación que plantea el presente escrito entre el mercado, las instituciones de protección social y el modo de acumulación en la regulación de la desigualdad económica, etaria, étnica, de género, entre otras, mediante la intervención de las políticas sociales. Si bien las instituciones de protección social en apariencia están disociadas del mercado, en la práctica son inherentes a este dado que, en las sociedades modernas, se requiere de las instituciones no mercantiles de protección social para estabilizar el régimen de acumulación (Goldberg y Lo Vuolo, 2006).

De este modo, el comienzo de Siglo consolida una nueva lógica de políticas sociales basadas, principalmente, en el incentivo al consumo a través de los PTCI (De Sena y Scribano, 2014; Lavinás, 2013; Corcini Lopes, 2009; Fleury, 1998), que mostraron resultados contundentes en esa dirección (Rawlings y Rubio, 2003; Agis et al. 2010; Angelucci et al. 2012; Wilkis y Hornes, 2017). Estas modalidades de atención a la pobreza abren paso a una fuerte redefinición de los sistemas de bienestar propios del Siglo XXI, donde los antiguos “bienes salario” del Estado de Bienestar clásico se han convertido en transferencias de dinero

o en nuevas modalidades de créditos bancarios para los sectores empobrecidos, constituyendo un instrumento poderoso para “atraer a amplias capas de la población hacia el abrazo de los mercados financieros” (Lavinás, 2013, p. 10). Sea como un fin buscado o no, ese ha resultado su impacto (Wilkis, 2013).

Así, la “nueva cuestión social” (Rosanvallon, 1995; Murillo, 2011; Cena, 2014) se enmarca en un contexto en el cual la mercantilización de las formas de vida adquiere un carácter creciente (Hochschild, 2011; Dettano y del Pilar Lava, 2014). Puesto que, en los entramados actuales, denominados sociedades del capitalismo tardío (Jameson, 2002) o sociedades de consumo (Bauman, 2007; Baudrillard, 2011), los agentes realizan la producción y reproducción de sus vidas cotidianas atravesados por el consumo en tanto forma de ser y estar con otros (Fromm, 2013; Dettano y del Pilar Lava, 2014).

El consumo es abordado desde diversas disciplinas, que denotan su carácter eminentemente social al vincularse con sentidos y emociones propios de un tiempo-espacio particular, así como con prácticas económicas, culturales, sociales y comerciales (Aristizabal García, 2020). Mientras que a nivel individual esta práctica es vivenciada como un conjunto de decisiones propias, íntimas, particulares, podemos sostener que, en tanto práctica social, “[l]a actividad del consumo es la producción colectiva, con sus respectivos consumidores, de un universo de valores” (Douglas e Isherwood, 1990, p. 83), de forma que no hay consumidor ni bienes aislados (Alonso, 2005).

De este modo, el consumo es un elemento central para el análisis sociológico, tanto por su capacidad para explicar la vida cotidiana, al organizar el comportamiento de diferentes clases y grupos sociales, sus mecanismos de adhesión o distinción, de subordinación o resistencia a la cultura hegemónica (García Canclini, 1995), como por su creciente importancia en los procesos de estructuración social (Bauman, 2007; Baudrillard, 2011; Alonso, 2005; Scribano, 2015).

Pensar el consumo en el Siglo XXI demanda atender a su naturaleza heterogénea y segmentada, en tanto reflejo de la diversidad propia de la sociedad. En el actual estadio caracterizado por la hegemonía consumista, el consumo es escindido del proceso de producción o del productor mismo (Marinas, 2001), a partir del goce y el disfrute como imperativos rectores de dichas prácticas (Bericat, 2003; Scribano, 2015). Entonces su análisis nos remite a aquello que afecta las experiencias de los sujetos y sus correspondientes modos de afectación.

En la sociedad contemporánea, consumir involucra un juego indeterminado de maneras de vender, de comprar, de sentir y sentirse en y con el mundo de las cosas. En este contexto, el consumo está atravesado por los modos sociales de generar y distribuir formas específicas de sensibilidades mediante la gestión de las emociones (De Sena y Scribano,

2014). Las emociones, en tanto estados corporales, implican un conjunto de procesos cognitivos que se configuran en la experiencia cotidiana (De Sena y Dettano, 2020).

Considerando que “la emoción es necesaria para explicar los fundamentos de la conducta social” (Bericat Alastuey, 2012, p. 4), es posible entender su relevancia para el estudio de las prácticas de consumo. El consumo así entendido no es el resultado de un cálculo racional, tampoco responde a necesidades meramente “biológicas” ni se reduce al nivel de ingresos disponible (Lipovetsky, 2007), sino que se encuentra atravesado por sentidos y emociones sociales que resultan guías para la acción (Elias, 1987 [1939]; Dettano, 2020). Estas últimas posibilitan (o no) la reproducción simbólica y práctica de los modos de vida en los proyectos personales e institucionales como, por ejemplo, la afectación de los PTCI en el consumo. A continuación, luego de puntualizar los principales aspectos metodológicos de esta investigación, efectuamos un recorrido por algunas de las implicancias del proceso de bancarización que atraviesan las receptoras de PTCI.

#### 4. Método

Este trabajo emerge de una estrategia cualitativa de indagación, con la ambición de pretender aportar al conocimiento de los procesos que atraviesan los diferentes actores sociales, y su particular manera de procesar y comprender su vida cotidiana, otorgándole sentido. De este modo, partimos de entender que la investigación cualitativa demanda una permanente vigilancia epistemológica sobre los procesos, métodos, miradas teóricas y objetivos de la indagación, atendiendo a la flexibilidad y creatividad a lo largo de todo el proceso (Scribano, 2001). Ello significa construir y acercarse al objeto de estudio a partir de supuestos teóricos, metodologías y técnicas, bajo determinados condicionamientos científicos, sociales y políticos; a la vez que incorporando aspectos reflexivos y emocionales de los/as entrevistadores/as y de los/as entrevistados/as, puesto que toda tarea científica interviene el mundo social (Scribano, 2008).

En este sentido, resulta fundamental no naturalizar estas mediaciones en la tarea como cientistas sociales puesto que, siguiendo a Bourdieu (2008), los modos de construcción teórica y de confrontación empírica no son naturales ni neutrales. El proceso de investigación requiere una reflexión crítica, en todos y en cada uno de los momentos del mismo, practicando la vigilancia epistemológica y la duda radical, que equivale a romper con las reglas del juego y lo pre construido (Bourdieu y Wacquant, 1995).

La información analizada en el próximo apartado se apoya en datos primarios creados en el marco de mi tesis doctoral. El trabajo de campo se desarrolló entre los años 2013 y 2018 donde, por un lado, se realizaron un total de 58 entrevistas semi-estructuradas a informantes claves: a) que estén involucrados en la gestión de los mencionados PTCI; b) que

otorguen créditos al consumo dentro del sector formal; c) sujetos que viven en la CABA, reciben algún PTCI y accedan a algún crédito para el consumo; procurando la máxima heterogeneidad y máxima homogeneidad (Piovani, 2007; Scribano, 2008). Por otro lado, se incluye como estrategia el análisis documental, mediante el estudio de producciones estatales y académicas que analizan y describen los programas bajo estudio (CP, TS, AUH y AUE).

En el caso de las entrevistas a sujetos técnicos o funcionarios de PTCI, el requisito para la selección de los mismos es que estuvieran desempeñando funciones en las instituciones que gestionan alguno de los programas sociales bajo estudio. En este caso, el guion flexible incluye aspectos tales como la trayectoria en la institución ejecutora, las funciones propias dentro de la misma, su participación en el diseño, gestión y/o implementación de los PTCI de la CABA, así como sus miradas sobre los programas y los consumos que habilitan.

Las entrevistas a sujetos vinculados con el sistema financiero, se enfocan a empleadas/os en el área de atención al público de compañías financieras y a sujetos relacionados con el sistema financiero desde la gestión pública y la investigación de delitos económicos. El guion flexible, en el primer caso, tiene como ejes: el perfil de los clientes, información biográfica del entrevistado/a, así como la trayectoria de la empresa financiera y los créditos que ofrecen. En el segundo caso, se procura abordar, desde un diagnóstico macroeconómico y social más amplio, la situación del crédito al consumo en la Argentina actual (y en la CABA en particular), así como sus implicancias, además de indagar en sus conexiones con la ilegalidad en el caso del segmento “más bajo” del mercado.

Para la selección de los entrevistados del grupo c), los requisitos son que perciba alguno de los programas bajo estudio y que habite en la CABA. En relación a ello, cabe aclarar que no era un fin de la investigación el entrevistar a mujeres, pero por las características de los programas y el establecimiento de la titularidad femenina, en la totalidad de los casos fueron mujeres las entrevistadas. El guion flexible incluye datos sociodemográficos, condición laboral, nivel de instrucción y composición del hogar, además de indagar acerca la trayectoria de la persona como receptora de programas sociales, sus prácticas de consumo, de demanda de créditos, su percepción sobre el programa y su utilidad, como principales aspectos.

El proceso de realización de entrevistas se inició acudiendo a los contactos personales, así como a grupos y organizaciones sociales que poseían alguna vinculación con las personas que se buscaba indagar. Luego se utilizó la técnica de “bola de nieve”, donde cada informante introdujo a otras personas con un perfil idóneo para entrevistar (Taylor y Bogdan, 1996).

En todos los casos, la cantidad de entrevistas realizadas estuvo determinada por el criterio de saturación teórica, lo que significa que “ninguna información adicional se hallará por la cual el sociólogo pueda desarrollar propiedades de la categoría” (Glasser y Strauss, 1967, p. 8).

Además, la totalidad de entrevistas fue registrada mediante un grabador, previo consentimiento de la persona entrevistada, y luego desgrabada para facilitar su consulta. A su vez, con miras a condensar sintéticamente y de forma sistemática todo el material elaborado, se efectuaron matrices de análisis utilizando el procesador de datos Excel. El proceso de grillado de las entrevistas se fue haciendo escalonadamente y por etapas, en un proceso de elaboración-revisión-reelaboración permanente durante el trabajo de campo. Esta manera de reunir y organizar los datos nos permitió efectuar un recorte para disponer de los datos de manera ordenada, atento a los objetivos y las preguntas de la investigación (Miles et al. 2014).

## 5. Resultados

Tal como venimos sosteniendo, desde el diseño de los PTCl se fomenta una articulación con el sistema financiero, promoviendo que sus receptores se erijan no sólo como consumidores, sino también como sujetos de crédito (BID, 2017; Visa, 2012).

Los programas de transferencias condicionadas se han convertido también en un canal para favorecer la inclusión financiera de los beneficiarios a través de los sistemas de pago que incluyen la apertura de cuentas de ahorro y el uso de tarjetas débito. Una vez los beneficiarios inician con su primer producto financiero formal (cuenta de ahorros) es de esperarse que se favorezca también de oportunidades para financiar el consumo del hogar *a través del mercado crediticio*. (Cardona-Sosa et al. 2017, p. 3, la cursiva es propia)

Es a partir de establecerse y reconocerse como receptores de PTCl, implicando el cobro regular y bancarizado de unos montos medianamente estables, que el mercado financiero los ubica como potenciales sujetos de crédito bajo la garantía del Estado (Wilkis, 2013; Gago y Mezzadra, 2015). De la investigación efectuada emergen, al menos, dos pliegues de este fenómeno: por un lado, la bancarización como blanqueo y, por otro, como proceso que requiere del ejercicio de ciertas emociones, que abordamos en lo que sigue.

### 5.1. La bancarización como despliegue de destrezas emocionales

Los PTCl requieren de un *saber-hacer* vinculado con los medios de pago electrónicos, como el uso de tarjetas magnéticas, con todo lo que ello implica: gestionar el dinero a través del uso de un cajero electrónico, entender los movimientos de la cuenta, efectuar compras con tarjeta de débito, entre otras.

En las entrevistas a técnicos/as de PTCl y a empleados/as de instituciones financieras, emerge la confrontación con sujetos que hasta entonces no habían sido bancarizados. Dichas intervenciones se tiñen de una impronta pedagógica al revestir un carácter de iniciación en muchos sujetos no vinculados con el mundo bancario en particular, y financiero en general. Así, la llamada “alfabetización financiera” implica nuevas formas de *socialización* para el consumo (*sensu* Simmel, 1977), fuertemente atravesadas por una gestión de las emociones.

En esta línea, perder el *miedo* al uso de instrumentos financieros, así como ganar *confianza* en las instituciones bancarias y/o financieras (retirando gradualmente los montos, promoviendo el ahorro) son algunas de las destrezas emocionales que “hay que entrenar” y que resultan centrales para garantizar una exitosa inclusión financiera.

En el primer caso, es posible entender al miedo como una respuesta (orgánica) a una situación o fenómeno inscrito como peligroso (Luna Zamora, 2005), que es sentido como un extrañamiento que provoca rupturas y estrategias de supervivencia desiguales y tensas (Koury, 2017). Si bien en distintos contextos socio-históricos, e incluso entre humanos y no humanos, el miedo puede ser similar, “su contenido y referente casuístico no es de ninguna manera natural, sino cultural e histórico” (Luna Zamora, 2005, p. 29). En tanto pilar del orden social, el miedo es un elemento central de los mecanismos de reproducción y recreación del orden social, al encontrarse en la raíz de la vulnerabilidad del ser humano (Luna Zamora, 2005).

En segundo lugar, la confianza es una de las fuerzas sintéticas más importantes de la sociedad (Simmel, 1977), puesto que conforma una herramienta fundamental en el proceso de socialización, al establecer una hipótesis sobre el comportamiento del otro que genera seguridad y posibilita la acción social. En este sentido, la confianza permite aumentar la tolerancia a la incertidumbre de una sociedad, proporcionando mayores posibilidades para la experiencia y la acción (Luhmann, 1996).

Los economistas Peyrefitte (1997) y Fukuyama (1996) entienden a la confianza como una expectativa, como una disposición mental, que habilita (o no) diversas formas asociativas que implican el despliegue del desarrollo financiero, social, político, entre otros, de una sociedad. De este modo, la sociedad se erige como el origen de la confianza o de la desconfianza. A su vez, la confianza reviste un carácter complejo en relación con el tiempo pues, al ser una decisión presente sobre el futuro, implica anticipar este último, a partir de comportarse como si este fuera cierto. Así, la confianza se extrapola en el tiempo a partir de la evidencia disponible; por ende, es una actitud que se aprende y se modifica con el tiempo (Martell Hernández, 2019).

En relación con ello, lo que se instala en la práctica, desde estos programas como desde el mercado crediticio, es una lógica pedagógica de ingreso al mundo bancario y financiero. En lo que sigue, se introducen algunos extractos de entrevistas a técnicas que dan cuenta de ello:

... imagínate que ni bien comenzó la AUH, la gente llamaba y decía: 'tengo un plástico cuadrado, ¿qué hago?'...más o menos así era ¿entendés? ...o ponele te decían, 'no me deja sacar los \$10 pesos que me quedan', entonces vos le tenías que explicar (...) cosas que a uno le parecen de sentido común...pero bueno, le tenías que poner paciencia (...) fueron aprendiendo muchísimo digamos, con lo que es respecto a los bancos y eso. (entrevista técnica N 5)

... al principio el problema era enseñarle a las personas el uso digamos, con cajeros, con claves... generalmente son poblaciones con bajo nivel educativo y que tienen escasa experiencia con lo bancario digamos... todo eso sí fue fuerte, pero ahora está ya todo implementado, no tienen problema... de hecho ya casi todos los programas se cobran con tarjeta magnética entonces... (entrevista técnica N 6)

"...y en esa campaña que hicimos los ayudamos a, a que *pierdan miedo al cajero automático*" (entrevista agente financiera N 1, la cursiva es propia).

El modo en que los sujetos receptores vivencian el acercamiento al complejo entramado burocrático reseñado para el cobro de un programa social, implica una socialización particular que requiere del despliegue de una serie de estructuras cognitivo-afectivas para ingresar al mercado financiero y de habilidades prácticas para desenvolverse en el mismo.

A partir del trabajo de campo, emerge que este perfil poblacional recibe estímulos para la bancarización no sólo debido a su participación como receptores en los PTCl, sino también debido a la ampliación de la oferta de créditos para el consumo. Ello tanto a través de instituciones financieras, como de bancos privados que median el cobro de los PTCl, e incluso el propio ANSES<sup>2</sup>.

Dado lo dicho hasta aquí, es posible identificar al menos dos vías a la bancarización que operan en forma simultánea, superpuesta y complementaria: una refiere a los PTCl y su otorgamiento a través de una tarjeta magnética; la otra se vincula con la ampliación de la oferta de créditos para el consumo, cuyo acceso implica la inclusión de nuevos sectores hasta entonces excluidos de los circuitos financieros. Entre la masividad que revisten los primeros y el fuerte despliegue de modalidades del segundo, podemos pensar en cómo "*todos los*

---

<sup>2</sup> Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES) es un ente descentralizado de la administración pública nacional de Argentina, dependiente del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social – Presidencia de la Nación.

*camino conducen a la bancarización*”, lo cual cristaliza la participación de las receptoras de PTCI en el mercado en general, como consumidoras, y en el mercado financiero, como deudoras. En el próximo acápite nos centramos en el estudio del primer aspecto mencionado, el referido al “blanqueo”.

## 5.2. La bancarización como “blanqueo”

En línea con las incursiones en el sistema bancario, se consolidan unas prácticas que implican la trascendencia del umbral de la economía no registrada o informal a través del “blanqueo” de los sujetos receptores, puesto que los movimientos de dinero, los consumos, el historial crediticio, etc. quedan adecuadamente registrados. Desde los argumentos de la inclusión financiera, así como de la mirada de los técnicos/as, la bancarización es considerada una virtud que traen aparejados los PTCI, tal como ilustra el siguiente fragmento de entrevista:

...generalmente siempre se quiso que [el programa] sea bancarizado porque sí y por seguridad, y por todo, es lo mejor, y sobre todo también porque te ahorra mucho... te ahorra mucho los tiempos de que ya tiene la tarjeta, ya está en el banco, y no se cualquier cosa hace un cambio de tarjeta o le depositan en la misma tarjeta (...) bueno desde que yo entré se sentaron con... con el [Banco] Ciudad, que les provee la tarjeta y demás, el Banco para el Ministerio, y ahí se negoció que igual se pague por con tarjeta, yo creo que sí, yo creo que eso es un valor agregado, creo que está bueno, sí, es mucho más transparente y todo. (entrevista técnica N 8)

Cabe destacar en este punto que las negociaciones que menciona la técnica implican la apertura de una “ventana de oportunidades” (BBVA, 2011, p. 1) al sector financiero. Puesto que tanto los bancos como las compañías financieras emisoras de tarjetas, a partir de su participación en la implementación de los programas de “atención a la pobreza”, pasan a vincularse con una fuente inagotable de potenciales clientes. En un informe de diciembre de 2009 titulado “Bancarizando a los pobres...”, se afirma que el 45% de los 40 PTCI lanzados alrededor del mundo entre 1999 y 2009 se volcaron a medios de pago electrónicos (Visa, 2012, p. 12). En efecto, Visa se encuentra involucrada en la implementación de más de 5.000 programas gubernamentales en 47 países (Reyes, 2016). En esta línea, la bancarización compulsiva que implican los PTCI podría pensarse como una etapa avanzada de la financiarización de múltiples ámbitos de la sociedad (Marambio Tapia, 2012).

A su vez, la industria de las tarjetas de crédito conforma un oligopolio, en donde Visa controla el 50% del mercado, MasterCard un 25%, y American Express junto a otras, el resto (Karger, 2005). Así, tarjetas prepagas, tarjetas de débito, tarjetas de crédito para financiar préstamos son algunos de los servicios que, por ejemplo, Visa ofrece a los gobiernos del mundo:

Actualmente los ciudadanos pueden utilizar su tarjeta Visa emitida por el gobierno como cédula de identificación oficial, para recibir beneficios sociales, para pagar en los medios de transporte público, para fines del seguro de salud, para obtener descuentos en comercios, y hasta para fines de control de seguridad y acceso a edificios. (Visa, 2012, p. 15, la cursiva es propia).

Cabe destacar dos aspectos de este fragmento de un folleto de Visa. Por un lado, su perfecta complementariedad con los argumentos de inclusión financiera; por otro, la conexión entre ciudadanía y sujeto de crédito presente en el texto resaltado, donde se establece una identidad ciudadana atada a la participación en el mercado crediticio. En relación a ello, Soederberg (2013) hace alusión a una transformación del *welfare* al *debtfare*, donde el Estado de *deuda-estar* involucra procesos coercitivos e ideológicos que promueven la naturalización y normalización de la *confianza* generalizada en el crédito para complementar o reemplazar al salario social. Así, el rol del Estado es básicamente la protección de un consumidor hiper-individualizado (Harvey, 2007), al respaldar la equidad formal del intercambio crediticio, garantizando el disciplinamiento al orden social por la vía de la democratización del crédito y los PTCl proveyendo, en ambos casos, formas de subsistencia individualizadas y volcadas al mercado (Soederberg, 2013).

A continuación, otro técnico da cuenta de efectos “colaterales” de la bancarización, en relación a la documentación. Puesto que implica el blanqueo y el control de movimientos bancarios de un amplio porcentaje de la población que, de otro modo, permanecería en la economía informal o en negro. Ello implica, también, mayor poder de recaudación (ahora compulsivo) por parte del Estado, así como de los bancos e instituciones financieras que lucran por involucrarse en su otorgamiento (y, en algunos casos, en ofrecerles créditos).

... es lo que además nosotros tendemos siempre a que ocurra, ¿no? la bancarización. Ehh...además de otros efectos colaterales como el tema de... ehh, el hecho de la bancarización obliga también mucho a trabajar el tema de la documentación. (entrevista técnico CP, N 4).

Sin embargo, la tan citada transparencia que garantizaría la bancarización, también tiene sus fallas y quiebres por donde se cuelan prácticas abusivas y estrategias para hacerse de efectivo, tal como ilustran los dos ejemplos a continuación:

... después había algunas avivadas de negocios, por ejemplo, que querían cobrar algún peso más por pasarte la tarjeta de Ciudadanía Porteña y eso después hubo un equipo de gente que giro por los negocios para ver si algo de eso pasaba y pasaba en el caso de locales más chicos, los que estaban más insertos, más insertos en los barrios más complicados digo. (entrevista técnico CP, N 10)

... en algunos comercios, digamos buen, por ahí la gente necesita efectivo entonces la gente cambia este...si yo tengo cien pesos en la tarjeta, le dejo la tarjeta por cien y me da cincuenta pesos en efectivo, ¿no? Ese tipo de manioooooobras para hacerse de efectivo (baja el tono de voz) pero bueno... (entrevista técnico CP, N 4)

Cabe destacar en el último extracto cómo aparece la importancia del dinero en efectivo, como algo que la gente “necesita”, expresando un fetiche en torno al mismo que hace que tenga “más valor” que el dinero en la tarjeta. De acuerdo con Moulian, ello se vincula con un modo de integración social consumista, en donde el dinero “se hace poder, identidad, felicidad” (Moulian, 1998, p. 33).

Una cuestión que suele omitirse de los argumentos de la inclusión financiera es que, como contracara del acceso al crédito, tienen lugar nuevas y variadas formas de endeudamiento, que se dan a partir del acceso a un programa social (Wilkis, 2013; PROCELAC, 2013; De Sena y Scribano, 2014; Autor, 2014, 2017; Lavinás, 2013). Estos últimos, al posibilitar el endeudamiento con los bancos que gestionan el pago de las transferencias bajo estudio habilitan, al menos, una reflexión acerca del modo en que estas “re-construyen a endeudados” (De Sena y Scribano, 2014, p. 76).

De este modo, tal como se resume en la Figura 1, el ser sujetos receptores de PTCI los lleva a constituirse como sujetos de crédito; este es un fin buscado por estos programas – de forma más o menos explícita – bajo los argumentos de inclusión financiera ya presentados.

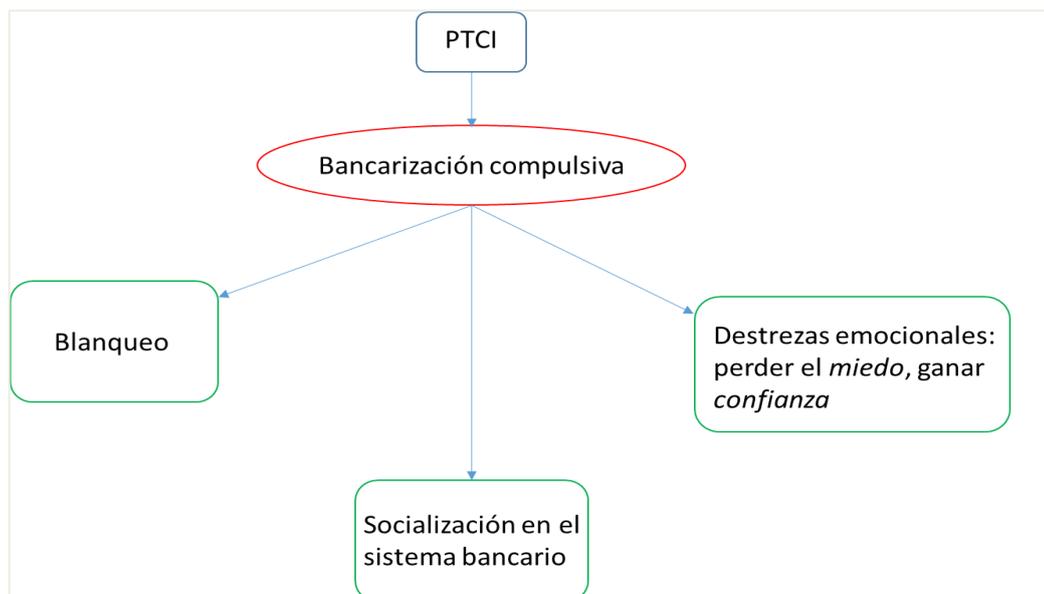


Figura 1. Implicancias del proceso de bancarización a partir de recibir un PTCI

Fuente: Elaboración propia en base a material empírico.

## 6. Conclusiones

Tal como se desprende del análisis efectuado, la recepción de un PTCI implica un proceso de bancarización compulsiva que se traduce en: a) el “blanqueo” de movimientos económicos que antes no era registrados; b) una socialización particular vinculada con el manejo del sistema bancario; y c) el despliegue de ciertas destrezas emocionales, como perder el miedo y ganar confianza en dicho circuito financiero. Si consideramos que el Estado constituye el lugar por excelencia de la concentración y ejercicio del capital simbólico (Bourdieu, 1993) y que, en la reproducción de la fuerza de trabajo, afecta al *tipo* de fuerza requerido socialmente (Gough, 1982), es llamativa su creciente orientación hacia las habilidades financieras, así como los patrones de sociabilidad y comportamiento en tanto consumidores y sujetos de crédito, a partir de la bancarización que implican los PTCI. De acuerdo al recorrido efectuado, la bancarización implica que los sujetos quedan blanqueados y socializados en el sistema bancario. De este modo, es posible establecer que una de las consecuencias de los PTCI es acercar a sus receptores al mercado financiero, de forma paralela a la expansión del mercado de créditos al consumo dirigido a estos grupos, que no cuentan con las garantías tradicionalmente requeridas. Dado lo dicho hasta aquí, las prácticas de consumo de los receptores de PTCI nos remiten a los plexos, tensiones y torsiones entre el ámbito estatal y el mercantil. De acuerdo con Marambio Tapia (2012), este fenómeno puede pensarse como una manera de resolver, individualmente, los “problemas de acceso”

de la sociedad actual, aunque con una complejidad adicional, que es la profundización de las desigualdades preexistentes.

### Referencias bibliográficas

- Adelantado, J., Noguera, J. y Rambla, X. (2000). El Marco de Análisis: las relaciones complejas entre estructura social y políticas sociales. En J. Adelantado (Comp.), *Cambios en el Estado de Bienestar. Políticas Sociales y Desigualdades en España* (pp. 23-62). Editorial Icaria.
- Agis, E., Cañete, C. y Panigo, D. (2010). *El impacto de la Asignación Universal por Hijo en Argentina*. CEIL-PIETTE.
- Alonso, L. E. (2005). *La Era del Consumo*. Siglo XXI Editores.
- Angelucci, M., Attansio, O. y Di Maro, V. (2012). The impact of Oportunidades on consumption, savings and transfers. *Fiscal studies*, 33(3), 305-334.
- Aristizábal García, D. M. (2020). Estudios sociales sobre el consumo. Trayectorias disciplinares de un campo de estudio en construcción. *Revista de Estudios Sociales*, 71, 87-99. <https://doi.org/10.7440/res71.2020.07>
- Bassens, D. (2020). Emerging geographies of FinTech: A comparative study of organizational, institutional, and strategic financial center change. *COSMOPOLIS Working Paper*. Exploring FinTech: Oxford University Research Archive.
- Baudrillard, J. (2011). *La sociedad de consumo. Sus mitos, sus estructuras*. Siglo XXI.
- Bauman, Z. (2007). *Vida de consumo*. Fondo de Cultura Económica.
- Bebczuk, R. N. (2008). *Financial Inclusion in Latin America and the Caribbean: Review and Lessons*. Documento de Trabajo Nro. 68, Centro de Estudios Distributivos, Laborales y Sociales (CEDLAS), Universidad Nacional de La Plata.
- Bericat Alastuey, E. (2003). Fragmentos de la realidad social posmoderna. *Reis: Revista española de investigaciones sociológicas*, 3(102), 43-9.
- Bericat Alastuey, E. (2012). Emociones. *Sociopedía.isa*, 1-13.
- Bourdieu, P. (1993). Génesis y estructura del campo burocrático. *Actes de la Recherche en Sciences Sociales*, (96-7), 49-62.
- Bourdieu, P. (2008). *El oficio de sociólogo*. Siglo XXI.
- Bourdieu, P. y Wacquant, L. (1995). *Respuestas por una antropología reflexiva*. Grijalbo.
- Cardona-Sosa, L., Medina, C. y Nuñez Méndez, J. (2017). *Impacto de las Transferencias Condicionadas sobre el Mercado de Crédito El caso de Familias en Acción en*

Colombia. Borradores de economía No. 995. Banco de la República de Colombia.

Cena, R. (2014). Programas de transferencias condicionadas de ingresos y programas de empleo en Argentina: entre la responsabilización de los destinatarios y la individuación de la cuestión social. *Boletín Científico Sapiens Research*, 1(4), 3-8.

Chahbenderian, F. (2014). Reflexiones en torno a los Programas de Transferencias Monetarias Condicionadas y los créditos al consumo. En A. De Sena (Ed.), *Las políticas hechas cuerpo y lo social devenido emoción: lecturas sociológicas de las políticas sociales* (pp.187-220). Estudios Sociológicos Editora; - Universitas- Editorial Científica Universitaria. Pp. 187-220.

Chahbenderian, F. (2017). Créditos y transferencias: una reflexión en torno a la expansión del consumo en América Latina. *Revista Novos Rumos Sociológicos*, 5(8), 72-91.

Chahbenderian, Florencia (2018). Estado, cuestión social y regulación sensible: Aportes desde las políticas sociales. [DOSSIER: *Las sensibilidades sociales hoy. Sociología de los cuerpos/mociones en el sur global*]. *Controversias y Concurrencias Latinoamericanas*, 10(17) octubre 2018 - marzo 2019, 17-35. <http://sociologia-alas.org/CyCLOJS/index.php/CyC/article/view/67>

Chahbenderian, Florencia (2020). ¿Empoderadas? Discusiones a partir de las vivencias de mujeres beneficiarias de Programas de Transferencias Condicionadas de Ingreso (PTCI). En V. D'hers y A. Boragnio (Comps.), *Sensibilidades y feminidades: mujeres desde una sociología de los cuerpos/emociones* (pp. 143- 164). ESE Editora.

Chahbenderian, Florencia (2022). Créditos para el consumo y programas de transferencias condicionadas de ingreso: una exploración desde las emociones sociales. *Repositorio Digital Institucional Facultad de Ciencias Sociales-UBA*. <http://repositorio.sociales.uba.ar/items/show/2491>

Chiapa, C. y Prina, S. (2014). *Ahorro, contabilidad mental, ahorro por default y transferencias monetarias condicionadas*. Proyecto Capital. En breve N° 53.

Corcini Lopes, M. (2009). Políticas de Inclusão e Governamentalidade. *Educação & Realidade*, 34(2), 153-169.

- De Sena, A. (2016). *Del ingreso universal a las transferencias condicionadas, itinerarios sinuosos*. Estudios Sociológicos Editora.
- De Sena, A. y Cena, R. (2014). ¿Qué son las políticas sociales? Esbozos de respuestas. En: A. De Sena (Ed.), *Las políticas hechas cuerpo y lo social devenido emoción: lecturas sociológicas de las políticas sociales* (pp. 19-50). Estudios Sociológicos Editora.
- De Sena, A., Cena, R. y Dettano, A. (2018). Entre los Programas de Transferencias Condicionadas de Ingresos y las Asignaciones Familiares: disputas por los sentidos alrededor de la Asignación Universal por Hijo para Protección Social en Argentina. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, 72, 233-264.
- De Sena, A. y Dettano, A. (2020). Atención a la pobreza y consumo: las intervenciones del “no alcanza”. En A. Dettano (Comp.), *Topografías del consumo* (pp. 139-178). Estudios Sociológicos Editora.
- De Sena, A. y Scribano, A. (2014). Consumo Compensatorio: ¿Una nueva forma de construir sensibilidades desde el Estado?. *Revista Latinoamericana de Estudios sobre Cuerpos, Emociones y Sociedad (RELACES)*, 6(15), 65-82.
- Dettano, A. (2020). Las políticas sociales desde una sociología de las emociones: un estudio de las prácticas de consumo de sus destinatarias. *Aposta. Revista de Ciencias Sociales*, 85, 129-147.
- Dettano, A. y del Pilar Lava, M. (2014). Entablando vinculaciones entre la sociedad de consumo, las sensibilidades y las políticas sociales desde el sur global. *Boletín Científico Sapiens Research*, 4(2), 27-32.
- Dinatale, M. y Gallo, A. (2013). *Pobreza & Negocios: hecho en Argentina*. Konrad Adenauer Stiftung.
- Douglas, M. e Isherwood, B. (1990). *El mundo de los bienes: hacia una antropología del consumo*. Grijalbo.
- Elias, N. (1987 [1939]). *El proceso de la civilización. Investigaciones socio- genéticas y psicogenéticas*. Fondo de Cultura Económica.
- Fleury, S. (1998). Política social, exclusión y equidad en América Latina en los 90. *Revista Nueva Sociedad*, 156, 1-25.
- Fromm, E. (2013). *Tener o ser*. Fondo de Cultura Económica.
- Fukuyama, F. (1996). *Confianza. Las virtudes sociales y la capacidad de generar prosperidad*. Atlántida.

- Gago, V. y Mezzadra, S. (2015). Para una crítica de las operaciones extractivas del capital. Patrón de acumulación y luchas sociales en el tiempo de la financiarización. *Nueva Sociedad*, 255, 38-52.
- García Canclini, N. (1995). *Consumidores y ciudadanos*. Grijalbo.
- Glasser, B. y Strauss, A. (1967). *El desarrollo de la teoría fundada*. Aldine.
- Goldberg, L. y Lo Vuolo, R. M. (2006). *Falsas promesas: Sistema de previsión social y régimen de acumulación*. Ciepp, Miño y Dávila.
- Gómez, G. L. y Maldonado, J. H. (s. f.). Las cooperativas, la inclusión y educación financiera en México. *XVIII Congreso Internacional de Investigadores en economía social y cooperativa. La economía social: herramienta para el fomento del desarrollo sostenible y la reducción de las desigualdades*. CIRIEC España, Universitat Pompeu Fabra Barcelona, Fundación Roca Gales Catalunya.
- Gough, I. (1982). *Economía política del Estado del bienestar*. H. Blume.
- Harvey, D. (2007). *Espacios del capital. Hacia una geografía crítica*. Akal.
- Hochschild, A. (2011). *La mercantilización de la vida íntima. Apuntes de la casa y el trabajo*. Katz.
- Jameson, F. (2002). *El giro cultural*. Manantial.
- Karger, H. (2005). *Shortchanged: Life and Debt in the Fringe Economy*. Berrett-Koehler.
- Koury, M. (2017). *Cultura emotiva e sentimentos de medo na cidade*. Documentos de trabajo del CIES N° 8.
- Krmpotic, C. (2011). La concepción de sujeto en la trama de la política social. *Cadernos de Pesquisa Interdisciplinar em Ciências Humanas*, 12(101) 31-47.  
<https://doi.org/10.5007/1984-8951.2011v12n101p31>
- Langley, P. y Leyshon, A. (2017). Capitalizing on the crowd: The monetary and financial ecologies of crowdfunding. *Environment and Planning*, 49(5), 1019–1039.
- Lavinas, L. (2013). 21st Century welfare. *New Left Review*, 84, 5-40.
- Lipovetsky, G. (2007). *La felicidad Paradójica*. Anagrama.
- Lisdero, P. (2010). Cuerpo(s)-espacio(s) como objeto(s) de intervención política. Lecturas críticas sobre el programa habitacional 'Mi Casa, Mi Vida'. *Revista Latinoamericana de Estudios Sobre Cuerpos, Emociones y Sociedad-RELACES*, 2, 87-90.
- Luhmann, N. (1996). *Confianza*. Universidad Iberoamericana-Anthropos.

- Luna Zamora, R. (2005). *Sociología del miedo. Un estudio sobre las ánimas, diablos y elementos naturales*. Universidad de Guadalajara.
- Marambio Tapia, A. (2012). "Endeudamiento y bancarización como proyectos de movilidad en clases medias urbanas de Santiago de Chile" Investigación histórica y etnográfica sobre las clases medias, IDES, 6-7 de noviembre de 2012, Buenos Aires, Argentina.
- Marinas, J. M. (2001). *La Fábula del Bazar. Orígenes de la cultura del consumo*. Machado Libros.
- Martell Hernández, E. O. (2019). Confianza y socialidad: exploraciones sociológicas. En A. L. Cervio y B. A. Bustos García (Comps.), *Confianza y políticas de las sensibilidades* (pp. 29-48). Estudios Sociológicos Editora.
- Miles, M. B., Huberman, A. M. y Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Sage.
- Moulian, T. (1998). *El consumo me consume*. Ediciones LOM.
- Murillo, S. (2011). La nueva cuestión social y el arte neoliberal del gobierno. *Revista Cátedra Paralela*, 8, 9-32.
- Neffa, J. C. (2009). El plan Jefes y Jefas de Hogar Desocupados (PJyJHD). Análisis de sus características y objetivos. Fortalezas y debilidades. En J. C. Neffa, E. de la Garza Toledo y L. Muñoz Terra (Comps.), *Trabajo, empleo, calificaciones profesionales, relaciones de trabajo e identidades laborales* (pp. 281-348). Vol. 2. CLACSO/CAICYT,
- Novick, S. (1993). *Mujer, Estado y políticas sociales*. Centro Editor de América Latina.
- Peyrefitte, A. (1996). *La sociedad de la confianza: ensayo sobre los orígenes y la naturaleza del desarrollo*. Andrés Bello.
- Piovani, J. (2007). La entrevista en profundidad. En A. Marradi, N. Archenti y J. Piovani (Eds.), *Metodología de las Ciencias Sociales* (pp. 215-225). Emecé Editores.
- Prim, C., Villada, I. y Yancari, J. (2015). *Encuentro Regional: Inclusión y educación financiera en América Latina y el Caribe: lecciones aprendidas y desafíos*. Instituto de Estudios Peruanos (IEP). Serie Miscelánea, 36.
- Quattrini, D. (2009). Configuración de las identidades sociales; el ser beneficiario de los planes de empleo en la ciudad de Córdoba (Argentina). *Intersticios: Revista Sociológica de Pensamiento Crítico*, 3, 171-180.

- Rawlings, L. B. y Rubio, G. M. (2003). *Evaluación del impacto de los programas de transferencias condicionadas en efectivo. Lecciones desde América Latina*. Cuadernos de Desarrollo Humano N. 10.
- Reyes, F. (2016). INCLUSION FINANCIERA: Peru 8vo en Latinoamerica [Online]. <http://telecomunicaciones-peru.blogspot.com.ar/2016/09/inclusion-financiera-peru-8vo-en.html>.
- Rosanvallón, P. (1995). *La Nueva Cuestión Social. Repensar el Estado providencia*. Manantial.
- Scribano, A. (2001). Investigación Cualitativa y Textualidad: La Interpretación como práctica sociológica. *Cinta de Moebio*, 11, 104-112.
- Scribano, A. (2008). *El proceso de investigación social cualitativo*. Prometeo Libros.
- Scribano, A. (2009). A modo de epílogo ¿Por qué una mirada sociológica de los cuerpos y las emociones?”. En A. Scribano y C. Fígari (Comps.), *Cuerpo (s), Subjetividad (es) y Conflicto (s): Hacia una sociología de los cuerpos y las emociones desde Latinoamérica* (pp. 141-151). CLACSO/Ciccus.
- Scribano, A. (2012). Sociología de los cuerpos/emociones. *Revista Latinoamericana de Estudios sobre Cuerpos, Emociones y Sociedad*, 4(10), 93-113.
- Scribano, A. (2015). *¡Disfrútalo! Una aproximación a la economía política de la moral desde el consumo*. El Aleph.
- Scribano, A. y De Sena, A. (2013). Los Planes de asistencia social en Buenos Aires: una mirada desde las políticas de los cuerpos y las emociones. *Aposta Revista de Ciencias Sociales*, 59, 1-25.
- Simmel, G. (1977). *Sociología. Estudios sobre las formas de socialización*. Fondo de Cultura Económica.
- Soederberg, S. (2013). The us debtfare state and the credit card industry: Forging spaces of dispossession. *Antipode*, 45(2), 493-512.
- Taylor, S. J. y Bogdan, R. (1996). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Paidós.
- Vergara, G. (2009). Conflicto y emociones. Un retrato de la vergüenza en Simmel, Elías y Giddens como excusa para interpretar prácticas en contextos de expulsión. En C. Figari y A. Scribano (Comps), *Cuerpo(s), Subjetividad(es) y Conflicto(s). Hacia una sociología de los cuerpos y las emociones desde Latinoamérica* (pp. 35-52). Ciccus-Clacso.
- Wilkis, A. (2013). *Las sospechas del dinero. Moral y economía en la vida popular*. Paidós.

Wilkis, A. y Hornes, M. (2017). Negociando la inclusión al mercado de consumo. *Civitas, Porto Alegre*, 17(1), 61-78.

Wójcik, D. (2021). Financial Geography I: exploring FinTech-Maps and concepts. *Progress in Human Geography*, 45(3), 566-576.

Zalan, T. y Toufaily, E. (2017). The promise of fintech in emerging markets: Not as disruptive. *Contemporary Economics*, 11(4), 415 - 430.

### Fuentes documentales

BBVA (2011). *Avanza el pago electrónico de programas sociales en América Latina y el Caribe. Observatorio Bancario México*. BBVA Research, Servicio de Estudios Económicos del Grupo BBVA.

BID (2016) Banco Interamericano de Desarrollo. *Programas de transferencias monetarias condicionadas e inclusión financiera*. Nota técnica IDB-TB-1140. División Protección Social y Salud. Banco Interamericano de Desarrollo.

BID (2017) Banco Interamericano de Desarrollo. *Sistemas de pago e inclusión financiera en América Latina. Cómo promover avances desde normativas propicias y buenas prácticas*. Programa de apoyo a la innovación II (PAI). Marulanda Consultores, Fondo Multilateral de Inversiones del Grupo BID. Disponible en: <http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getDocument.aspx?DOCNUM=40854930>. Acceso el: 14/11/2017.

DGEyC (2020). Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda y Finanzas GCBA). Dirección General de Ciudadanía Porteña. Disponible en: <https://www.estadisticaciudad.gob.ar/eyc/?p=110977>. Fecha de consulta, 19/08/2020.

IMF (2019). *Fintech: The experience so far. IMF Policy Paper*. Disponible en: <https://www.imf.org/en/Publications/Policy-Papers/Issues/2019/06/27/Fintech-The-Experience-So-Far-47056> (14/08/2020).

Maldonado, J., Moreno S.; Giraldo Pérez, I. y Barrera Orjuela, C. (2011). *Programas de Transferencias Condicionadas e inclusión financiera: Oportunidades y desafíos en América Latina*. IDRC-CRDI.

PROCELAC (2013). *Créditos para el consumo. Análisis del fenómeno socioeconómico y su impacto en los sectores populares*. Procuraduría de criminalidad económica y lavado de activos. Ministerio Público Fiscal. Procuración General de la Nación.

Visa (2012). *Cooperando con los gobiernos para transformar los pagos. Soluciones de pago Visa para el sector público*. Visa.