INNOVACIÓN EN
INCLUSIÓN FINANCIERA

Innovación en inclusión financiera

EL CASO DEL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE LONDRES Y EL PAGO SIN CONTACTO

Transport for London

En el año 2012, la ciudad de Londres lanzó el pago sin contacto en los autobuses de la ciudad, y para el 2014 se extendió al metro, tranvías y trenes. Este medio permitió a usuarios del sistema de transporte, tanto nacionales como visitantes internacionales, pagar al pasar directamente su tarjeta de debito o crédito habilitadas con esta tecnología. A febrero de 2019, se habían realizado 2.5 mil millones de viajes a través de este medio. Los usuarios lo consideran un medio conveniente, fácil de usar, que ahorra tiempo y les evita estar cargando consigo más tarjetas de las necesarias. Las autoridades también se han beneficiado ya que ha contribuido a reducir el costo de recolección del 15% al 8%, facilita hacer reembolsos, planificar y gestionar mejor el sistema de transporte. Las tarjetas sin contacto, que fueron introducidas a Reino Unido en el 2007, se adaptaron para ser utilizadas en el sistema de transporte, esto derivado de la innovación impulsada por Transport for London, la autoridad encargada del transporte de la ciudad, y a través de la colaboración con distintos actores. El transporte público constituye un medio que puede sumar a hacer frente a desafíos ambientales y retos globales como el cambio climático; es así que soluciones que lo hagan más atractivo, conveniente, ágil y eficiente, incluyendo el medio de pago, son valiosas y deseables. Desde el punto de vista de la inclusión financiera, es un caso que fortalece el uso de servicios financieros y específicamente medios de pago, reduciendo el uso del efectivo, hace también más tangible el beneficio y la utilidad de estos medios en algo que hace la mayoría de las personas en muchas ciudades cotidianamente. Este es un caso inspirador para otras urbes que buscan impulsar soluciones financieras, ciudades inteligentes y sostenibles.

> "Los pagos sin contacto han transformado la manera en la que la gente realiza pagos para viajar en Londres y es muy bueno ver ahora más de mil millones de viajes a través de la red de transporte de la capital" Shashi Verma (2017a), Jefe de Tecnología de Transporte para Londres (TfL).

La movilidad es uno de los grandes retos de las ciudades alrededor del mundo. El transporte público se reconoce como uno de los medios no sólo más incluyentes sino que contribuyen también a crear ciudades más sostenibles y a enfrentar desafíos globales como el cambio climático. Esto, sobretodo, frente al uso del automóvil privado, el cual se ha identificado como uno de los males modernos, por su generación de emisiones, congestionamiento y apropiación del espacio público en detrimento del bienestar colectivo y el buen funcionamiento de las ciudades. En este sentido, desarrollar transporte público y promover su uso constituye una misión clave de las ciudades.

Uno de los desafíos alrededor del transporte público yace en generar mecanismos de pago que sean ágiles, eficientes y convenientes al usuario. Además, que los cobros sean fáciles de recolectar para las autoridades y a bajo costo. También, como señala Lord Andrew Adonis (2019), una forma adecuada de pago del transporte y soluciones innovadoras alrededor de esto pueden promover viajes más sostenibles, alejarse del uso del auto y combatir la congestión y el cambio climático. La ciudad de Londres, en Reino Unido, ha trabajado en impulsar esto. En diciembre del año 2012 introdujo el medio de pago a través de *contacless* o sin contacto mediante tarjetas bancarias habilitadas con esta tecnología. A febrero de 2019 y desde su lanzamiento se habían realizado 2.5 mil millones de viajes pagados a través de este sistema y existían 50 millones de tarjetas o dispositivos únicos que contaban con esta tecnología (Transport for London, 2019). Además, este medio de pago ha contribuido a reducir los costos de operación y a mejorar la calidad de la experiencia del viajero. Se lanzó primero en el sistema de autobuses y hoy puede ser utilizado en el metro, tranvías y trenes. Este es un caso inspirador para otras urbes, para quienes buscan desarrollar soluciones urbanas y financieras para éstas, así como impulsar ciudades inteligentes y sostenibles.

Pago sin contacto Transporte Londres

2.5 mil millones de viajes

50 millones de tarjetas o dispositivos únicos

7 años en operación

Transport for London (2019)

Fuente: © TfL from the London Transport Museum collection

Londres 11 de mayo 1956

https://www.ltmuseum.co.uk/collections/collections-online/photographs/item/1998-87163

Liga

La historia del sistema de transporte de Londres y sus medios de pago

La ciudad de Londres cuenta con una historia de casi dos siglos de transporte público. A inicios del siglo XIX, en 1829, surgió el primer medio de transporte de ómnibus en la ciudad, que funcionaba con tres caballos y tenía capacidad para 16-18 pasajeros (TfL, 2013). El primer metro del mundo surgió también en esta ciudad en 1863. Hoy, Londres cuenta con distintos medios de transporte público y una amplia red de más de 400 km (Preez, 2015). En 2017, según el reporte 11 de viajes de Londres (TfL, 2018), en Londres, al día, se realizaron en promedio 2.9 millones de viajes en trenes, 2.8 millones en el metro y tren ligero (DLR) y 3.8 millones en buses y tranvías. En el mismo año, el 37% de los viajes en la ciudad se llevaron a cabo a través de transporte público, el 25% caminando, el 2% en bicicleta y el resto en auto o motocicleta. El objetivo del alcalde de la ciudad es que para el 2041, el 80% de los viajes se realicen a través de medios eficientes, activos, eficientes y sostenibles como caminar, andar en bicicleta o usar el transporte público.

El pago en los sistemas de transporte ha evolucionado a lo largo de la historia. Como explica Shashi Verma (2017b), Jefe de Tecnología de Transporte para Londres (TfL), desde la mitad del siglo XIX, autoridades alrededor del mundo empezaron a alejarse de los pagos en efectivo; particularmente al introducir el boleto en cinturón perforado, una cinta con orificios que señalaba que tanto podías viajar según la tarifa. Este medio, explica Verma, perduró por muchos años e incluso todavía se usa en algunos lugares. También, ahonda Verma, en la medida que la tecnología evolucionó se implementaron otros mecanismos como máquinas vendedoras de boletos y los boletos de cintas magnéticas. La ciudad de Londres fue precisamente la primera en utilizar los boletos de cintas magnéticas en los años cincuenta (Preez, 2015). Desde esos años, explica Titcomb (2015), TfL buscaba soluciones a la revisión manual, la cual tomaba mucho tiempo y necesitaba demasiado personal, que incluso en las horas picos requería un inspector en cada entrada.

Londres 16 de octubre 1970

© TfL from the London Transport Museum collection

https://www.ltmuseum.co.uk/collections/collections-online/photographs/item/1998-57317

Liga

De las tarjetas Oyster al contacless

"Incluso en los primeros días de Oyster, nos dimos cuenta que, a pesar del éxito de la tecnología, había muchas cosas que nos molestaban. Una era el costo de recolectar. Si lo piensas, Oyster es como otra moneda y tienes que cambiar tu dinero a la moneda Oyster antes de viajar. Entonces, dentro de ese proceso de cambio de moneda hay muchos costos. Estuvimos buscando otros medios para reducir costos … fue alrededor de ese tiempo, en el 2006, que nos encontramos con la tecnología de pagos sin contacto." Shashi Verma (2015a) entrevista con Preez (2015)

A inicios de los años 90, TfL empezó a diseñar una solución que agilizara aún más la entrada de pasajeros siendo la tarjeta inteligente Oyster el resultado de esta búsqueda, la cual se lanzó en el 2003 (Titcomb, 2015). Esta tarjeta permitía a la gente pre-cargar y pagar al pasar. La introducción de este tipo de tarjetas, explica Verma (2017b), redujo costos e incrementó la eficiencia, disminuyó las filas para comprar boletos en horas pico e hizo más veloz el abordaje a los buses también, ya que el usuario sólo tenía que pasar su tarjeta en lugar de hacer todo el proceso de comprar boletos. Oyster fue de las primeras tarjetas de este tipo en utilizarse después de UPass en Corea del Sur y la tarjeta Octopus de Hong Kong que se lanzaron en los años 90 (Reades, Zhong, Manley, Milton & Batty, 2016). Londres fue también pionera en probar la tecnología, de acuerdo a Verma (2015a) "En ese entonces, nadie tenía este tipo de tecnología en el mundo, cuando hicimos el primer experimento en 1993, nosotros fuimos realmente los primeros en experimentar con ella".

La introducción de la tarjeta inteligente en el sistema de transporte constituye también un ejemplo de como Londres se ha ido convirtiendo en una "ciudad inteligente", la cual genera datos, incluso en tiempo real, de entradas y salidas a los distintos medios de transporte (Batty, Manley, Milton & Reades, 2013). Esto representa un insumo para la planificación y la gestión urbana y de transporte, para entender mejor la demanda, flujos y comportamiento en distintos puntos de la ciudad. En los juegos paraolímpicos de Londres del 2012, por ejemplo, señala Peter Lewis (2015), administrador de iniciativas externas de TfL "datos diarios de Oyster se utilizaron para hacer cambios en tiempo real de planeación de masas, mensajes a usuarios y flujos operacionales en las estaciones". Oyster fue adoptada rápidamente por los usuarios y se convirtió también en un elemento de la identidad del sistema de transporte y la ciudad. A 10 años de su lanzamiento, se habían expedido 60 millones de tarjetas y el 85% de los pagos de trenes-metro y buses se hacía a través de ella (Martijnse, 2015). Como señala Lord Andrew Adonis (2009), Secretario de Transporte del Reino Unido (2009-2010), Oyster fue un medio tanto popular como exitoso y un ejemplo para otras ciudades en Reino Unido.

A pesar de los beneficios y éxito de Oyster, incluso dos años después de lanzarla, en el 2005, TfL pensaba impulsar una mejor solución y comenzó una colaboración con el Instituto de Tecnología de Massachusetts, MIT, para encontrar la tecnología que remplazaría a Oyster (Titcomb, 2015) y estableció también en el 2006 el *Future of*

Ticketing Project en la búsqueda de alternativas (Greater London Autority, 2011). El *pago al pasar* generó una idea poderosa, explica Verma (2017b) "¿Qué pasaría si los usuarios no tuvieran que comprar boletos en absoluto? ¿Qué sucedería si pudiéramos combinar la velocidad y conveniencia de las tarjetas inteligentes con algo que los pasajeros ya tienen en sus bolsillos como tarjetas bancarias?". Esta idea se materializaría, años más tarde, con la introducción de la tarjeta bancaria sin contacto. Oyster, cabe mencionar, seguiría siendo una opción para aquellos que no contaban con una tarjeta de débito o crédito o no deseaban usarla para este propósito.

El desafío y la solución

Oyster representó una mejora importante frente a la adquisición tradicional de boletos, sin embargo, existían todavía retos y posibilidades de mejorar tanto la experiencia del usuario como la de las mismas autoridades. Primero, el usuario todavía requería adquirir una tarjeta, recargarla y traer efectivo en el bolsillo para esto, hacer fila, ocupar espacio innecesariamente y congestionar la estación, alentar su propio viaje y el de otros. Además, como señala un estudio de caso de Mastercard (2016), mientras Oyster era un medio conveniente y fácil de usar, para los 19 millones de personas que visitan Londres al año, este no era el caso, ya que tenían que familiarizarse con este medio, después adquirir y cargar la tarjeta, un proceso que podría resultar tardado y frustrante. Encima de esto, implicaba costos y cargas operativas importantes para TfL, relacionadas a la compra, preparación y distribución de nuevas tarjetas, las

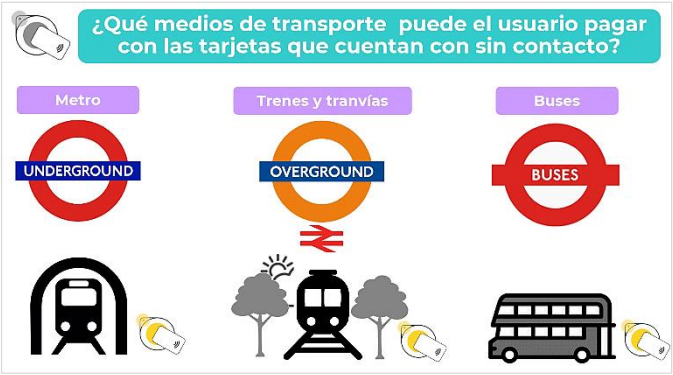
Fuente: elaboración propia

> "La oportunidad de usar tarjetas de pago sin contacto ofrecerá mayor conveniencia a nuestros clientes ya que les permitirá usar tarjetas de debito/crédito sin contacto que ya poseen, en lugar que tener que conseguir y mantener una tarjeta Oyster de recarga... Pagar por el transporte debe ser tan fácil como comprar un sándwich. Además, genera que el sistema de transporte público de Londres sea más accesible a los visitantes" Shashi Verma (2013)

cuales se expedían 500 mil de ellas en exceso. Además, ahonda Mastercard, a eso se sumaba mantener los quioscos de recarga y recolectar el efectivo de las estaciones. Según Verma (2011), el costo de recolectar era todavía alrededor del 15% del ingreso (incluyendo boletos físicos y efectivo).

La tecnología y estándares específicos de Oyster limitaban además la interoperabilidad y uso en otros sistemas de transporte en otras ciudades y países; y también hacer devoluciones por correcciones de cargos ya que requería contar con la tarjeta del usuario, entre otros retos (Greater London Authority, 2011).

Para enfrentar estos desafíos, TfL buscó distintas soluciones y en esa búsqueda, como narra Verma (2015b) "hubo dos cosas que nos sonaron interesantes... una fue las tarjetas bancarias sin contacto y la otra fue los teléfonos celulares con capacidad NFC". Aunque al inicio esta última parecía más prometedora, distintas cuestiones hicieron más viable las tarjetas sin contacto. Además, afirma Verma (2015a) "Fue en ese tiempo, en 2006, que nos encontramos con esta tecnología de pago sin contacto, que por cierto, realmente no existía... nadie estaba expidiendo tarjetas sin contacto en ese entonces... Y en todo este periodo de tiempo habíamos trabajado con la industria de pagos como Visa, Mastercard, los bancos, sobre la expedición de estas tarjetas". La tarjeta sin contacto resultaba una solución que, por su naturaleza, podría subsanar los distintos retos. Esta era una tarjeta de crédito o débito, que habilitada con la tecnología sin contacto, el usuario, nacional e internacional, ya tendría (o podría solicitar a su banco) y que le permitiría pagar con ella directamente, como de cierta manera, ya lo hace al realizar otros pagos con tarjeta. Implementar el cambio se estimó como una buena decisión costo-beneficio, según Verma (2015a) "cuando nos subimos al proyecto teníamos un costo de capital de 70 millones de libras esterlinas para construir todo el nuevo sistema. Estimamos que tendría ahorros de alrededor de 180 millones de libras esterlinas en un periodo de 10 años. Y eso es sólo el ahorro derivado de la recolección del pago, sin considerar los impactos secundarios de un proceso completamente cambiado".



Fuente: elaboración propia

En 2007, la industria de tarjetas de Reino Unido introdujo las tarjetas sin contacto con un monto máximo de pago, primero, de 20 libras y después, en el 2015 hasta 30 libras y sin el requerimiento de contraseña (UK Finance, 2017). El pago sin contacto se lanzó en el sistema de transporte de Londres, primero para buses en diciembre de 2012 y después se extendió al metro, tranvías y trenes cubriendo la red para septiembre del 2014. Cabe mencionar que, aunque hubo un proceso de aprobación por parte de las autoridades de transporte para su introducción como medio de pago de movilidad en la ciudad, para cuando se integró este medio de pago ya llevaba operando varios años en Reino Unido, era utilizado en otros canales y no requirió aprobación regulatoria especial para su uso específico en el sistema de transporte por parte de las autoridades financieras. Se aceptan tarjetas habilitadas para pagos sin contacto identificadas con el ícono de éste: American Express, MasterCard y Maestro (excepto algunas tarjetas expedidas en E.E.UU, Canadá y Países Bajos), Visa y V Pay (excepto algunas tarjetas expedidas fuera del Reino Unido) (TfL, 2019).

Resultados y factores de éxito

Sólo un año después de su lanzamiento, en toda la red, según cifras de TfL (2015), se habían realizado 180 millones de viajes y 625 mil diarios utilizando este medio. Además, se usaron 7.1 millones de tarjetas únicas, expedidas en 61 países diferentes (UK Cards Association, 2015). Ese mismo año, TfL concentró el 11% del total de pagos sin contacto en Reino Unido (UK Finance, 2017). Para 2019, se habían llevado a cabo, de acuerdo a TfL, 2.5 mil millones de viajes a través de este medio de pago. Según encuestas y estudios de satisfacción llevadas a cabo por TfL, los usuarios señalaron entre los principales beneficios del pago sin contacto: facilidad o conveniencia (45%), ahorro de tiempo/no tienes que cargar (22%), preferencia (11%) y traer consigo menos tarjetas (6%) (UK Cards Association, 2015). Las encuestas de TfL revelaron también que dos de cada tres usuarios cambiaron al pago sin contacto como su modo preferido de pago después de usarlo una vez y el 16% después de un mes de uso (Mastercard, 2016).

Lo que opinan los usuarios

"Sólo salgo de casa con únicamente una tarjeta y se que podré hacer cualquier cosa que tenga que hacer ese día" **Harry Tabner** Liga

"Recién me enteré que es posible usar la tarjeta de crédito sin contacto en el metro de Londres. Hace la vida mucho más fácil" **Milda**

"Solía siempre pagar con Oyster... la cargaba tal vez cada dos semanas, para mí el principal beneficio (del pago sin contacto) es que no es engorroso, no me tengo que preocupar, sólo tengo que pasarla y eso es todo... para mí el pago sin contacto simplemente tiene sentido, es una progresión natural de la tecnología, teníamos sin contacto para comprar un café y el supermercado y ahora se ha extendido al bus y a la red del metro." **Will** Liga

Visitantes de más de 80 países han utilizado también este medio de pago en el sistema de transporte de Londres. Asimismo, la simplicidad y conveniencia han promovido el uso de TfL frente a otras opciones de movilidad; y los bancos también se han beneficiado ya que estas transacciones en el transporte contribuyen al uso y lealtad de las tarjetas (Mastercard, 2016).

Por otro lado, la implementación de este sistema de pago contribuyó a una reducción del costo de recolección del 15% al 8% del ingreso total y TfL espera que llegue hasta el 6% en la medida que un mayor número de usuarios adopten más esta forma de pago (Sashi Verma, 2017b). Adicionalmente, se ha reducido la congestión en las estaciones. Los usuarios pueden ver su historial de viajes de hasta 12 meses registrándose con TfL y pueden ver su gasto también en sus estados de cuenta. Finalmente, es más fácil hacer devoluciones en caso de errores de cobros ya que se puede hacer directamente a la cuenta vinculada a la tarjeta sin contacto usada.

Foto: LondonTap (2018)

"Simplemente pasa tu tarjeta sin contacto en uno de los puntos @LondonTap que están brotando por la ciudad y dona instantáneamente £3 a una de las 22 organizaciones de beneficencia para personas sin hogar... Muchos de nosotros no cargamos efectivo entonces hemos hecho más fácil que londinenses generosos donen... "

Sadiq Khan (2018), Alcalde de Londres"

Desafíos y reflexiones finales

A pesar del éxito, existen todavía desafíos y oportunidades hacia el futuro. Uno de ellos es que ahora únicamente es posible pagar con una tarjeta por un solo usuario en el metro y trenes, lo cual puede resultar inconveniente para personas que viajan con acompañantes. Por otro lado, el usuario puede tener cargos adicionales por no pasar la tarjeta correctamente a la entrada o salida que se registran como viajes incompletos y se hace el cargo máximo en lugar del que correspondería por el recorrido (Barret, C., Financial Times, 2016). TfL ha buscado comunicar y recordar a los usuarios como hacer el proceso adecuadamente para subsanar esto. Por otro lado, aunque el fraude no es común y se mantiene bajo (UK Finance, 2019), es importante mantenerse alerta a futuros riesgos. La UK Cards Association (2015a) señala que este es un medio seguro, además explica que cuenta con el mismo rango de elementos avanzados de seguridad que tarjetas con Chip o PIN.

Aunque este medio representa una innovación significativa en el pago del transporte, es posible que, en un futuro no muy lejano, se permita que usuarios paguen el transporte público sin ni siquiera pasar una tarjeta u otro dispositivo, sino con reconocimiento facial. Es probable también que en el futuro se vean más ciudades donde no se pague en absoluto por transporte público. En Tallín, Luxemburgo y en otros municipios y ciudades de Polonia, Francia, Suecia, China y EEUU se ha establecido la gratuidad en el transporte público (van Hulten, 2019). Es posible también que en el futuro otras ciudades repliquen la experiencia de Londres.

Además, ahonda Verma (2018) "TfL firmó un acuerdo con valor de hasta 15 millones con Cubic Transportation Systems, que les permite adaptar el Sistema de boletaje de la capital a nivel mundial. Desde entonces, Nueva York, Sídney, Miami y Boston han anunciado que planean introducir el pago sin contacto en los próximos años". También, es probable que se extienda el pago sin contacto a otros usos. En Londres, por ejemplo, el pago sin contacto se ha popularizado tanto que incluso se lanzó para donar a personas sin hogar (imagen arriba) (taplondon). También Cancer Research UK instaló mobiliario urbano "inteligente", bancas que permiten donar vía el sistema sin contacto para la lucha contra el cáncer.

Foto: UKFundraising

"Estas bancas inteligentes parecían la siguiente fase en nuestro uso de la tecnología sin contacto"

Michael Docherty,
Director Digital, Cancer Research UK.

Éste es un caso relevante para la inclusión financiera, que impulsa el uso de servicios financieros y medios de pago como las tarjetas bancarias, hace tangible su beneficio en algo cotidiano y que hace la mayoría, moverse de un sitio a otro, hace también más conveniente y atractivo el uso del transporte público, contribuye a impulsar ciudades inteligentes y sostenibles.

Referencias

Adonis A. (2009) In: Department of Transport, Crown (2009). Smart and integrated ticketing strategy Liga

Barret C. (2016) Register your contactless card to avoid tube charges. June 10 2016, Financial Times Liga

Batty M., Manley E., Milton R. and Reades J. (2013). Smart London. In: Bell, S and Paskins, J. (eds.) Imagining the future city: London 2062. Pp. 31-40. London: Ubiquity Press. Liga

Campbell F. (2019). Contactless payments continue to grow in the UK. Mobile Transactions, January 2nd, 2019. Liga

Greater London Authority (2011). The future of ticketing. November 2011, London ,UK. Liga

Hobbs, D. (2017). Cancer Research UK launches 'smart benches' to accept contactless donations. Thirdsector, 2 February 2017. Liga

Lake H. (2017). Cancer Research UK raises funds via contactless benches. Fundraising, News 4 February 2017 Liga

Lewis P. (2015) In: Martijnse R. (2015). Examining 10 years of London's Oyster travel smartcard (UK). Entis, Case studies, first published: 23 Jan 2014, latest revision: 08 Apr 2015 Liga

Mastercard (2015). Case study: contacless payment travel well in London. Liga

Martijnse R. (2015). Examining 10 years of London's Oyster travel smartcard (UK). Entis, Case studies, first published: 23 Jan 2014, latest revision: 08 Apr 2015 Liga

Preez D. (2015). Interview: Transport for London's head of CX on leading the world in payments innovation. Liga

Reades J., Zhong C., Manley E. Milton R. and Batty M., (2016). Finding Pearls in London's Oysters. Built Environment 42, No. 3, 365-381 Liga

Titcomb J, (2015). How London's Transport crunch forged a contactless revolution. Telegraph, 20 July 2015 Liga

Transport for London (TfL) (2019a) Website. Contactless and mobile pay as you go. Last accessed 20 December 2019. Liga

Transport for London (TfL) (2019b) Website. London buses Last accessed 20 December 2019. Liga

Transport for London (TfL) (2018). Travel in London. Report 11. Liga

Transport for London (TfL) (2016). Annual report and statement of accounts 2015/16. July 2016 Liga

Transport for London (TfL) (2015). Millions of Londoners choosing contactless. Press releases. 16 September 2015. Liga

Transport for London (TfL) (2014). Contactless comes to the underground: Will (Video interview) Liga

Transport for London (TfL) (2013). Research guide No. 14. Horse buses in London. TfL Cooporate archives. Research guides. Information governance 2013-04-11 Liga

UK Finance (2019). Half year fraud update Liga

UK Finance (2017). Contacless transit EMV framework. December 2017. Liga

UK Cards Association (2015a). The UK Card Association Contacless transit project. November 2015. Liga

UK Cards Association (2015b) How secure are contactless card payments? Liga

Van Huiten (2019). Get on the bus: the case for free public transport. Apolitical. Opinion. Cities, Transport and Infrastructure. Liga

Verna S. (2017a) In: Transport for London (TfL) (2017). One billion journeys made by contactless payment on London's transport network. Press releases. 06 July 2017 Liga.

Verma S. (2017b). Redesigning the transport experience: London's contactless. McKinsey & Company. Liga

Verma S. (2015a) In: Preez D. (2015). Interview: Transport for London's head of CX on leading the world in payments innovation. Liga

Verma S. (2015b) In: Titcomb J, (2015). How London's Transport crunch forged a contactless revolution. Telegraph, 20 July 2015 Liga

Verma S. (2013). Contactless bank card success on London buses. Intelligent Transport, Issue 4, 23 August 2013 . Liga

Verma S. (2011) In: Greater London Authority (2011). The future of ticketing. November 2011, London ,UK. Liga

Este artículo es parte de una de la serie de casos a documentar de inclusión financiera. Estos textos buscan contribuir al entendimiento de este campo, inspirar, dar a conocer mejores prácticas, éxitos, pero también desafíos y fracasos. Son un ejercicio que busca detonar la reflexión sobre soluciones que sirven para fortalecer el acceso a servicios financieros, así como las herramientas que son también catalizadores y motores de desarrollo. Al mismo tiempo, estos escritos tienen como misión recordar que la inclusión financiera es acerca de la gente, son historias de cambio, de personas, voces y rostros. Además, buscan mostrar que la inclusión financiera tiene distintas capas, aristas y matices. Está en la intersección y en sinergia de dimensiones financieras, económicas sociales, culturales y territoriales. Estas historias son una invitación a la reflexión colectiva, a imaginar el futuro de la inclusión financiera y a que todos, desde las distintas trincheras y en el mar de talentos allá afuera, sumen a esta.

Autores:
Isaac Pérez Serrano
Marco Antonio Del Río Chivardi

Artículo publicado por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) a través de la Dirección General para el Acceso a Servicios Financieros de la Vicepresidencia de Política Regulatoria el 6 de marzo de 2020.
Serie: Innovación en inclusión financiera. Número 3. Caso de estudio. El Sistema de Transporte Público de Londres y el pago sin contacto
Las opiniones en este artículo no necesariamente reflejan las de la CNBV.