

Inclusión Financiera con Tecnología

Inclusión financiera confiable



Contenido

- 1** **Introducción**
- 2** **Inclusión Financiera en América Latina**
- 3** **Tecnología en las Microfinanzas**
- 4** **Herramientas que Facilitan la Inclusión Financiera**
- 5** **Dimensiones y Barreras de la Inclusión Financiera**
- 6** **Educación financiera y digital**
- 7** **El Futuro de la Inclusión Financiera**
- 8** **Conclusiones**



1

Introducción

Durante más de una década, los gobiernos de América Latina y distintas instituciones financieras han hecho esfuerzos para expandir el acceso a servicios financieros a las comunidades más alejadas y de bajos ingresos.

Las microfinanzas han demostrado ser una herramienta eficaz en la lucha contra la pobreza y la exclusión financiera y, con el auge de la tecnología y las herramientas digitales, la inclusión financiera se está viendo impulsada para llegar a la base de la pirámide.

La tecnología está creando un entorno más accesible y asequible para los servicios financieros a través de aplicaciones móviles, sistemas de pago electrónicos y plataformas en línea.

Sin embargo y, a pesar de los avances en la inclusión financiera en Latinoamérica, aún existen importantes desafíos, como la falta de acceso a servicios bancarios tradicionales y la baja tasa de bancarización en comparación con otras regiones del mundo. Además, la accesibilidad a internet y dispositivos móviles, así como la educación financiera, siguen siendo obstáculos importantes en la región.

La inclusión financiera se refiere al acceso a servicios financieros para personas y pequeñas empresas que anteriormente no tenían acceso a ellos por vía tradicional. Esto incluye productos como cuentas bancarias, tarjetas de crédito, cuentas de ahorro, préstamos, seguros y servicios de inversión que permiten mejorar la eficiencia económica y reducir la pobreza.

En sí, una cuenta de ahorro dentro de una institución formal es considerada, por convención internacional, el principal indicador de inclusión financiera, pues habilita al usuario a realizar pagos, cobros y transferencias de manera rápida y segura.

Sin embargo, la inclusión no necesariamente debe ser realizada a través de bancos; existen otras entidades como Cooperativas de Ahorro y Crédito (CAC), cajas de ahorro, instituciones microfinancieras (IMF), entre otras, que brindan los mismos servicios para la inclusión.

Desde hace más de una década, los gobiernos de América Latina, así como distintas dependencias económicas y financieras, han hecho esfuerzos considerables para que los servicios financieros puedan llegar a los sectores más alejados y pobres de la población.

Para ello, ha sido necesario conocer la forma en la que este sector vive su día a día, con el fin de crear productos y servicios que vayan acorde a sus necesidades y capacidades de pago. Estableciendo un sistema financiero que funcione para todos y abra las puertas a una mayor estabilidad y un progreso equitativo.

Sin embargo, la clave no sólo es facilitar el acceso al sistema financiero, sino evaluar todo el proceso que involucra saber cómo las personas usan sus cuentas o productos, saber dónde existen brechas, entender de qué manera orientar las intervenciones y, de esta forma, empujar para que puedan salir de la pobreza, recuperarse de dificultades financieras y mejorar su bienestar.

Esto quiere decir que las microfinanzas son una herramienta importante para mejorar la inclusión financiera y reducir la pobreza. Sin embargo, han sido criticadas por tener tasas de interés muy altas y por no ser sostenibles a largo plazo.

Es entonces cuando entra la tecnología, pues su auge y las herramientas digitales que provee facilitan distintas acciones para incorporar, de la mejor forma, a la base de la pirámide. Desarrollando una visión centrada en el cliente y creando un nuevo desafío en materia del uso de los servicios financieros.

En los últimos años, el uso de tecnología financiera ha ayudado a mejorar la eficiencia y a reducir los costos de las microfinanzas en América Latina, lo que ha permitido a más personas acceder a servicios financieros asequibles. También se ha visto un crecimiento en el uso de tecnologías como blockchain e inteligencia artificial para mejorar la transparencia y la seguridad en las transacciones de microfinanzas, lo cual es beneficioso para todas las partes involucradas, contribuyendo al desarrollo económico y social en América Latina.

En Latinoamérica, a pesar de los avances en inclusión financiera, aún existen desafíos importantes para mejorar el acceso a los servicios financieros. Muchas personas, especialmente en áreas rurales y de bajos ingresos, no tienen acceso a servicios bancarios tradicionales, provocando que la tasa de bancarización se mantenga baja en comparación con otras regiones del mundo.

No obstante, la tecnología está proporcionando nuevas formas de mejorar la inclusión financiera mediante la oferta de servicios a través de aplicaciones móviles, sistemas de pago electrónicos y plataformas en línea que son más accesibles y asequibles para este segmento de la población. Haciendo posible la implementación de un entorno dinámico y competitivo para las organizaciones.

El sector microfinanciero está experimentando un crecimiento y madurez que ofrece oportunidades a corto plazo. Pues, con la adopción de tecnologías, se ha mejorado desde la operación de la empresa hasta la productividad de los gestores y la atención al cliente, trayendo consigo mayores utilidades y retorno de inversión.

La tecnología móvil permite automatizar procesos como la originación de préstamos, verificación de datos, investigación, gestión de cobranza y consultas a centrales de riesgos. Además, el uso de análisis de datos y el aprendizaje automático, permite a las instituciones financieras entender mejor a sus clientes y ofrecer servicios más personalizados y adaptados a sus necesidades, lo cual también contribuye a mejorar la inclusión financiera. Algunos de los beneficios son:



Acceso remoto: las aplicaciones móviles y las plataformas en línea permiten a las personas acceder a servicios financieros desde cualquier lugar, lo que significa que incluso aquellos en áreas remotas o rurales pueden tener acceso a servicios financieros.



Bajo costo: las tecnologías financieras digitales suelen tener menores costos de operación en comparación con las instituciones financieras tradicionales, lo que permite a las personas con ingresos bajos acceder a servicios financieros.



Identificación digital: la tecnología permite una verificación y autenticación más fácil y segura de la identidad de un individuo, lo cual es esencial para la inclusión financiera.



Análisis de datos: tecnologías como el aprendizaje automático y el análisis de datos pueden ayudar a las instituciones financieras a identificar patrones y tendencias en el comportamiento financiero de los clientes, lo que les permite ofrecer servicios personalizados y mejorar la eficiencia en su toma de decisiones.



Pagos electrónicos: Sistemas de pagos electrónicos como los teléfonos móviles, las tarjetas de débito y crédito y las transacciones en línea permiten a las personas realizar transacciones financieras de manera rápida, segura y eficiente.

La tecnología financiera está cambiando la forma en que las personas y las empresas manejan sus finanzas, ofreciendo servicios más rápidos, más eficientes y accesibles, al mismo tiempo que ayuda a reducir los costos y aumentar la seguridad en las transacciones financieras.

Además, está proporcionando nuevas formas de inversión y préstamo, como los préstamos P2P (de persona a persona) y los fondos de inversión en línea, lo cual es beneficioso para todas las partes involucradas.

Una de las principales ventajas de la inclusión financiera con tecnología es la comodidad y rapidez con la que alguien puede acceder a servicios financieros. Con solo un teléfono móvil y una conexión a internet, las personas pueden abrir cuentas, realizar transacciones y solicitar préstamos. Esto ha hecho posible que aquellos que viven en zonas rurales o con bajos ingresos, accedan a servicios financieros que antes eran inaccesibles.

Otra ventaja es la competencia en el mercado financiero. Con el surgimiento de nuevas Fintech y plataformas en línea, los bancos tradicionales se han visto obligados a mejorar sus servicios y ofrecer mejores tasas de interés y comisiones más bajas. Esto ha beneficiado a los consumidores.

Sin embargo, también existen desafíos como el acceso a internet y dispositivos móviles, especialmente en zonas rurales o de bajos ingresos. Además, muchas personas en la región no tienen una educación financiera adecuada, lo que hace que sea más difícil para ellas comprender cómo funcionan los servicios financieros digitales.





4

Herramientas que facilitan la inclusión financiera

Las instituciones financieras están utilizando cada vez más la tecnología para mejorar y optimizar sus servicios y operaciones. Algunas herramientas son:

Banca en línea

Muchas instituciones financieras ofrecen servicios bancarios en línea, como la apertura de cuentas, transferencias de dinero y pagos de facturas, a través de sitios web y aplicaciones móviles. Esto permite a los clientes acceder a servicios bancarios en cualquier momento y desde cualquier lugar.

La facilidad de acceso y uso permite incluir a millones de individuos y microempresas. A su vez, mediante el análisis de los datos de uso o huella digital del cliente se facilita el análisis de comportamiento que permite predecir, y hasta cierto punto influenciar, los hábitos crediticios y de ahorro.

Se estima que para este año (2023), la contribución de la tecnología móvil a la economía de América Latina superará los US \$300,000 millones a medida que los países continúen beneficiándose del aumento en la adopción de servicios móviles y su eficiencia.



Análisis de datos

Los análisis de datos, como el aprendizaje automático y el análisis predictivo, son usados para entender mejor el comportamiento de los clientes y mejorar la eficiencia en las operaciones.

El poder combinar grandes bases de datos, analizar, predecir e incluso influenciar acontecimientos representa una ventaja competitiva superior que asegura la sustentabilidad y la rentabilidad.



Pagos electrónicos



El desarrollo y adopción de sistemas de pago electrónicos, como tarjetas de crédito y débito, pagos móviles y criptomonedas permiten ofrecer servicios de pago más rápidos y seguros a los clientes.

Seguridad

Las instituciones financieras están adoptando tecnologías de seguridad avanzadas, como la criptografía y la autenticación biométrica, para proteger la información de sus clientes y prevenir fraudes.

Con el Blockchain, por ejemplo, las transacciones se validan, ejecutan y registran en bloques que se encriptan y se unen a otros bloques en forma de secuencia dentro de una única base de datos a prueba de manipulaciones, donde permanecen disponibles para su consulta y verificación.



Robo-advisors

Los robo-advisors permiten proporcionar a los clientes consejos personalizados y automatizados para su inversión, brindando un acceso más amplio e impactando la calidad de los servicios. Por otro lado, puede apoyar el rediseño de procesos para permitir al capital humano enfocarse a tareas de más valor.



Automatización

Las instituciones financieras están utilizando tecnologías de automatización, como el procesamiento automático de lenguaje natural (NLP) y los sistemas de inteligencia artificial (IA) para mejorar la eficiencia en sus operaciones y mejorar la atención al cliente.



5

Dimensiones y barreras de la inclusión financiera

La inclusión financiera es un concepto multidimensional que, según M. Roa (2013) en su investigación “Inclusión Financiera en América Latina y el Caribe: acceso, uso y calidad”, abarca ciertas características que se vinculan entre sí: el “uso” depende de “tener acceso” y además de la “calidad de dicho acceso”. Sin embargo, también existen barreras que favorecen a la exclusión. De esta forma podemos definir que:

| Concepto | Inclusión Financiera | Barrera |
|----------|--|--|
| Uso | Considera la regularidad, frecuencia y tiempo de uso de los servicios y productos financieros. Según Roa (2013), es un concepto relacionado a la demanda y que intenta medir la permanencia y profundidad del empleo de servicios y productos financieros. | Por lo regular, la base de la pirámide no está considerada dentro del sistema debido a distintos factores, entre ellos, la informalidad y el analfabetismo financiero. Por ello es necesario contar con regulaciones y programas gubernamentales para lograr una correcta inclusión. |
| Acceso | Roa (2013) menciona que es “un concepto directamente relacionado a la oferta” y se define como la capacidad de poder usar servicios y productos financieros que sean asequibles y en instituciones financieras cercanas. | El acceso a productos y servicios financieros siempre está determinado por las instituciones y su omnicanalidad. Lo ideal para una inclusión financiera sería ver siempre en beneficio del cliente. |
| Calidad | Se enfoca en que los productos y servicios financieros se ajusten a las necesidades de los clientes. | Depende de las instituciones financieras el poder adaptar sus productos y servicios a las necesidades de los clientes, manteniendo la calidad y haciéndolos asequibles. Una vez más las regulaciones y los gobiernos son clave para asegurar estas características. |

Las Fintech pueden reducir las barreras de inclusión financiera a través de:

Mejores evaluaciones crediticias por medio de tecnologías como el Big Data y la inteligencia artificial para identificar, de mejor manera, los perfiles de riesgo.

Procedimientos KYC (Know Your Customer) con Blockchain para facilitar los procesos de identificación y verificación de identidad.

Optimizar procesos por medio de la automatización de tareas, lo cual también puede ayudar a reducir costos.

Mejorar la experiencia del usuario mediante procesos eficientes y accesibles.



6

Educación financiera y digital

La educación financiera y digital son piezas clave para que los procesos de inclusión y digitalización realmente funcionen.

Uno de los principales problemas que enfrenta la digitalización es la falta de preparación y capacitación de los usuarios en cuanto a temas financieros y de tecnologías, sobre todo en adultos mayores.

Este segmento de la población puede obtener muchos beneficios al acceder, usar y aprovechar la tecnología, pero aún hay un gran número de personas que desconocen cómo usar las herramientas digitales o que no tienen acceso a ellas por diversas razones: barreras sociales, lugar de residencia, su nivel educativo, su origen étnico, su historial laboral, dificultades de salud, su género, su situación socioeconómica y, por supuesto, su edad.

Por lo tanto, es fundamental tener en cuenta estos factores a la hora de desarrollar políticas públicas de inclusión digital para las personas mayores. De lo contrario, se podrían agravar las desigualdades sociales y económicas existentes o crear nuevas.

El uso adecuado de las tecnologías financieras permitirá lograr una mayor cobertura de digitalización y, por consiguiente, una mejor respuesta ante las innovaciones tecnológicas en el sector financiero.

Por otro lado, si bien se han realizado esfuerzos importantes para mejorar la educación financiera, es necesario continuar explorando los medios digitales para llegar a un mayor número de personas, ya que, desafortunadamente, muchos de esos usuarios no saben cómo utilizar los instrumentos de crédito que ofrecen las instituciones, o no saben cómo planear sus finanzas para lograr establecer un ahorro o una inversión.

Es importante que puedan identificar riesgos potenciales dentro del entorno financiero y digital, así como que sepan manejar los dispositivos y herramientas que tienen a su alcance.

Para las instituciones, debe quedar claro que el objetivo del sistema financiero es que el cliente tenga una mejor salud financiera. Es por ello que nos empeñamos en incluir la educación financiera como pieza clave para lograrlo. Pues, al tener una población más educada financieramente, se podrán alcanzar mayores niveles de inclusión financiera con una economía más estable, más justa y equitativa.

No olvidemos que reducir los déficits educacionales no depende exclusivamente de la oferta privada, sino que es un factor estructural y sistémico, donde la educación digital también pasa a ser una necesidad. Es importante hacer intervenciones específicas para cada sector de la población.

El acceso a productos y servicios financieros permiten la mejoría de la economía local, pues quienes tienen acceso a ellos, están mejor preparados para mantener sus medios de subsistencia, lograr mayor bienestar y afrontar mejor el riesgo.

En la actualidad, los gobiernos, las organizaciones de desarrollo y los actores del sector privado de todo el mundo reconocen la importancia de los servicios financieros para la población pobre. Y si bien, la inclusión financiera sólo es un medio para alcanzar un fin (salud financiera), debemos tener claro los caminos que podría tomar en los siguientes años.

Primeramente, las tendencias de desarrollo a nivel mundial sugieren que probablemente se reducirá el número de personas que viven en pobreza extrema debido al aumento de los ingresos; pero la desigualdad se ha vuelto un problema emergente: la mayoría de las personas pobres trabajan en el sector informal sin seguridad laboral y protección social.

Al mismo tiempo, más personas están obteniendo acceso a servicios financieros, empero, el nivel de uso sigue siendo bajo en determinados segmentos de la población: mujeres, personas que viven en zonas rurales y pobres.

Además, la innovación del sector financiero juega un papel importante, ya que permite reducir costos de transacción y crea rastros de datos que posibilita a las empresas establecer nuevos modelos de negocio que atienden las necesidades de los consumidores.

Tanto autoridades como el sector privado están ideando incentivos para estimular la oferta de productos de manera segura y más eficiente.

Por otro lado, es importante crear políticas que impulsen el ecosistema de la inclusión financiera y donde podamos tener:

Estabilidad y seguridad del sector financiero.

Regulaciones favorables.

Competencia.

Adaptación de la reglamentación KYC para sectores marginados.

Seguir incorporando cuentas básicas con pocos requisitos de ingreso y de bajo costo para la base de la pirámide.

Normas que exijan o recompensen metas de inclusión financiera.

Mejor infraestructura pública financiera: registros de antecedentes crediticios, cámaras de compensación, sistemas nacionales de conmutación, etc.

Asimismo, el Big Data sigue creciendo para que las empresas y gobiernos obtengan cada vez más datos a fin de vender productos y servicios más personalizados.

En suma, la diversificación de proveedores modificará el ecosistema de servicios financieros, al mismo tiempo que la globalización y la tecnología digital afectarán la prestación de servicios.

Las Fintech, por su parte, continuarán empujando los límites de las soluciones y los instrumentos innovadores para la población pobre. Y, gracias al uso de datos, se seguirán formulando soluciones transformadoras para este sector de la población.

No obstante, seguirán existiendo riesgos vinculados a la privacidad y la protección de los datos de los clientes. Es importante idear estrategias para una buena gestión, de lo contrario, podría minarse la confianza de los clientes, provocando que dejen de usar productos y servicios digitales.

También existe el riesgo de hacer todavía más grande la brecha digital debido a la falta de conectividad e infraestructura en ciertas zonas, el costo de los servicios, las características demográficas, etc. que ponen en riesgo de mayor exclusión a determinados segmentos, entre ellos, las mujeres, los habitantes de zonas rurales, los ancianos, los refugiados y los más pobres.

La suma de todos los puntos anteriores nos deja claro que las acciones que tomen los distintos gobiernos son cruciales para impulsar la inclusión financiera, para que así, la población genere confianza en el sistema financiero, de forma que se logre el desarrollo de mercados sólidos con competencia justa y prácticas responsables.



Según la Alianza Mundial para la Inclusión Financiera del G20, la base de la pirámide suele iniciarse en los servicios financieros a través de pagos digitales. Lo que, eventualmente, les permite adquirir otros servicios como el crédito y los seguros, aumentando así la posibilidad de que la población utilice estos servicios para ahorrar, emprender o expandir un negocio, gestionar el riesgo, acceder a distintos servicios, aprovechar oportunidades, hacer realidad sus sueños y ser más resistente ante las perturbaciones financieras.

Además, los datos muestran que los pagos electrónicos y las cuentas de ahorro tienen un mayor impacto en objetivos de desarrollo como la reducción de la pobreza y la desigualdad.

A pesar de los obstáculos, como la persistente exclusión financiera, la preferencia por el uso del efectivo, las restricciones reglamentarias y los problemas de acceso al mercado, América Latina ha experimentado un impresionante crecimiento en la digitalización de los pagos y los cambios que conlleva. Esto incluye el fortalecimiento de las pequeñas empresas, el aumento del comercio electrónico y la posibilidad de que más personas tengan acceso a servicios financieros.

Por otro lado, las empresas de tecnología siguen sumando esfuerzos para la creación de productos innovadores para los servicios financieros, la modernización de la infraestructura, los sistemas de pagos y la transformación digital. Lo que beneficia a la reducción de los costos para consumidores y empresas.

Para lograr una inclusión financiera adecuada, es necesario poner atención a las regulaciones. Estas deben incentivar la reciprocidad, reforzar la colaboración relativa al intercambio de experiencias y formular recomendaciones normativas relacionadas con diversos enfoques a nivel regional e internacional.

Finalmente, las Tecnologías de la Información y Comunicación han mostrado una correlación positiva con la inclusión financiera y reducción de la pobreza, convirtiéndose en un foco importante de inversión para el sector financiero.





Inclusión financiera confiable

www.kata-software.com



Kata Software

Referencias

Roa, M. (2013). Inclusión Financiera en América Latina y el Caribe: acceso, uso y calidad. www.researchgate.net.

Monsberger, R. y del Rosal, V. (2021). El Futuro de la Inclusión Financiera: Tecnologías y Estrategias Fintech para Microfinanzas Inclusivas y Sustentables. https://sparkassenstiftung-latinoamerica.org/fileadmin/user_upload/pdf/Estudios/El_Futuro_de_la_Inclusi%C3%B3n_Financiera_Tecnolog%C3%ADas_y_Estrategias_Fintech_para_Microfinanzas_Inclusivas_y_Sustentables_versi%C3%B3n_final.pdf

Muir, J. (2022). Acelerando los pagos digitales en América Latina y el Caribe <https://publications.iadb.org/es/acelerando-los-pagos-digitales-en-america-latina-y-el-caribe#:~:text=Entre%20el%20primer%20y%20el,integrarse%20en%20el%20mundo%20digital>.

BBVA (2019). La educación financiera digital es vital para mejorar el bienestar económico. <https://www.bbva.com/es/sostenibilidad/la-educacion-financiera-digital-es-vital-para-mejorar-el-bienestar-economico/>

Gobierno de México. (2021). Vejece interconectadas: Inclusión digital de las personas mayores. <https://www.gob.mx/inapam/es/articulos/vejece-interconectadas-inclusion-digital-de-las-personas-mayores?idiom=es>

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE). (2021). Digital Delivery of Financial Education: Design and Practice. <https://www.oecd.org/finance/financial-education/digital-delivery-of-financial-education-design-and-practice.htm>

Muñoz, L. (2002). Las personas mayores ante las tecnologías de la información y la comunicación. Universidad de Granada, España. <https://www.redalyc.org/pdf/567/56751267017.pdf>

Lahaye, E., Abelle, T. y Hoover, J. (2017). Una visión del futuro: Inclusión financiera 2025. <https://www.cgap.org/sites/default/files/Focus-Note-Vision-of-the-Future-Jun-2017-Spanish.pdf>

Domínguez, J. M. y López Jiménez, J. M. (2019). Transformación digital y educación financiera: cuestiones básicas. BBVA Centro para la Educación y Capacidades Financieras.