



¿ESTÁ AMÉRICA LATINA
TRABAJANDO POR LA INCLUSIÓN
FINANCIERA?



COBIS
Financial Agility Partners

A close-up photograph of a person with long blonde hair, wearing a blue top, writing in a spiral-bound notebook with a black pen. The image is dimly lit and has a dark blue overlay. A white graphic element consisting of a horizontal line and two vertical lines forming a partial frame surrounds the text.

*La inclusión financiera es un
facilitador clave para reducir la
pobreza y fomentar la prosperidad*

Banco Mundial

#UnaNubeDePosibilidades

Introducción

La inclusión financiera es un importante motor del desarrollo económico y por ende se ha convertido en uno de los principales temas para la banca.

El acceso a servicios bancarios facilita la vida de las personas y las empresas, apoya el emprendimiento, fortalece la industria y genera un entorno favorable para las comunidades más vulnerables. Sin embargo, según cifras del Banco Mundial, alrededor de dos mil millones de adultos están por fuera del sistema financiero, es decir, el 38% de la población mundial.

Por otro lado, la inclusión financiera representa una importante oportunidad de crecimiento para la banca. Con la implementación de soluciones tecnológicas in-

novadoras, las instituciones financieras pueden servir a un grupo demográfico importante y que es ajeno a los productos y servicios de la banca tradicional: ahorro, pago, transferencias, financiamiento y seguros.

Tener acceso a una cuenta es, según el Banco Mundial, el primer paso hacia una inclusión financiera más amplia; en la medida en la que ésta cuenta, es una puerta de entrada a otros servicios financieros que favorezcan el mejoramiento de la calidad de vida de las personas. Pero para esto, la banca debe centrar sus esfuerzos en invertir en tecnología capaz de atender todas las necesidades de las comunidades no bancarizadas, para convertirse en un agente transformador de la sociedad.

Tabla de contenidos

01	La inclusión financiera: Panorama general en la región	5
02	La inclusión financiera en cifras	7
03	La tecnología: un aliado de la inclusión financiera	11
04	¿Cómo puede su entidad facilitar la inclusión financiera?	14
05	Bibliografía	18





01 La inclusión financiera: Panorama general en la región

¿Qué es inclusión financiera?

La inclusión financiera consiste en ampliar el alcance de los productos y servicios financieros a nuevos clientes sin ninguna relación bancaria tradicional, y profundizar la relación con esa comunidad llevando además alfabetización financiera y tecnológica, con el objetivo de generar una mejor calidad de vida.

¿Por qué es la inclusión importante?

- La inclusión ayuda a las familias a ahorrar para la jubilación, imprevistos y tener un plan para gastos recurrentes como educación o alquiler.
- Los empresarios y propietarios de pymes que tienen ideas innovadoras, pueden acceder a servicios, mercados y capital para prosperar.
- Las instituciones financieras buscan escalar sus negocios e impulsar su crecimiento. Esto significa desarrollar productos y servicios para más segmentos de la población. Al crear valor para nuevos clientes y llegar a aquellos no bancarizados, las entidades pueden construir una relación valiosa y duradera.
- La disminución del tamaño de la economía informal proporciona una mayor transparencia en las transacciones financieras, al aumentar la seguridad y la supervisión regulatoria.

- Según el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), la inclusión financiera tiene el potencial de suministrarle las herramientas necesarias a las poblaciones para que puedan mantener sus ingresos o medio de subsistencia aun cuando enfrentan situaciones económicas adversas.

Permite a la población usar sus recursos de forma más efectiva y con menos riesgo que con métodos informales.

- Por medio de un aumento en la red de servicios financieros, permite que las personas construyan activos económicos humanos o físicos, y diversifiquen sus ingresos.

Principales razones de la exclusión del sistema financiero

La falta de acceso a sistemas financieros formales se debe, en primer lugar, a la dificultad geográfica en la prestación de estos servicios en áreas rurales y algunas áreas urbanas; y en segunda instancia, en la escasez de políticas internas que promuevan el acceso a dichos servicios.

La falta de leyes reduce los niveles de confianza en los usuarios en relación a las entidades externas donde pueden confiar sus recursos. Como resultado, muchas personas de escasos ingresos se abocan a programas y procesos informales; tanto para hacer uso de su dinero como para acceder a préstamos. A continuación presentamos los factores que tienen mayor incidencia en la exclusión financiera:

- Poca o nula educación financiera. Las personas en general sienten desconfianza porque no conocen el sistema.
- Falta de historial de crédito al no tener acceso previo a servicios financieros.
- Productos financieros demasiado caros y que no están pensados para este sector.
- Retos geográficos: poblaciones ubicadas en zonas apartadas o de difícil acceso

La inclusión financiera en América Latina en cifras

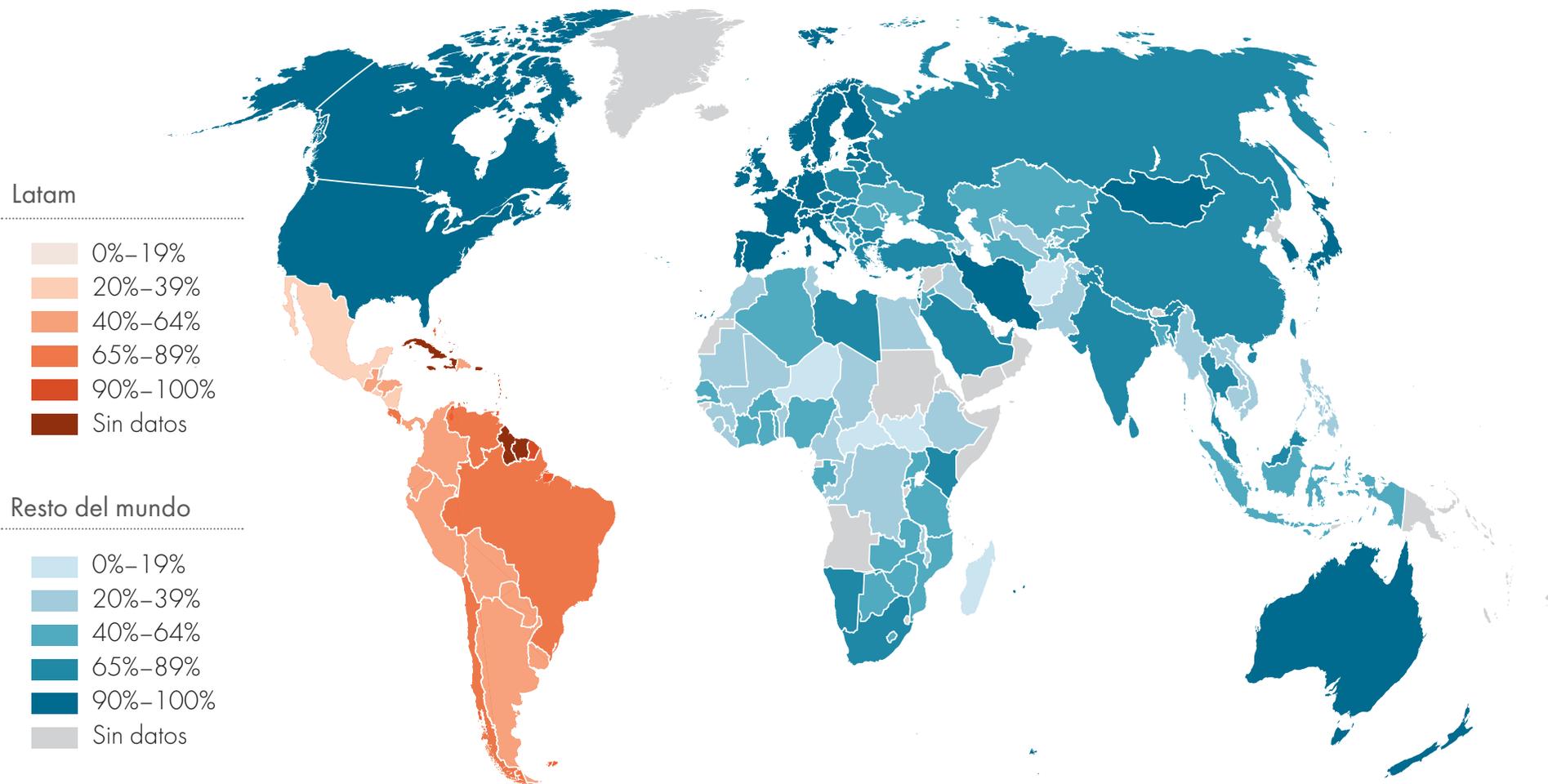


02

La inclusión financiera en cifras

Porcentaje de adultos que cuentan con al menos un servicio financiero

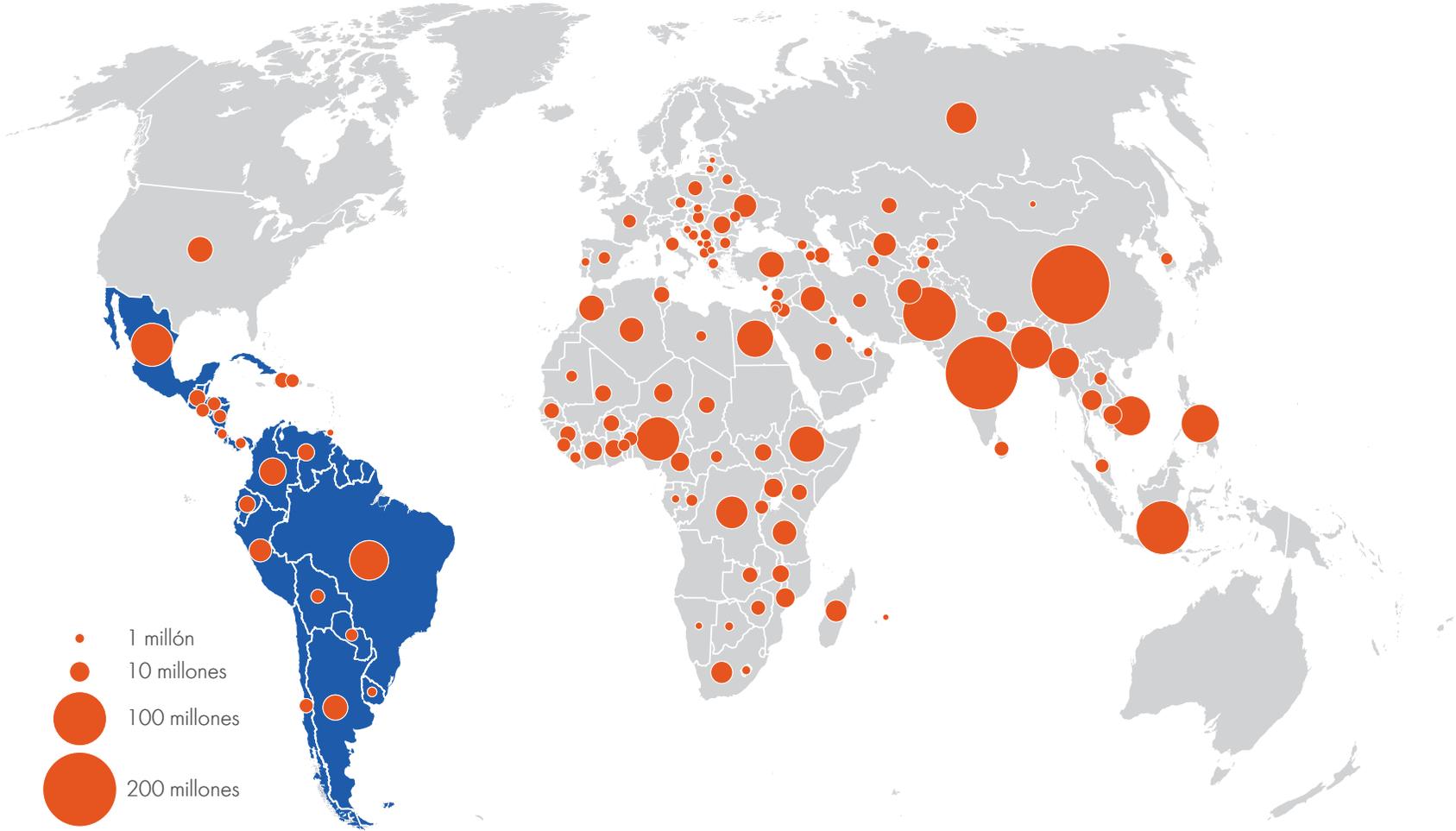
Mundo: 69% - Latinoamérica: 35%



Fuente: Base de datos Global Findex.

Adultos no bancarizados

Mundo: 31% - América Latina: 65%



Fuente: Base de datos Global Findex. Nota: No se muestra datos referentes a economías en las que la proporción de adultos sin cuenta es el 5.



La oportunidad

Los consumidores no bancarizados representaban un mercado enorme que, hasta ahora, se ha pasado por alto y es inaccesible. En la actualidad, la oportunidad de inclusión financiera reside en la convergencia de dos tendencias principales: el aumento de los ingresos de las poblaciones de bajos recursos en los mercados emergentes y la realidad de la tecnología digital para revolucionar la provisión y el precio de los servicios financieros.

Para los bancos, esto significa que ha llegado el momento en el que un modelo de negocio con tecnología digital puede abarcar a los consumidores con pocos recursos bancarios.

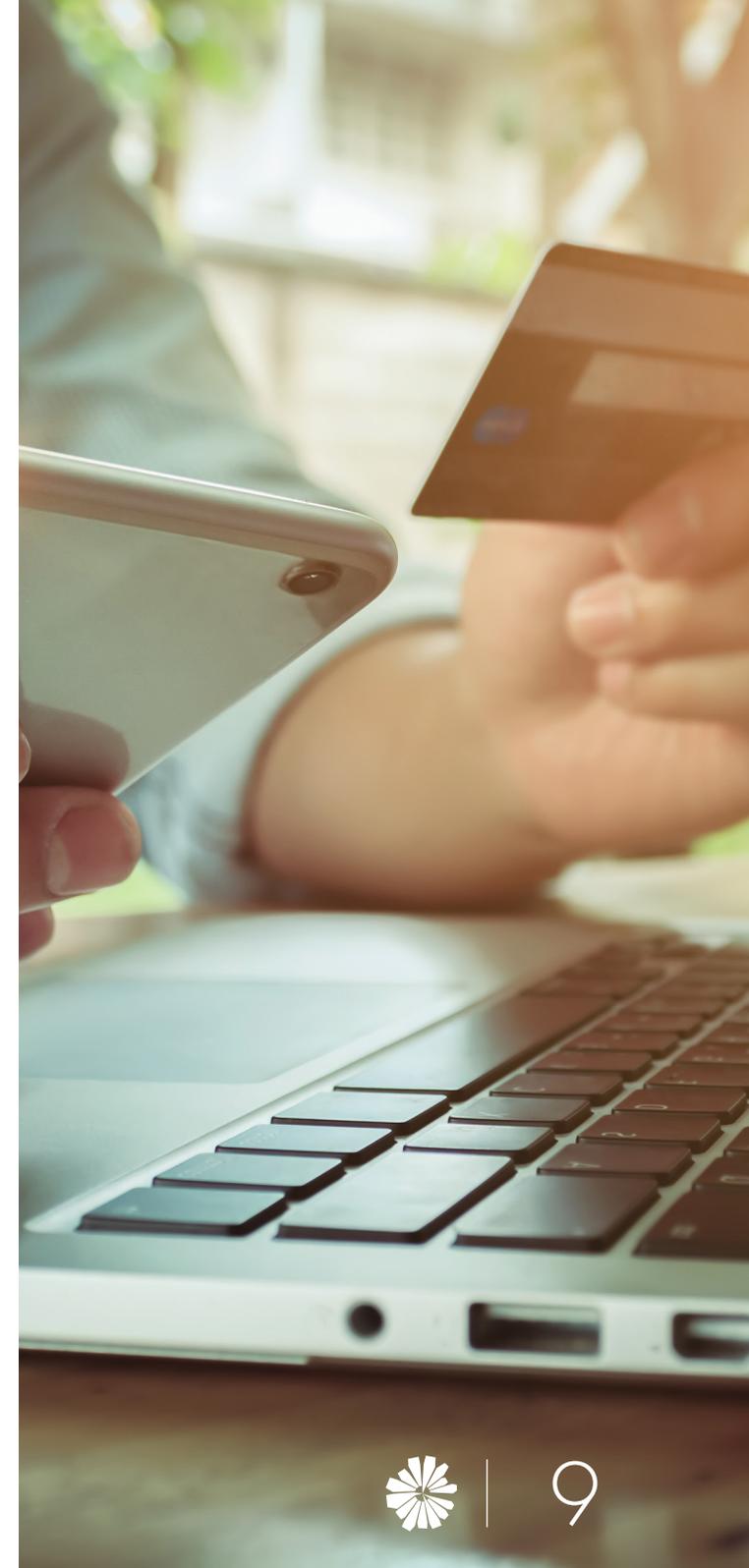
Caso 1:

Un banco en América Latina puede, a través de soluciones tecnológicas de inclusión financiera, crear perfiles predictivos de crédito para que la población

no bancarizada acceda a productos y servicios financieros, incluyendo préstamos. Así, el banco provee a estas personas los recursos necesarios para crear y potenciar pequeños negocios que les ayuden a mejorar su calidad de vida, crear nuevos empleos en sus regiones y, en definitiva, contribuir con el crecimiento económico del país.

Caso 2:

A través de la tecnología una entidad financiera es capaz de llegar a la población de las zonas rurales y permitir que, en pocos pasos, puedan abrir su primera cuenta bancaria. La adquisición de un primer producto financiero logra, a mediano plazo, que el cliente tenga acceso a servicios adicionales y créditos para mejorar la producción de sus cultivos o invertir en infraestructura que permita una mayor eficiencia de los mismos.





¿Cómo la inclusión financiera reduce la vulnerabilidad en segmentos de bajos recursos?

La consultora Ernst & Young (EY) estima que los bancos podrían incrementar sus ingresos anuales en US \$ 200 mil millones gracias a la prestación de servicios financieros a las personas y las pequeñas y medianas empresas (pymes) que se encuentran excluidas financieramente en 60 países emergentes.

El BID reporta que la inclusión financiera puede reducir la vulnerabilidad de la población de escasos recursos de dos maneras:

- **Menos variabilidad de consumo.** Se abre la oportunidad de acceder a mecanismos que permiten enfrentar a choques de ingreso o en precios.
- **Incrementa el valor de activos** físicos, productivos y de capital humano (en áreas de la salud y educación).

Las aplicaciones de mensajería son la forma preferida de comunicación móvil. Su interfaz es intuitiva, lo que ha permitido la adopción tanto por los millennials como por las generaciones que normalmente son más reacias al uso de la banca digital. Estas aplicaciones están preparadas para Inteligencia Artificial (IA), por lo que pueden integrarse fácilmente con los chatbots.

La IA ha permitido a los bots desarrollar capacidades de autoaprendizaje. Esto favorece la automatización de tareas repetitivas de servicio al cliente como la consulta de saldo, movimientos históricos, prestación de servicios de asesoría y respuesta a preguntas frecuentes.

Reducción en los costos de implementación de IA. El menor costo del almacenamiento de datos, las herramientas analíticas y el desarrollo en aprendizaje automático, pone la IA al alcance de cualquier institución.



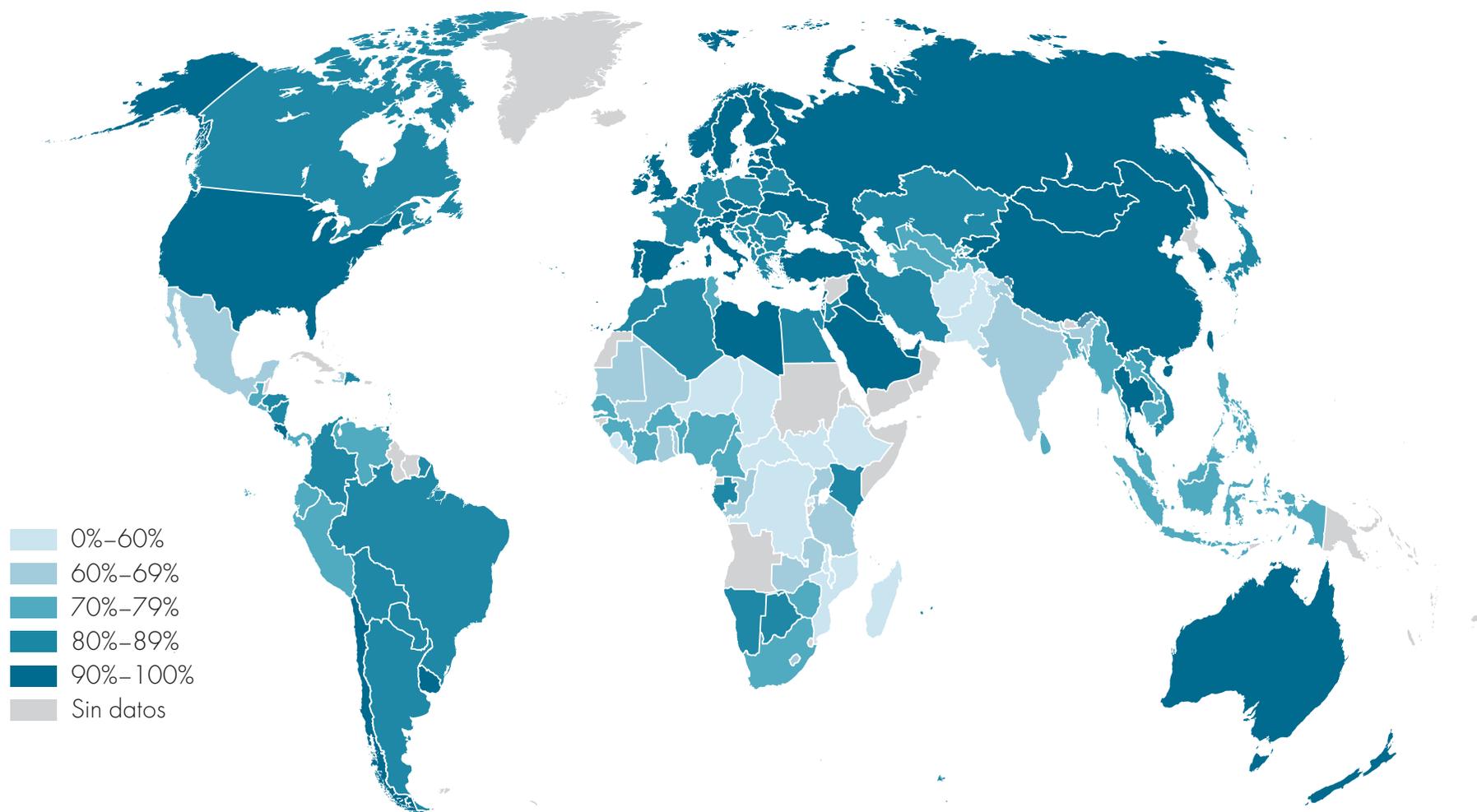
03 La tecnología: un aliado de la inclusión financiera

La tecnología, y en particular el aumento del uso de teléfonos móviles, han facilitado un mayor acceso a servicios financieros con bajo costo para las pequeñas empresas y poblaciones en zonas rurales.

La digitalización de documentos de identidad a través dispositivos móviles ha permitido que procesos como la apertura de una cuenta, sean más fáciles que nunca; y el acceso a una gran cantidad de datos sobre los clientes, ha facilitado la creación de nuevos productos financieros digitales que se adaptan mejor a las necesidades de la población no bancarizada.

Este panorama representa una importante oportunidad de crecimiento para el sector financiero en América Latina y el Caribe, teniendo en cuenta que el 55% de los adultos en la región tienen un teléfono celular y acceso a internet (15% más que el promedio de otras regiones en desarrollo).

Porcentaje de adultos dueños de un celular



Fuente: Gallup World Poll 2017

Adicionalmente, desde 2014 se ha presentado un crecimiento de alrededor del 8% en la cantidad de adultos que realizan o reciben pagos digitales, especialmente en Bolivia, Brasil, Colombia, Haití y Perú. Por otra parte, en Argentina, Brasil y Costa Rica alrededor del 20% de los adultos que tienen una cuenta bancaria, usa el celular o Internet para efectuar operaciones, desde consultas de saldo y transacciones entre cuentas, hasta pagos de servicios públicos.

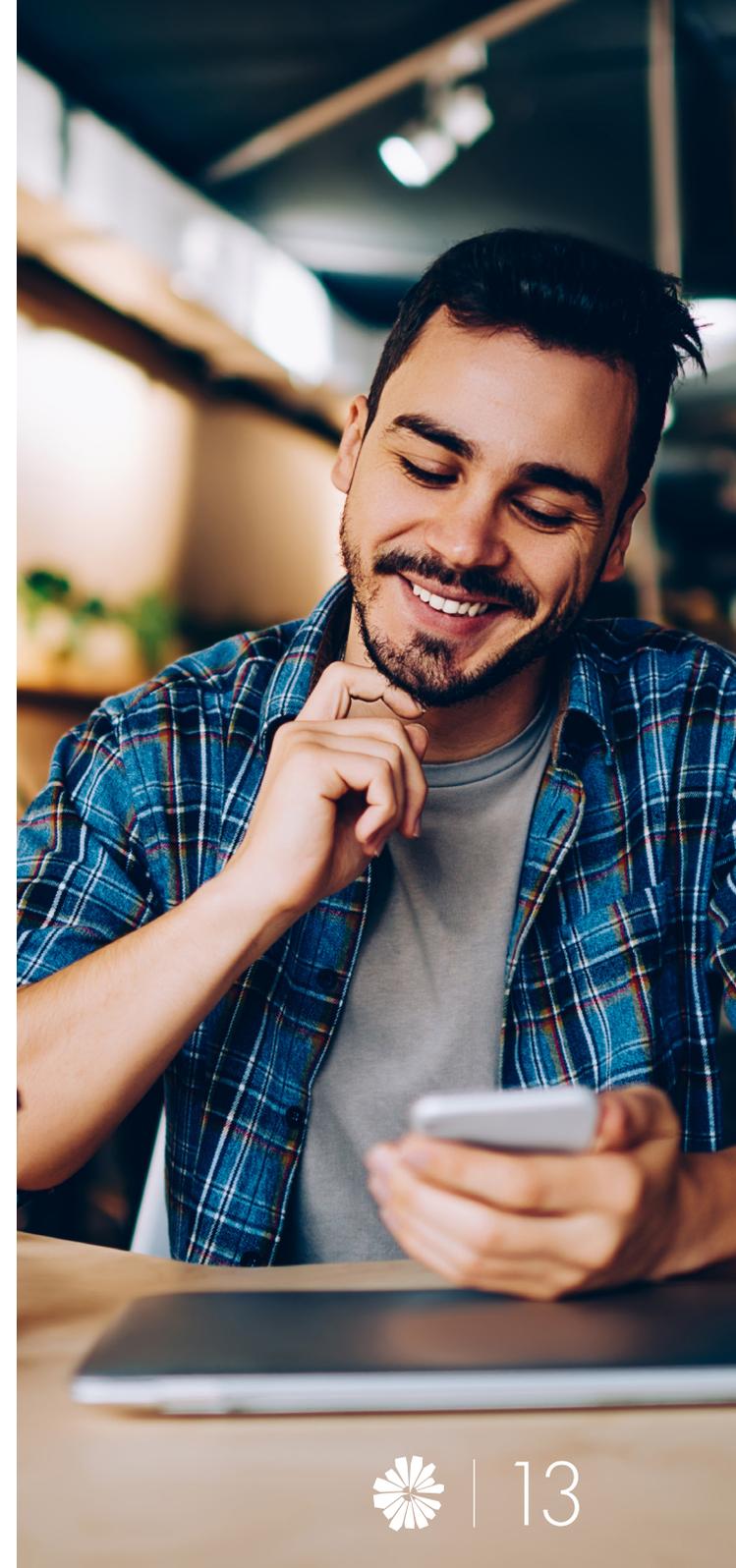
No obstante, dotar a la población no bancarizada de un medio de transacción distinto al efectivo es solo un lado de la ecuación. Es obligación de los bancos repensar sus servicios tradicionales y contar con una plataforma tecnológica robusta que aproveche los canales tradicionales y emergentes para trabajar en pro de la inclusión financiera. Esto comienza con los cajeros electrónicos y se extiende a servicios alternativos como los corresponsales bancarios, la atención a través de chatbots y las sucursales ágiles.

De igual manera, las entidades financieras deben fomentar la utilización de productos como las cuentas bancarias. No es suficiente con que un usuario abra una cuenta: debe saber

usarla. Solo en la medida en la que la cuenta se use, esta adquiere valor tanto para la institución como para el cliente.

Lo mismo sucede con los demás servicios financieros. De hecho, el desconocimiento de los beneficios de la tecnología para el manejo del dinero, son una barrera de la inclusión. Por eso, después de crear productos orientados a los consumidores y desarrollar funcionalidades en los puntos de contacto, las instituciones deben pensar en estrategias efectivas de comunicación para que los usuarios cuenten con la información necesaria para entender los beneficios de sus productos financieros y los utilicen con mayor frecuencia.

Por último, la tecnología puede solucionar una de las barreras de ingreso al sistema financiero más comunes: las altas tarifas asociadas con la banca tradicional. La innovación tecnológica puede reducir el costo de los servicios, fomentando la creación y comercialización de productos y canales como los corresponsales bancarios y, en segunda medida, la creación de un ecosistema digital adecuado para atender las necesidades de la población que accede por primera vez al sistema financiero.



04 ¿Cómo puede su entidad facilitar la inclusión financiera?

Le presentamos COBIS Inclusión

COBIS Inclusión es una solución de core bancario para cooperativas de crédito e instituciones de microfinanzas, que se adapta totalmente a este mercado, con amplias funcionalidades provistas en total cumplimiento normativo.

Esta solución de core integral de COBIS, adaptable a las cooperativas de crédito y microfinancieras, está diseñada para automatizar negocios de inclusión financiera.

COBIS Inclusión está basada en la nube bajo un modelo de Software-as-a-Service (SaaS) que permite a las instituciones financieras utilizar el sistema sin tener que preocuparse por detalles técnicos, y cuenta con funcionalidades para el comercio minorista, préstamos a pymes y otras capacidades de microfinanzas individuales y grupales.

Al adoptar esta solución las entidades financieras están en capacidad de llegar a clientes que generalmente no son atendidos por la banca tradicional, fomentando así la inclusión y por ende el crecimiento económico a escala nacional y regional.



Beneficios



Creación ágil de nuevos productos financieros para impulsar el crecimiento de las ventas.



Total cumplimiento normativo, por lo que se acoplará a su negocio de forma ágil.



Altamente flexible, configurable, escalable y seguro.



Fácil de integrar y abierto al ecosistema de la innovación.

Características

- Esta solución cubre todo el espectro de servicio al cliente y funciones de back office con disponibilidad 24/7.
- Centrado en el cliente y orientado a procesos de negocio.
- Ofrece la posibilidad de inscribir nuevos clientes y vender productos financieros a través de aplicaciones móviles.
- Automatización sencilla de procesos de negocio.
- Gestión de documentos para procesar y salvaguardar documentos escaneados.
- Administración de préstamos y garantías.
- Administración de cuentas de depósito.
- Contabilidad automática de todas las transacciones monetarias.
- Sistema de gestión de cajeros.
- Administración del sistema y controles de seguridad.
- Arquitectura orientada a servicios que permite la integración con otras redes.
- Soporte multi-moneda y multi-idioma.



#UnaNubeDePosibilidades

COBIS, su aliado para fomentar la inclusión financiera en su país

Con más de 65 años de experiencia como proveedor de soluciones tecnológicas en todo el continente americano, COBIS se ha convertido en un socio verdaderamente estratégico para sus más de 70 clientes activos, permitiendo a las instituciones financieras identificar necesidades tecnológicas y desarrollar software financiero sofisticado para satisfacer dichas necesidades.

Tenemos una potente plataforma digital que incluye aspectos transaccionales, integración, procesos, reglas de negocios y comunicación; así como un marco de trabajo que nos permite ofrecer agilidad financiera, estando en sintonía con lo que el mercado requiere para acelerar la red de valor de las entidades financieras y los clientes finales.

Nuestra presencia en 15 países de la región nos respalda como uno de los proveedores con el mayor cumplimiento del marco regulatorio local e internacional.

Para brindar servicios especializados, contamos con el conocimiento experto de más de 500 consultores en diferentes disciplinas de negocios y tecnología, que desarrollan soluciones financieras innovadoras de manera ágil y oportuna.

Tenemos oficinas en México, Panamá, Colombia, Ecuador y USA. También tenemos socios en Argentina, Paraguay, Venezuela y Bolivia, que nos ayudan a llegar a nuevos mercados y permiten que las empresas financieras aceleren el crecimiento de su red de valor.

¿Quiere conocer más sobre cómo podemos ayudarle a aprovechar las oportunidades que representa la población no bancarizada en su país? [Contáctenos aquí](#) y convierta a su institución en un líder en inclusión financiera en su país.

Bibliografía

Banco Mundial BIRF – AIF. *Según la base de datos Global Findex, la inclusión financiera está aumentando, pero aún subsisten disparidades*. Abril de 2018. Recuperado de: <http://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2018/04/19/financial-inclusion-on-the-rise-but-gaps-remain-global-findex-database-shows>

Demirgüç-Kunt, Asli; Klapper, Leora y otros. *La base de datos Global Findex 2017: La inclusión financiera en cifras y la revolución tecnológico-financiera*. 2018. Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento/Banco Mundial. Recuperado de: <https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/29510/211259ovSP.pdf>

Ernst & Young EY. *Innovation in financial inclusion Revenue growth through innovative inclusion*. 2017. Recuperado de: <https://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/EY-innovation-in-financial-inclusion/%24FILE/EY-innovation-in-financial-inclusion.pdf>

Greer, Stephen y Mazzini, Juan. *Inclusión financiera en América Latina: una encuesta a instituciones financieras*. Septiembre de 2018. Celent.

World Economic Forum. *Economic growth and social inclusión in Latin America*. Recuperado de: <http://widgets.weforum.org/cards/#!economic-growth-and-social-inclusion-in-latin-america>

#UnaNubeDePosibilidades



COBIS
Financial Agility Partners

www.cobiscorp.com