RFD
Finanzas para el desarrollo
RED DE INSTITUCIONES FINANCIERAS DE DESARROLLO

microFINANZAS

Revista de la Red de Instituciones Financieras de Desarrollo ECUADOR

Edición No. 37 / Junio 2024

Innovación tecnológica e Inclusión Financiera



EXPERIENCIAS
Servicios financieros digitales: construyendo un ecosistema global seguro e innovador

ACADÉMICA
Promoviendo la inclusión financiera mediante innovación tecnológica y educación financiera

VISIÓN INTERNACIONAL
Tecnologías financieras emergentes en Latinoamérica

DISTRIBUCIÓN GRATUITA

RFD
Finanzas para el desarrollo
RED DE INSTITUCIONES FINANCIERAS DE DESARROLLO

microFINANZAS
ECUADOR

Edición No. 37 / Junio 2024

Presidente:
Edgar Carvajal

Directora Ejecutiva:
Valeria Llerena

Editor General:
Andrea Zumárraga

Consejo Editorial:
Valeria Llerena
Andrés Freire
Rossana Bonilla
Andrea Zumárraga

Fotografías:
Banco fotográfico de la RFD
Pexels.com
Unsplash.com
Pixabay.com
Freepik
Adobe FireFly

Fotografía Portada:
Adobe FireFly

Diseño e Ilustración:
Mauricio Paredes

Contacto RFD:
Dir.: Pasaje El Jardín E10-06 y Av. 6 de Diciembre, Edif. Century Plaza 1, 8vo. Piso, Of. 24
Telf.: (593-2) 333-2446 / 333-3091
Mail: info@rfd.org.ec

Contenido

Editorial Transformación digital del sector financiero	**1**
Primera plana La tecnología y la digitalización están revolucionando la inclusión financiera	**3**
Análisis Innovación tecnológica para la inclusión financiera	**5**
Retos y oportunidades de la alfabetización financiera digital	**7**
Inclusión financiera digital para grupos vulnerables	**9**
Experiencias Servicios financieros digitales: construyendo un ecosistema global seguro e innovador	**10**
Digitalización, una vía directa hacia la inclusión	**13**
Perspectivas ¿Cómo mejorar la experiencia de los clientes de servicios financieros a través de la tecnología?	**15**
Academia Promoviendo la inclusión financiera mediante innovación tecnológica y educación financiera	**17**
Enfoque Co-creando FinTech: aliados para llegar a la última milla	**20**
Visión internacional Tecnologías financieras emergentes en Latinoamérica	**22**
Publirreportaje Data, análisis y gestión de recupero: un mix de oportunidades para tu negocio con Equifax	**24**
Análisis y estadísticas Información estadística del sector financiero nacional, a mayo 2024	**26**
Instituciones miembros RFD	**37**

Editorial



Transformación digital del sector financiero

Edgar Carvajal
Presidente del Directorio
RFD

Es innegable que uno de los factores positivos, quizá el único, que deviene de la pandemia del COVID – 19, es la "aceleración" que tuvieron los productos y servicios financieros digitales para responder a esta realidad traumática y disruptiva que afectó al mundo entero y por supuesto también a las instituciones financieras y a sus millones de clientes y usuarios.

Las plataformas digitales se incrementaron, modernizaron e innovaron; las Fintech tuvieron un despunte e implementación inusitados; la facilidad, oportunidad, eficiencia y seguridad de las transacciones digitales se pusieron a prueba; las App dejaron de ser un servicio adicional, novedoso y atractivo para pasar a constituirse en una necesidad de las instituciones financieras; para cubrir los requerimientos de los clientes, los sistemas de pagos digitales crecieron exponencialmente y además en coordinación con otros servicios como el de alimentación o el de transporte. En fin, según los expertos en dos años se produjo una evolución equivalente a cinco años en el campo de la digitalización o "virtualidad" de los productos y servicios financieros.

Evidentemente, esto también produjo un impacto positivo en términos de inclusión financiera, por los millones de personas incorporadas a los sistemas financieros y "obligadas" a tomar servicios digitales. Es también un factor de consideración muy relevante el hecho de los millones de personas que siendo parte de los sistemas financieros también fuimos "obligadas" a utilizar servicios digitales.

Las cifras, los argumentos, los ejemplos, los estudios de casos y los testimonios para demostrar fehacientemente este impacto positivo del COVID – 19 son abundantes y muy convincentes, sin embargo, aún caben reflexiones en torno a este tema: ¿cuáles son los retos del presente y del futuro de los productos y servicios financieros digitales, y de la tecnología y de la inclusión financiera misma, utilizando estas herramientas?

En busca de este objetivo, la identificación de los retos presentes y futuros está estructurada en esta nueva edición de la revista Microfinanzas de la Red de Instituciones Financieras de Desarrollo – RFD.

Con la experiencia organizacional de nuestros miembros y de instituciones y personas aliadas integrantes de la "comunidad pro-inclusión financiera" se "pasa revista", entre otros temas: al impacto social y económico generado por medio de la utilización de la inclusión financiera digital; a la alfabetización financiera digital, ¿es parte de nuestra tarea de Educación Financiera?; al reconocimiento y adaptación de los servicios digitales para grupos vulnerables; y, a la necesidad de cubrir las brechas normativas existentes en el campo de la inclusión financiera digital en nuestro país.

La Red de Instituciones Financieras de Desarrollo – RFD, con esta publicación, también hace una invitación cordial, retadora, al diálogo en torno a los temas estructurales que son indispensables para generar mayor impacto positivo con los productos y servicios digitales ofertados por el sistema financiero ecuatoriano:

> *Según los expertos en dos años se produjo una evolución equivalente a cinco años en el campo de la digitalización o "virtualidad" de los productos y servicios financieros.*

- Que las instituciones financieras desarrollen e implementen mayores y mejores servicios financieros digitales es indispensable, pero no es suficiente si las personas que habitan en las áreas urbano-marginales o rurales no cuentan con servicio de internet, ni provisto por el estado, ni tampoco por los entes privados como las telefónicas. Bajo estas condiciones se mantendría la exclusión financiera a pesar de la oferta disponible de servicios digitales.

- Que los servicios de internet estén disponibles en estas zonas es indispensable, pero no es suficiente si tienen una calidad y un precio que se constituyen en un elemento de confirmación de la exclusión tecnológica con impacto en la exclusión financiera.

- Que los servicios de internet sean accesibles en calidad y precio es indispensable, pero no es suficiente si las personas no están familiarizadas con su utilización, no tienen confianza en las transacciones digitales generadas con estas herramientas y no conocen las ventajas de seguridad y rapidez de lo digital frente al manejo del dinero en efectivo.

- Que los servicios de internet y los servicios financieros digitales tengan aceptación por el nivel de confianza de las personas es indispensable, pero no es suficiente si no se consideran las condiciones específicas en las que se encuentran, respecto de este tema, las personas pertenecientes a grupos vulnerables, que son parte de la base de la pirámide y, por tanto, enfrentan los problemas de la pobreza y exclusión social y financiera.

Finalmente, el micro financiamiento por definición y por necesidades pragmáticas se ha caracterizado por ser un servicio persona a persona. Desde el punto de vista metodológico de las instituciones, es indispensable, y, desde las personas es un elemento muy valorado, muy apreciado. Aún nos toca descubrir cuál es el equilibrio apropiado entre la digitalización y la atención personalizada; entre el crecimiento vertiginoso de clientes, captaciones y créditos, y la reducción de los riesgos de la intermediación financiera, porque conocemos a los clientes, a las personas.

He ahí la gran disyuntiva de la modernidad y el gran reto de nuestras instituciones encargadas de promover la inclusión financiera.

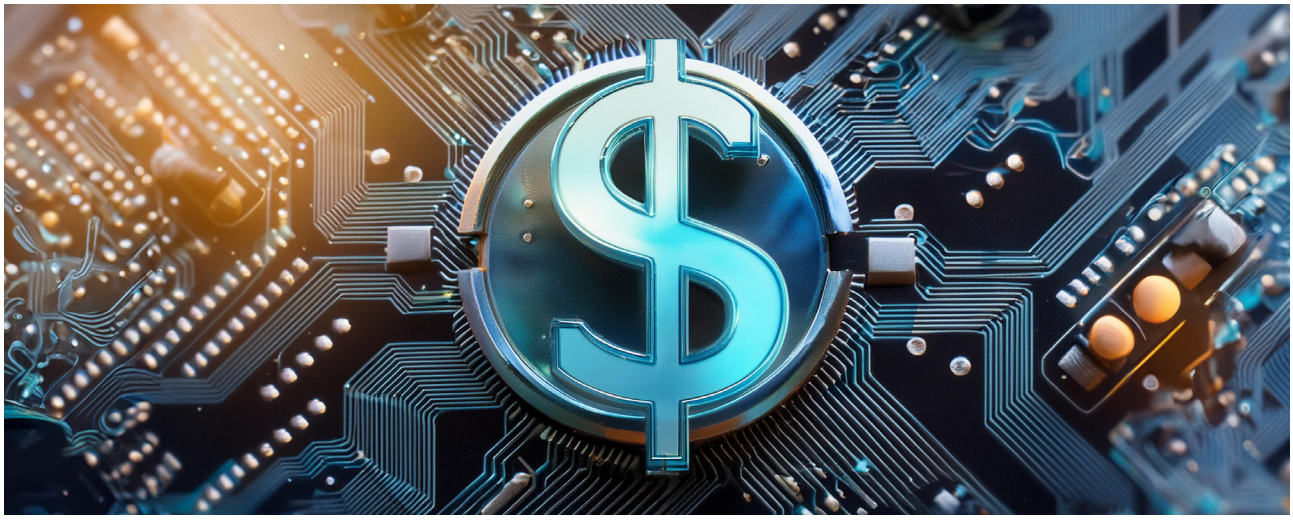


Foto: Adobe FireFly.

La tecnología y la digitalización están revolucionando la inclusión financiera



Valeria Llerena
Directora Ejecutiva
RFD

La tecnología está redefiniendo el panorama de las empresas a nivel mundial y la industria financiera no es la excepción, estos cambios están transformado radicalmente la forma en que las personas acceden y utilizan los productos y servicios financieros, eliminando barreras tradicionales y facilitando la inclusión financiera para millones de personas en todo el mundo.

Los avances tecnológicos, desde la digitalización de los servicios financieros hasta la aplicación de inteligencia artificial (IA), están rompiendo obstáculos, transformando la forma en que se realizan las transacciones, se gestionan los riesgos y se interactúa con los usuarios. Esto a su vez, ayuda a reducir los costos operativos, incrementando la eficiencia y transparencia en las instituciones; así como, permite adaptar los productos y servicios a las necesidades cambiantes de los consumidores y las demandas del mercado globalizado, mejorando así, la experiencia de los clientes.

La tecnología, además, permite ampliar el uso de productos y servicios financieros en poblaciones tradicionalmente excluidas, ubicadas en lugares en donde es más difícil que las instituciones financieras tengan presencia física, esto, gracias a la expansión del internet y la telefonía inteligente que permiten la diversificación de canales como las plataformas web, aplicaciones financieras y banca móvil, para que los usuarios puedan realizar transacciones, pagos y transferencias desde cualquier lugar y a cualquier hora. A la vez, la tecnología ofrece una alternativa más segura y transparente para realizar estas transacciones, ya que permite registrar los movimientos, disminuyendo el riesgo de fraude y corrupción, también reduce la necesidad del manejo de efectivo, mejorando la seguridad y la eficiencia en los comercios, pequeños negocios y emprendimientos.

Por otro lado, la IA brinda herramientas a las entidades financieras para trabajar en análisis predictivos a través de la utilización de algoritmos avanzados para analizar grandes volúmenes de datos, prever tendencias de mercado, comportamiento de los clientes y riesgos financieros; o utilizar “chatbots” y asistentes virtuales para la atención automatizada al cliente, respondiendo preguntas comunes, ofreciendo soporte y reduciendo los costos asociados a estos procesos. La IA también fortalece la ciberseguridad mediante la detección temprana de fraudes y la protección de datos sensibles, asegurando transacciones seguras y confiables en un entorno digital cada vez más complejo.

Sin embargo, a pesar de los grandes beneficios de los avances tecnológicos y la digitalización, la implementación de tecnologías financieras también plantea desafíos operativos, éticos y regulatorios para garantizar un desarrollo sostenible, que deben ser trabajados en conjunto para garantizar que tanto las instituciones financieras, las Fintech y los usuarios y clientes tengan las mismas oportunidades de beneficiarse de esta revolución digital. La innovación tecnológica debe ser inclusiva y responsable, lo cual implica el trabajo coordinado desde diferentes instancias como el gobierno central, los organismos de regulación y control, las entidades financieras, organizaciones de la sociedad civil y la sociedad en general, considerando priorizar en los siguientes aspectos:

> *A pesar de los grandes beneficios de los avances tecnológicos y la digitalización, la implementación de tecnologías financieras también plantea desafíos operativos, éticos y regulatorios para garantizar un desarrollo sostenible, que deben ser trabajados en conjunto para garantizar que tanto las instituciones financieras, las Fintech y los usuarios y clientes tengan las mismas oportunidades de beneficiarse de esta revolución digital.*

- Invertir en infraestructura digital, principalmente orientada a mejorar la conectividad a internet en todo el país, con énfasis en las áreas rurales y remotas, y garantizar que las personas tengan acceso a dispositivos móviles inteligentes, todo esto con costos asequibles. Este es un pilar fundamental considerando que, de acuerdo con las cifras del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), el acceso a conectividad en el sector rural en el Ecuador es menor al 20% de la población.

- Contar con marcos regulatorios que fomenten la innovación, establezcan reglas claras de operación y protejan a los usuarios y consumidores. Esto implica promover la interoperabilidad entre diferentes plataformas y servicios y establecer estándares de seguridad, privacidad y transparencia.

- Promover que las instituciones financieras y las empresas tecnológicas adopten principios de diseño centrados en el usuario, asegurando que las soluciones sean fáciles de usar, atiendan las necesidades específicas de sus clientes y sean accesibles y asequibles.

- Incentivar la creación de sandbox regulatorios que promuevan la innovación en el sistema financiero, para el diseño de productos y servicios innovadores, orientados a los clientes.

- Establecer programas de alfabetización digital y financiera adaptados a los diferentes grupos demográficos, que promuevan la utilización de los servicios financieros digitales; y, coordinar que estos programas formen parte de la Estrategia Nacional de Educación Financiera, con el fin de promover esta capacitación desde edades tempranas.

- Lograr que la IA se convierta en una parte integral de las operaciones financieras, con una colaboración efectiva entre humanos y sistemas, lo cual será crucial para maximizar beneficios y mitigar riesgos.

Sin duda, el futuro de la inclusión financiera está estrechamente ligado a la evolución de la tecnología, la cual ha demostrado ser una herramienta poderosa para transformar la manera en que las personas acceden y utilizan los servicios y productos financieros. Sin embargo, para aprovechar plenamente sus beneficios y superar los desafíos actuales, se requiere un enfoque multidimensional y colaborativo que involucre a gobiernos, instituciones financieras, empresas tecnológicas y la sociedad civil, buscando camino hacia un futuro donde todos puedan beneficiarse de las oportunidades económicas y financieras en igualdad de condiciones.

Innovación tecnológica para la inclusión financiera



Roberto Romero von Buchwald
Gerente General
CPN

El sector cooperativo ha experimentado una transformación significativa en los últimos años, impulsada por la adopción de innovaciones tecnológicas que han permitido modernizar los servicios y ampliar el acceso de la población a productos financieros. En este contexto, Cooperativa Policía Nacional ha implementado diversas soluciones digitales pensando en ofrecer a sus socios un acceso más conveniente, inclusivo, seguro y eficiente a una amplia gama de productos y servicios financieros con una experiencia de servicio adaptada a sus necesidades.

Además, la CPN mantiene actividades constantes de Educación Financiera para fomentar la correcta administración de las finanzas de los socios y sus familias, e informarles sobre herramientas digitales con las que cuenta la Cooperativa y que están a disposición del público.

Estas son las innovaciones tecnológicas que han permitido a la CPN posicionarse como un referente en la transformación digital del sector cooperativo, orientado a la inclusión económica de los ecuatorianos:

Cooperativa virtual y app móvil: estas plataformas digitales de la CPN permiten a los socios acceder a sus cuentas, realizar transacciones bancarias, pagar servicios, solicitar préstamos y realizar otras operaciones financieras de manera rápida y segura desde sus dispositivos móviles. Dentro de la aplicación, los usuarios tienen la opción de visualizar su salud financiera para mantener un mejor registro de sus ingresos y gastos.

Ciberseguridad de última generación: la CPN utiliza tecnologías biométricas, como el reconocimiento facial o de huellas dactilares; además de ser la primera cooperativa en integrar la Inteligencia Artificial para mejorar la seguridad en la autenticación de los usuarios y prevenir fraudes en las transacciones financieras.

Pagos sin contacto: la CPN ha introducido tecnologías de pago sin contacto en sus tarjetas de débito y crédito, que cuentan con tecnología NFC (Near Field Communication), y permite a los socios realizar pagos simplemente acercando sus tarjetas a un terminal de pago habilitado.

Servicios de asesoramiento financiero virtual: la Oficina Virtual de CPN ofrece servicios de asesoramiento financiero personalizado y en tiempo real a través de plataformas digitales que utilizan algoritmos y análisis de datos para ayudar a los socios a tomar decisiones financieras más informadas y a gestionar mejor sus recursos.

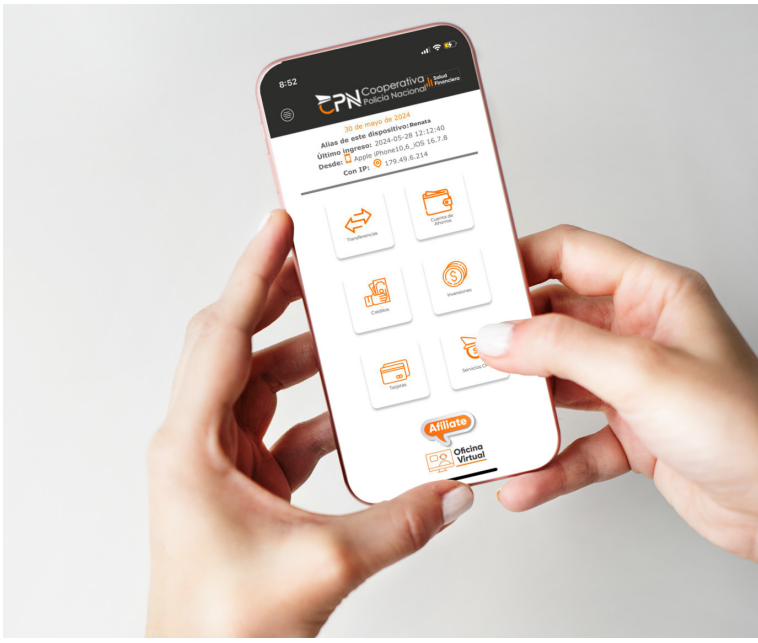


Foto: Aplicación CPN Móvil.

> *"Cooperativa Policía Nacional ha implementado diversas soluciones digitales pensando en ofrecer a sus socios un acceso más conveniente, inclusivo, seguro y eficiente a una amplia gama de productos y servicios financieros con una experiencia de servicio adaptada a sus necesidades."*

Automatización de procesos: agilización de procesos internos, como la aprobación de préstamos, gestión de cuentas y generación de informes, lo que ayuda a mejorar la eficiencia mientras se reducen los costos operativos.

Servicios de banca en la nube: para mejorar la escalabilidad, seguridad y la disponibilidad de servicios bancarios, la CPN ha adoptado soluciones de banca en la nube que facilitan la integración con otras plataformas y servicios financieros.

Todas estas innovaciones tecnológicas han impactado positivamente no solo a la cooperativa, sino también a sus socios, elevando sus niveles de satisfacción al facilitar el acceso y uso de plataformas digitales, lo que a su vez incrementa el alcance que tiene la CPN para sus socios en áreas remotas al contar con cobertura en todo el territorio ecuatoriano, influyendo positivamente en la inclusión financiera.



Foto: Ingreso a Cooperativa Virtual CPN.

Próximas implementaciones

Este es solo el inicio de la transformación digital para CPN, pues la Cooperativa tiene previsto la integración de más innovaciones en el futuro; como la implementación de tecnología WIP, que permitirá a los socios transaccionar en tiempo real entre sus cuentas de instituciones financieras avanzadas que sean miembros de la red Banred; o los pagos digitales que facilitan los consumos de manera electrónica.

Las innovaciones tecnológicas que la CPN ha implementado y tiene previsto implementar en el futuro son un ejemplo de cómo el sector cooperativo está utilizando la tecnología para mejorar sus servicios, aumentar su competitividad y promover la inclusión financiera, contribuyendo así al desarrollo económico de los ecuatorianos.

Retos y oportunidades de la alfabetización financiera digital



Mgs. Tania Tamariz de Hidalgo
Gerente de Gobierno Corporativo
Banco Guayaquil S.A.

Podemos definir a la alfabetización financiera digital como *"adquirir el conocimiento, las habilidades, la confianza y las competencias para utilizar de forma segura productos y servicios financieros entregados digitalmente, tomar decisiones financieras informadas y actuar en el mejor interés financiero de cada individuo según las circunstancias económicas y sociales que tenga".*

La alfabetización financiera digital debe entenderse no sólo como un medio sino también como una nueva forma de comunicación, de creación y comprensión de la información financiera, pero sobre todo como el desarrollo de capacidades que permiten al ciudadano el ejercer sus derechos en un entorno digital.

Las competencias digitales son parte de la alfabetización y no solo son un elemento esencial para encontrar un empleo, sino también para reducir las brechas que existen. En Ecuador existe un pequeño porcentaje de la población ecuatoriana con capacidades digitales básicas. Antes de la pandemia, es decir en 2019, era tan solo del 49,3% y este ya era un tema que causaba preocupación no solo en el ámbito social sino también en el político; de ahí el incremento de programas en este ámbito, tanto desde las entidades públicas como de las privadas. Luego de la pandemia, las competencias digitales de la ciudadanía ecuatoriana se agrandaron, además, si pensamos en las zonas rurales del país, en donde habita el 35,6% de la población total. Según un estudio realizado por Alberto Arana y Cadena Calle, basado en datos provistos por el Sistema de Indicadores Sociales del Ecuador (SIISE) y el MINTEL, el 15,5% de la población rural padece analfabetismo digital en Ecuador, según la definición de la UNESCO, comparado con el 5,3 % en zonas urbanas.

Ante esta realidad, es necesario que la alfabetización financiera digital vaya más allá de que el individuo aprenda ciertas tareas que le permitan desenvolverse en el ámbito digital, sino más bien, adquirir las habilidades y las competencias que le faciliten un uso seguro de los productos y servicios financieros. A continuación, se mencionan solo algunos de los retos y oportunidades que en este aspecto se presentan:



Foto: Desde 2013 Banco Guayaquil cuenta con diversos programas de educación financiera.

1) Aplicar políticas y estrategias nacionales para alfabetización financiera digital y de esa forma aumentar la participación pública en la misma

Los países de la región podemos tener la oportunidad de compartir nuestras experiencias y aumentar la participación de las personas en la aplicación de las políticas nacionales de alfabetización financiera digital, independientemente de en qué fase del proceso nos encontremos. Vemos que países como Colombia y Brasil han diseñado estrategias nacionales de alfabetización financiera digital y hay otros como Perú que están planeando actualizar nuevamente sus estrategias de educación financiera nacional incorporando el tema de la alfabetización financiera digital para seguir aumentando la comprensión de sus ciudadanos. Cuando se incluye a personas de diferentes edades, se nota que esta buena práctica da un beneficio adicional al educar al público sobre las decisiones políticas que se van tomando.

> *"La alfabetización financiera digital debe entenderse no sólo como un medio sino también como una nueva forma de comunicación, de creación y comprensión de la información financiera, pero sobre todo como el desarrollo de capacidades que permiten al ciudadano el ejercer sus derechos en un entorno digital."*

2) Identificar y compartir los beneficios de la alfabetización financiera digital

Los gobiernos pueden trabajar en lograr un diálogo más equilibrado, evaluando cuidadosamente los beneficios frente a los riesgos y destacando la mayor cantidad de beneficios para el público. La alfabetización financiera digital también ofrece a los gobiernos y a las instituciones financieras una oportunidad real de mejorar sus servicios, por ejemplo, reduciendo los tiempos de respuesta y aumentando el acceso a la información.

3) Definir los beneficios sociales

Aunque los beneficios de la alfabetización financiera digital son grandes, también tenemos que estar conscientes de los riesgos. Como sociedad, tenemos que empezar a definir lo que va a suceder si seguimos ampliando las brechas y lo que sucederá si seguimos en la desinformación.

4) Seguir promoviendo proyectos de legislación sobre alfabetización digital que se estudien a partir de otros de la región

Antes de promulgar amplias normativas, los países sudamericanos podemos experimentar varios enfoques regulatorios alrededor de la alfabetización digital para comprobar cómo funcionarían en nuestro país y desde luego en nuestra región.

5) Aumentar la alfabetización financiera digital entre la población, especialmente entre las mujeres y los niños

Siempre es bueno que los gobiernos den prioridad a las iniciativas educativas no solo para empezar de manera temprana con los niños o para brindarles estas habilidades a las mujeres, sino porque eso va a propiciar el crecimiento del empleo, y va a reducir los temores de las personas al aumentar su uso.

6) Establecer alianzas estratégicas

Los gobiernos de la región no tienen por qué trabajar solos. Los ciudadanos de toda la región nos podemos beneficiar si los gobiernos trabajaran en incentivar el desarrollo de capacidades, así como en infraestructuras compartidas.

Los bancos privados ecuatorianos trabajamos por acortar la llamada brecha digital y por promover la alfabetización financiera digital. Con todo ello, se dibuja un escenario en el que la formación se convierte en un elemento esencial para la mejora de competencias y se perfila, por tanto, como una de las claves para afrontar el problema de la informalidad.

Inclusión financiera digital para grupos vulnerables



Luis Palacios Burneo
Presidente Ejecutivo
Fundación FACES

Para una mayor reflexión sobre el tema de análisis, es necesario desagregar eslabones que permitan identificar las brechas que se vienen arrastrando en nuestra colectividad e industria, las mismas que tendrán aún espacio de pernoctar especialmente por las condiciones y visiones del desarrollo aplicado en los países de renta media hacia abajo en los próximos años, debido principalmente a:

- La vulnerabilidad social determinada con base en seis dimensiones: ingresos, salud, educación, vivienda, factores de la población y dependencia de la agricultura.
- La desigualdad en la distribución de ingresos.
- El acceso digital de las personas a los diferentes productos y servicios, relacionados con las necesidades de una población vulnerable.

Frente a estas condiciones generales, es importante establecer que, en Ecuador, la población pobre o vulnerable, que no puede cubrir el costo de la canasta básica, se estima en alrededor del 62.7% de la población total, y un 10.8% de la población está en pobreza extrema, sin poder cubrir el costo de la alimentación mínima para sobrevivir. Esta realidad invita a repensar en una inclusión financiera digital con matices innovadores para incursionar con mayor fuerza.

Al analizar el panorama digital en el Ecuador, al 2023 (último informe de DataReportal), este refleja cifras notables. Usuarios de internet: 14.72 millones, bajo una tasa de adopción del 81.3%, con relación a la población total. Participación de redes sociales: 13.30 millones de usuarios, que equivalen al 73.5% de la población total, los mismos que no siempre representan individuos únicos. Y, 16.7 millones de conexiones móviles, que representan el 92.3% de la población total. Estas cifras, podrían superar sus valores debido al uso múltiple de conexiones por persona.

El Ecuador se encuentra inmerso en un panorama digital dinámico y en constante crecimiento. Las tendencias sugieren un futuro digital para el país, marcado por la permanente integración de la tecnología en la vida cotidiana de sus ciudadanos (DataReportal).

> ***"La inclusión financiera digital no debe considerarse un fin, sino un medio para lograr una inclusión productiva para la generación de empleo, acompañada de ética, responsabilidad, creatividad e innovadora."***

Con estos antecedentes, y si se considera que el objetivo es avanzar hacia el "Acceso y uso de servicios financieros digitales para poblaciones vulnerables, que estén bajo una regulación apropiada, que garantice esquemas de protección al usuario financiero y promueva la educación financiera, para mejorar las capacidades de los segmentos de esta población", es de suma importancia trabajar desde varios espacios con las condiciones disponibles, para en el mediano plazo disponer de alta participación de clientes que usen modelos locales y creativos.

Además, la inclusión financiera digital no debe considerarse un fin, sino un medio para lograr una inclusión productiva para la generación de empleo, acompañada de ética, responsabilidad, creatividad e innovadora. Las instancias público-privadas son las llamadas a liderar y acelerar una inclusión financiera que no solo sea parte de una propuesta política, sino de una realidad anhelada por toda la población.

En este entorno, Fundación FACES decidió apostar por la inclusión digital para poblaciones pobres desde hace siete años, centrando sus esfuerzos en clientes con Necesidades Básicas Insatisfechas (NBI) mayores al 45%.

La institución partió con el concepto de consolidar una institución Fintech, usando tecnología para brindar servicios financieros de manera eficiente, ágil, cómoda y confiable. Tarea compleja pero no imposible, encontrando su primer reto en los clientes internos, debido a la resistencia mostrada en su momento, ya que estimaban que se trataba de un control adicional y no de un beneficio para ellos, la institución y los clientes.

Posteriormente, para incorporar la digitalización de los clientes externos, se analizó "El perfil del microempresario/a", basado en 25 indicadores financieros y 12 indicadores sociales de los clientes con microcréditos vigentes, para disponer de una muestra actualizada. Entre los indicadores relevantes se pueden citar, que: el 51% son mujeres; el 61% tiene una edad entre 21 y 45 años; el 59% realizan actividades agropecuarias; el 62% están en el sector rural; el 58% tienen educación primaria; el 77% disponen de conexiones móviles; y, el 53% tiene activos de la microempresa entre 500 y 8.000 dólares.

Se diseñó una APP individual para microempresarios, que se encuentra en versión 2.0, con el objetivo de generar información en tiempo real acerca de las relaciones comerciales que mantiene el cliente con FACES; los derechos y obligaciones a los cuales se compromete; los servicios a los que puede acceder; información de su microempresa, con la finalidad de que puedan interactuar con otros microempresarios en diversas negociaciones; disponer de un servicio de PQRS (quejas, reclamos y sugerencias) en forma directa a la matriz, evitando se traspapelen en el camino; y finalmente, el uso del APP para solicitar microcréditos en línea.

El APP y la información disponible, le generan al microempresario poder de negociación para sí mismo y dentro de su comunidad, ya que conoce sobre los servicios financieros a los que puede acceder y posee herramientas para solicitar ampliación de información para la toma de las mejores decisiones, en caso de que lo necesite.

Para 2024, el acceso y uso de la APP dependen de la localidad, especialmente por la cobertura y conectividad disponible. Estas cifras van del 6% al 50% del total de los clientes, con un promedio institucional del 22% de las 25 agencias, en 9 provincias del país.

Entre los resultados importantes podemos citar los siguientes:

- El uso de medios digitales para la inclusión financiera de poblaciones pobres permite mejorar su bienestar cuando acceden y utilizan una APP. Los resultados son tangibles e inmediatos, se disminuye la movilidad desde su microempresa para realizar gestiones, bajar los costos de transacción de un crédito; así como informarse, reclamar y/o hacer sugerencias sobre los servicios que están recibiendo, con base en la información entregada. Por tanto, se reduce la creencia de la exclusión por su condición de pobreza, informalidad, alejamiento geográfico, género, ingresos o discapacidad.

- Al disponer de contenidos accesibles, se garantiza que todas las personas, incluyendo aquellas con discapacidades o necesidades específicas, puedan participar plenamente en la plataforma, promoviendo inclusión e igualdad de oportunidades para todos los usuarios.

- Con la inclusión social se mejoran de forma integral las condiciones de vida de las personas, además de ofrecer las mismas oportunidades de servicios y educación con las que cuenta y disfruta el resto de la sociedad.

- Se contribuye al crecimiento económico en dos formas: la primera, al proveer acceso factible a los servicios financieros para reducir la vulnerabilidad de estos y, además, mejorar sus estándares de vida.

Aunque se ha logrado que un 22% de los clientes puedan utilizar los medios digitales, la tarea continúa, esperando que, al final de 2024, FACES duplique esta cifra, y en dos años lograr que el 100% de los grupos vulnerables accedan a medios digitales para el crecimiento personal y sus actividades de generación de ingresos.

La tarea no es fácil, sin embargo, los resultados logrados demuestran que la digitalización es el camino correcto para lograr eficiencia y mayor cobertura en las finanzas inclusivas. La posibilidad está abierta para todos, lo importante es que existe alta disposición de las partes.

Servicios financieros digitales: construyendo un ecosistema global seguro e innovador



Bryan Ayala
Gerente de Innovación y Desarrollo
Coonecta Red Transaccional

La digitalización está transformando rápidamente la manera en que realizamos pagos y gestionamos nuestras finanzas. Lo que antes implicaba largas filas en bancos y el manejo de efectivo físico, hoy se ha convertido en una actividad casi automática gracias al desarrollo de servicios financieros digitales. Hoy, el *'tap to everything'*, una de las grandes tendencias en medios de pago, nos permite realizar cualquier tipo de transacción desde cualquier parte, solo con nuestro dispositivo móvil. Sin embargo, este avance tecnológico vertiginoso no está exento de desafíos significativos, especialmente en términos de seguridad y privacidad de los datos.

Según una investigación de Industry Research, se proyecta que para 2028, el negocio de las Fintech alcanzará un valor de 522 mil millones de dólares, un incremento considerable desde los 49 mil millones registrados en 2022.[1] Este crecimiento subraya la rapidez con que la industria de los servicios financieros digitales está evolucionando, marcando una tendencia que ningún país puede ignorar, incluyendo Ecuador.

Con la llegada de estos avances, las preocupaciones sobre la privacidad y la seguridad de los datos siguen siendo un punto importante para la adopción masiva de los servicios financieros digitales. Estudios revelan que más del 50% de los usuarios están preocupados por la privacidad en sus compras y buscan soluciones más efectivas para la autenticación de los pagos[2]. Esta preocupación no es infundada, según datos de Fintech Américas, se produce un ciberataque cada 39 segundos[3]

En este contexto de oportunidades y desafíos en un entorno de pagos digitales globales creciente, desde el sector financiero, cada actor: instituciones financieras, redes, habilitadores tecnológicos, etc., debemos enfrentar los desafíos sobre la seguridad con un enfoque integral que combine tecnología avanzada, educación, regulación y una comunicación transparente con los usuarios para continuar construyendo relaciones de confianza.

Para la aplicación efectiva de las estrategias que cada actor se fije, es fundamental incluir a la educación y capacitación con los usuarios finales. Es esencial crear conciencia y conocimiento sobre prácticas seguras en el uso de pagos digitales y cómo deben proteger su información personal.



Foto: Ecosistema financiero digital.

1.- Fitech Américas (2024). El poder transformador de la banca digital en América Latina. Recuperado de: https://blog.fintechamericas.co/poder-transformador-banca-digital
2.- World Payments Report 2021 Voice of Customer survey (2021). Recuperado de: https://bit.ly/3RJY2og
3.- Fitech Américas (2023). 10 consejos de ciberseguridad para que tu banco esté a la delantera de los hackers. Recuperado de: https://bit.ly/3VJNw1c

Las campañas de concienciación pueden ayudar a los clientes a identificar intentos de phishing y otras tácticas fraudulentas. Según un estudio de Kaspersky de 2023, la cantidad de ataques de phishing en Latinoamérica se sextuplicó, con Ecuador ocupando el quinto lugar en el ranking de países con más ataques.[4] Por lo tanto, es un punto que debe ser abordado.

Otro de los aspectos centrales es que la industria debe continuar innovando para desarrollar soluciones de pago que sean, además de eficientes y accesibles, seguras. ¿Cómo? invirtiendo en tecnología, capacitación y servicios técnicos especializados para ello, en Coonecta Red Transaccional, por ejemplo, nos encontramos trabajando en la consolidación del ecosistema de pagos para la Red Coonecta. Proyecto a través del cual se habilitarán nuevas soluciones de pago para las instituciones financieras que unan la innovación, la interoperabilidad global con la seguridad.

Cuando hablamos de medios de pago, hablamos de globalidad, es decir, la capacidad de incluirnos en un entorno mundial facilitado por las tecnologías de la información que nos mantienen hiperconectados. Estos beneficios nos permiten realizar transacciones con comercios en diversas economías y países, así como recibir transacciones de esos mismos lugares, aprovechando al máximo la interconexión global para expandir nuestras oportunidades comerciales y financieras.

Mientras que en el componente de seguridad nuestro ecosistema se apoyará en los mejores estándares internacionales. Contamos con la certificación PCI, un estándar establecido por los principales actores de la industria. Esta certificación garantiza que el procesamiento, transmisión y almacenamiento de información se realice bajo estrictos estándares de seguridad. Además, en nuestro rol, mantenemos procesos constantes de monitoreo, lo que nos permite alertar a los clientes sobre posibles amenazas.

Solo así se podrá construir una red de confianza y seguridad que permita a los usuarios aprovechar al máximo las ventajas de la digitalización financiera sin poner en riesgo su información personal y sus recursos económicos. Finalmente, como parte de esta transformación hacia la globalidad, entendemos que es importante también trabajar en complementar el ciclo, los pagos, es decir, no solo facilitar la emisión de credenciales de pago, sino apoyar a los negocios de cada localidad, que también son socios y clientes de las instituciones financieras de la Red Coonecta, para que puedan integrarse plenamente en la economía digital a través de soluciones seguras, especializadas y tecnificadas.

Estamos convencidos de que la inclusión financiera debe ir más allá de los conceptos tradicionales y ofrecer a todos los actores las herramientas necesarias para crecer y realizar transacciones de manera eficiente, todo ello con la seguridad como eje transversal. En Ecuador, estamos avanzando en este terreno, acompañando a nuestros miembros a superar las barreras para facilitar su crecimiento y permitiéndoles participar activamente en la economía.

> *"Estudios revelan que más del 50% de los usuarios están preocupados por la privacidad en sus compras y buscan soluciones más efectivas para la autenticación de los pagos. Esta preocupación no es infundada, pues según datos de Fintech Américas, se produce un ciberataque cada 39 segundos."*

[4] Cirion (2023). Ciberseguridad financiera: Protegiendo el futuro de la banca ecuatoriana. Recuperado de: https://bit.ly/3zhDUn9

Digitalización, una vía directa hacia la inclusión



Marín Bautista
Gerente General
Caja Central Financoop

La inclusión financiera no solo fortalece la economía, sino que también contribuye a la construcción de sociedades más equitativas y prósperas. Ecuador, ha generado importantes pasos hacia la inclusión financiera en los últimos años, lo que ha sido reconocido por el Banco Mundial y otras entidades; no obstante, el país aún enfrenta desafíos significativos, especialmente en áreas rurales y entre poblaciones de bajos ingresos; zonas donde la cobertura y apoyo del Sector Financiero Popular y Solidario han sido clave.

La Caja Central Financoop, desde su fundación hace 25 años, se ha comprometido a brindar apoyo constante a sus asociadas para impulsar su crecimiento, en temas de financiamiento y mitigación de riesgos de liquidez. No obstante, en los últimos años, la tendencia del mercado se ha orientado al requerimiento de servicios en línea, obligando a las cooperativas y mutualistas a incursionar en este modelo por competitividad y como un medio para fortalecer la inclusión. En tal virtud, Financoop implementó el servicio de Canales Transaccionales, ofreciendo una plataforma con tecnología de vanguardia a sus asociadas para que puedan poner a disposición de sus clientes sus servicios de forma digital. Para promover el acceso de más personas a los servicios de entidades financieras formales, también incursionó en un proyecto de Medios de Pago para apoyar a sus asociadas ante la demanda de tarjetas de débito y crédito aceptadas a nivel nacional e internacional, lo que ha sido un pilar fundamental para la inclusión.

Incursionar en esta era tecnológica, ha sido una decisión que demanda altos costos de inversión, por lo que Financoop optó por la construcción de un modelo de economías de escala, a través de acuerdos con empresas especializadas en plataformas financieras (FINTECH), con lo que se ha logrado reducir costos y promover la inclusión financiera de manera efectiva con el primer canal, nuestras socias.

Actualmente, nuestra red de Cooperativa Digital (plataforma transaccional) consta de 27 cooperativas y cuenta con más de 120 mil socios registrados, quienes realizan 25 millones de transacciones anuales, aproximadamente USD 170 millones transferidos durante el 2023 y USD 1,8 millones en pagos de servicios realizados en el mismo período. La red de tarjetas abarca 12 cooperativas, con una facturación de más de $23 millones de dólares anuales y 190 mil tarjetas activas a diciembre del 2023. Un importante volumen de transacciones anuales.

Sin embargo, nuestra labor no se detiene aquí. Mantenemos un diálogo constante con nuestras cooperativas y mutualistas socias para juntos explorar nuevas oportunidades con el fin de mejorar la experiencia del usuario. Desde la implementación de bots y la digitalización de cré|ditos, hasta la prevención de fraudes y la virtualización de tarjetas, estamos comprometidos con la innovación continua para satisfacer las necesidades cambiantes de nuestros socios y usuarios finales.

En resumen, la digitalización ha demostrado ser un impulso positivo para la inclusión financiera. A través de la colaboración, la innovación y un enfoque centrado en el usuario, estamos construyendo un futuro financiero más accesible y sostenible para todos.

Finalmente, debemos acotar que Financoop es consciente de que la tecnología permite una adecuada inclusión, solamente si es acompañada de educación, por ello, también ha promovido importantes programas de capacitación integrales dirigidos a Consejos de Administración, Consejos de Vigilancia, Gerencia, Colaboradores y Socios de nuestras asociadas. Tenemos la convicción de que si nos unimos seremos capaces de crear una sociedad que se desarrolla y es responsable con el ambiente.

> *"En los últimos años, la tendencia del mercado se ha orientado al requerimiento de servicios en línea, obligando a las cooperativas y mutualistas a incursionar en este modelo por competitividad y como un medio para fortalecer la inclusión."*



Foto: La digitalización es un impulso para la inclusión financiera.

¿Cómo mejorar la experiencia de clientes de servicios financieros a través de la tecnología?



Francisco Córdoba
Business Manager y socio
ABD GROUP

ENTREVISTA

En el mundo de las microfinanzas, la tecnología emerge como un poderoso catalizador para transformar la experiencia del usuario. Desde aplicaciones móviles hasta análisis de datos avanzados, las innovaciones tecnológicas están redefiniendo cómo las instituciones financieras conectan y sirven a sus clientes, especialmente en comunidades sub atendidas.

En esta entrevista para la revista Microfinanzas Ecuador, exploramos cómo las instituciones financieras pueden mejorar la experiencia del cliente a través de la tecnología, de la mano de Francisco Córdova, Business Manager y socio de ABD Group.

¿Cómo la tecnología puede transformar la experiencia financiera de los susuarios en zonas rurales?

La tecnología es un habilitador de todo tipo de negocios en la actualidad, pero asumir que los usuarios la utilizarán de manera natural es riesgoso, más aún, si se ubican en la ruralidad, ya que en estas zonas las personas tienen menos adopción digital. Por tanto, hay que investigar esos niveles y cocrear con esto, para que las herramientas financieras digitales que se ofrecen encajen con las necesidades y generen un impacto positivo en la cotidianidad de los pobladores. Esto aplica para todo tipo de dispositivos de interacción y autoatención que las entidades financieras puedan facilitar para estas zonas. De esta manera, se puede generar uno de los muchos caminos visibles para acercar la bancarización al sector rural, contando también con productos y servicios de calidad, desde luego.

¿Qué estrategias o tecnologías digitales han demostrado ser las más efectivas para mejorar el acceso a productos y servicios financieros?

La tecnología es un habilitador transversal y muchas de ellas ayudan a potenciar el acceso a servicios financieros con similares niveles de relevancia, como: Ciberseguridad, Inteligencia Artificial, Analítica de Datos, Biometría, entre otros, que pueden facilitar la vida de los seres humanos y, por ende, su acercamiento a sector financiero. En el sector financiero, cada entidad debe realizar los procesos de investigación, definición estratégica (tecnológica, comercial, entre otros) y definir qué tecnologías y cómo se aplicarán en sus organizaciones, tanto al interior como de cara al usuario, para potenciar y agregar valor al cliente en ese ejercicio.

¿Cuál es el rol de la educación financiera en el proceso de adopción y uso efectivo de los servicios financieros digitales?

El rol es clave e incluso gatillador, ya que determinará directamente cómo y cuánto se adoptan los servicios financieros por parte de los públicos meta y la sociedad en general, por lo que la educación financiera debe contemplarse en varias instancias de la comunicación con la sociedad, desde el sector financiero, el Estado y las autoridades de control, hasta la oferta misma de productos y servicios hacia el mercado. De esta forma, se logrará no solo el uso y adopción de productos financieros básicos como captación, crédito, seguros, entre otros, sino también podremos generar en la sociedad un ambiente óptimo para innovar de manera más espontánea en la generación de productos más efectivos y específicos para las necesidades de diversas regiones del mercado.

¿Qué consideraciones en términos de seguridad deben tomar en cuenta las instituciones financieras que implementan o desean implementar estrategias de transformación digital?

Desde un punto de vista más experiencial (de cara al cliente más que técnico) es imperativo transmitir al usuario toda la seguridad posible, sin que esta se convierta en una traba o limitación para el uso fácil de los canales de contacto físicos o digitales.

Ejemplo: en el sitio web de un banco o una cooperativa, se habilita un formulario de solicitud de crédito. Es lógico que la institución requiera una serie de datos y documentos para habilitar la gestión del crédito; sin embargo, en el momento inicial de la solicitud, se recomienda:

- No abrumar al cliente con excesiva cantidad de campos a llenar.
- Informar al cliente (en el proceso) qué tiempo demorará en realizar la acción y cuántos pasos deberá realizar.
- Comunicar las acciones tras el envío del formulario de solicitud.
- Mantener comunicación constante con el cliente respecto al avance por medio de otros puntos de contacto (mensajes, correos, etc.).
- Durante todo el proceso, mantener al tanto al cliente, que la información que este proporciona será tratada conforme lo estipula la normativa legal y, con base en protocolos implementados por la entidad financiera.

Con esto, sin afectar a los niveles de seguridad y exigencias legales, se puede generar un importante nivel de conexión, satisfacción y empatía desde el cliente.

¿Es factible la transformación digital para las instituciones microfinancieras tradicionales?

Por supuesto. Toda organización puede transformarse digitalmente, para esto, es necesario establecer varios elementos:

- ¿Por qué? y ¿para qué? desea transformarse.
- Determinar su estado actual (diagnóstico TD).
- Definir objetivos y metas (impacto al interior y exterior de la organización, presupuesto, otros).
- Definir estrategia para la transformación digital.
- Establecer métricas y controles de medición (seguimiento constante).

La transformación digital no es una caja que se implementa a manera de Plug & Play, sino más bien un traje a medida que se elabora y se implanta de manera diferenciada en cada organización.

Considerando el panorama actual y las tendencias tecnológicas emergentes, ¿Cómo visualiza el futuro de las microfinanzas en el Ecuador y cuáles podrían ser los principales impulsores de cambio en este sector en los próximos años?

La adopción digital es un proceso que no necesariamente tiene un principio ni fin, sino más bien, es constante, sin embargo, puede o no aumentar el nivel de velocidad con la que los conglomerados adoptan determinados tipos de tecnologías, condicionados por diferentes factores exógenos y endógenos.

Tomando en cuenta las realidades en Ecuador, es visible que experimentaremos muchos cambios en el comportamiento de la sociedad, en cuanto al uso y explotación de los dispositivos digitales. Esto abre espacios de oportunidad gigantescos para la inserción de productos financieros, no solo por medio de entidades formales, sino también por canales menos tradicionales, tipo retail ,como tiendas y otros tipos de comercios (para citar un ejemplo). En este sentido, las entidades financieras que cuenten con mejores recursos tecnológicos, procesos ágiles y material humano eficiente, son las que tendrán mejores condiciones para llegar a nuevos públicos con nuevos productos, con pasos más customizados para los públicos meta.

Promoviendo la inclusión financiera mediante innovación tecnológica y educación financiera



Diego F. Grijalva,
Profesor del Colegio de Administración de Empresas (CADE) y Director del Instituto de Vinculación Empresarial (IVE), Universidad San Francisco de Quito (USFQ)

Entre 2019 y 2023, cerca de un millón de personas entraron al sector financiero formal ecuatoriano (Bonilla et al., 2024). Este resultado es excelente porque la inclusión financiera genera impactos positivos a nivel micro y macro. Sin embargo, el otro lado de la moneda, identificado por Bonilla et al. (2024), es que también ha habido un incremento en los niveles de endeudamiento y un empeoramiento sistemático del score crediticio. Si bien el sobreendeudamiento es un problema que se observa en toda la distribución del score crediticio, las personas que han sido recientemente incluidas en el sistema financiero formal tienden a ser más jóvenes y de menores ingresos, lo cual las hace más propensas a incumplir con sus obligaciones financieras.

La pregunta es entonces cómo seguir avanzando con la inclusión financiera en Ecuador –en lo que todavía queda mucho por hacer (RFD, 2023)– y, simultáneamente, evitar el sobreendeudamiento y los consecuentes problemas de cartera.

La importancia de la asimetría de información

Para responder a esta pregunta debemos considerar la asimetría de información existente entre entidades financieras e individuos. Por un lado, los prestatarios con un mayor riesgo de incumplimiento suelen ser más propensos a solicitar préstamos, mientras que aquellos con menor riesgo pueden no necesitarlos tanto. Sin información adecuada, las entidades financieras pueden terminar con un problema de selección adversa, es decir, seleccionando individuos de alto riesgo, aumentando así la probabilidad de incumplimientos.

Por otro lado, cuando las entidades financieras otorgan préstamos, los prestatarios pueden caer en un riesgo moral debido a que enfrentan solamente una parte de las consecuencias de sus acciones. Por ejemplo, si el prestatario no cumple con un pago de un crédito, las entidades financieras (y potencialmente sus depositantes o el sistema financiero en general) típicamente asumen una parte de esa pérdida.

Cómo reducir las asimetrías de información

Reducir las asimetrías de información es clave para minimizar la selección adversa y el riesgo moral, y de esta forma facilitar el proceso de inclusión financiera. Existen varios mecanismos que los sistemas financieros usan para alcanzar este objetivo, incluyendo regulación, monitoreo, discriminación de precios (tasas de interés) y el uso de modelos de riesgo. La innovación tecnológica y la educación financiera proveen mecanismos adicionales.

El rol de la innovación tecnológica

La innovación tecnológica puede contribuir significativamente a incrementar la información disponible en el sistema financiero, reduciendo de esta forma las asimetrías de información, y promoviendo la inclusión financiera. Por ejemplo, en Kenya, M-Shwari utiliza información de los patrones de

comportamiento de las personas con base en información de su teléfono celular para determinar un score crediticio alternativo. Así, M-Shwari provee créditos instantáneamente a individuos que de otra forma no tendrían acceso, generando de esta forma un historial crediticio.

De forma más general, la información financiera abierta, que incluye datos sobre pagos de servicios públicos, pagos de renta, datos transaccionales bancarios, datos de telefonía móvil, etc. se está usando alrededor del mundo para generar modelos de score crediticio sin tener información crediticia histórica. Estos datos están correlacionados con el comportamiento crediticio de las personas, por lo que son útiles para generar modelos predictivos. En el caso del Ecuador, una fuente de información que podría explotarse mucho más es el monto de remesas recibidas por hogar, sobre todo considerando que las remesas llegaron al máximo histórico de USD 5 448 millones en 2023. Algunas instituciones financieras como el Banco del Pacífico ya han generado productos específicos asociados a las remesas.

La combinación de diferentes fuentes de información financiera abierta junto con las nuevas tecnologías de análisis de datos y modelos predictivos basados en inteligencia artificial permiten desarrollar aplicaciones que incorporan la totalidad del comportamiento financiero de los consumidores y otros comportamientos correlacionados, empoderando al consumidor a tomar mejores decisiones. Por ejemplo, Erica, el asistente financiero virtual del Bank of America en Estados Unidos, interactúa mediante lenguaje natural para ofrecer consejos financieros personalizados. En Ecuador, Kamina busca implementar una aplicación móvil con similares funcionalidades en el futuro cercano.

> *"La innovación tecnológica puede contribuir significativamente a incrementar la información disponible en el sistema financiero, reduciendo de esta forma las asimetrías de información, y promoviendo la inclusión financiera."*



Foto: Educación financiera y tecnología. freepik.com

Estas herramientas contribuyen a la inclusión financiera, pues son de fácil acceso al estar disponibles en cualquier teléfono celular, proveen información en tiempo real de la situación financiera de un consumidor ayudándole a tomar mejores decisiones y, además, reducen la asimetría de información facilitando el trabajo de las entidades financieras.

El rol de la educación financiera

La educación financiera contribuye a que las personas tomen mejores decisiones, reduciendo de esta forma los problemas de selección adversa y riesgo moral. Específicamente, la probabilidad de que individuos de alto riesgo ingresen al sistema financiero formal disminuye cuando más personas saben cómo administrar sus finanzas. De igual forma, la educación financiera limita la probabilidad de que las personas que ingresan al sistema financiero formal tomen malas decisiones.



Foto: Educación financiera y tecnología. Freepik.com

Para que la educación financiera tenga el impacto deseado, es fundamental entender que sus efectos tienden a ser más débiles en personas de menores ingresos, al igual que en ciertos comportamientos, como el manejo de deuda (Kaiser et al., 2017). Estos autores enfatizan la importancia del momento en que se enseña. En este sentido, una estrategia óptima es proveer educación financiera a las personas que entran al sistema financiero formal.

Explotando la complementariedad entre innovación tecnológica y educación financiera

A modo de conclusión, las innovaciones tecnológicas junto con la educación financiera pueden crear un efecto sinérgico, mejorando la inclusión financiera de manera más efectiva que cualquiera de los dos enfoques por separado. Esta complementariedad se puede aprovechar mediante programas de educación financiera digital, gamificación de la educación financiera, y provisión de retroalimentación de decisiones financieras en tiempo real.

De forma más general, las innovaciones tecnológicas facilitan el proceso de aprendizaje al aplicar lo aprendido en educación financiera en tiempo real y con un asesor financiero virtual disponible todo el tiempo. Además, la educación financiera facilita la adopción de innovaciones tecnológicas, pues las personas mejor informadas tienen menos miedo a la tecnología. En pocas palabras, la innovación tecnológica hace más sencilla y efectiva la educación financiera, y viceversa.

Referencias

Bonilla, R., & Monteros, A., & Molina, M. & Grijalva, D. (2024). La deuda de los ecuatorianos: ¿una carga difícil de llevar? RFD. Disponible en La deuda de los ecuatorianos.

Kaiser, T., & Menkhoff, L. (2017). Does financial education impact financial literacy and financial behavior, and if so, when? The World Bank Economic Review, 31(3), 611-630.

Co-Creando FinTech: aliados para llegar a la última milla



Sandra Rubio
Managing Director y CEO Imix
Imix

La inclusión financiera es un objetivo clave para el desarrollo económico y social en América Latina. En este contexto, las empresas de tecnología financiera o FinTech han emergido como un actor de innovación efectivo para abordar las necesidades de los segmentos desatendidos de la población.

Imix es una empresa FinTech que ofrece soluciones tecnológicas avanzadas que transforman la forma en que las instituciones financieras operan y se conectan con sus clientes.

La plataforma de Corresponsalía Digital y Móvil permite a pequeños comerciantes y tenderos actuar como puntos de contacto no solo de transacciones monetarias (como pagos, recaudos), sino también como agentes de servicios financieros digitales que pueden abrir cuentas, referir clientes y solicitar crédito. Este modelo reduce significativamente los costos operativos y mejora la accesibilidad a servicios financieros en áreas rurales y urbanas marginales.

La plataforma Acá Se Fía permite una solución tecnológica integral basada en Corresponsalía de Crédito que no solo facilita el acceso al crédito, sino que también incorpora datos alternativos para construir perfiles crediticios precisos y establecer sistemas de recaudo adaptados a las necesidades locales.

Desde 2019, cuando Imix fue galardonado con el premio Fintech para Inclusión Financiera otorgado por la RFD de Ecuador, el reconocimiento fue un punto de inflexión que validó el impacto en el mercado ecuatoriano.

Corresponsalía digital y móvil: un caso de éxito en Ecuador

Es importante destacar el caso de Imix en Ecuador, a través de la colaboración con el Banco Bolivariano con la plataforma de Corresponsalía Digital. Esta iniciativa no solo ha permitido mejorar la accesibilidad de los servicios financieros, sino que también ha sido reconocida con el premio Datta Best Tech Project 2023. La plataforma ha demostrado ser una herramienta eficaz para ampliar la red de acceso a servicios de pagos: implementándose en tiempo récord de tan solo 4 meses, el proyecto Puntos BB logró aumentar los servicios transaccionales disponibles en 50% y la capilaridad del Banco en 822%.

Innovatech en Guatemala: eficiencia y reducción de costos

En Guatemala, Imix participó en el proyecto Innovatech, con el apoyo del Fondo Internacional de Desarrollo Agrícola FIDA y la Fundación Alemana Sparkasseniftigtung, siendo reconocida como el mejor proyecto piloto a nivel latinoamericano al demostrar cómo la tecnología puede transformar el acceso al microcrédito en la última milla. A través de la plataforma Acá Se Fía, al reducir los costos de originación, desembolso y recaudo del microcrédito en un 60%, y agilizar estos procesos a una quinta parte del tiempo originalmente requerido. Esta eficiencia ha permitido que más personas en sectores rurales y urbanos marginales accedan a servicios financieros, contribuyendo a su desarrollo económico.



Foto: Imagen del premio recibido en Ecuador con Banco Bolivariano.

Acá Se Fía y encadenamientos productivos: apicultoras en Colombia

En Colombia, el proyecto Appiarias, desarrollado con la plataforma Acá Se Fía, ha sido un modelo exitoso de encadenamientos productivos. Este proyecto trabaja con asociaciones de productores como aliados comerciales de corresponsalías de crédito que incorporan datos adicionales para construir la capacidad de pago de los pequeños productores, y establece un sistema de recaudo basado en la cosecha. Este enfoque ha permitido que los pequeños productores del encadenamiento rural, quienes a menudo operan en la informalidad, accedan a microcréditos que les permiten expandir su capacidad productiva. Este modelo es fundamental para Ecuador, donde el microcrédito necesita llegar a nuevas personas que producen de manera informal.

Acá Se Fía: innovación y soluciones tecnológicas para la inclusión financiera

La plataforma Acá Se Fía de Imix se destaca por ofrecer una solución integral basada en la "corresponsalía de crédito", un modelo innovador que utiliza aliados comerciales en territorio (desde pequeños comercios hasta asociaciones de productores) como puntos de contacto para la evaluación y desembolso de microcréditos. Esto no solo reduce los costos operativos, sino que también permite una mayor capilaridad y alcance en áreas rurales y urbanas marginales.

Además, la plataforma permite incorporar datos alternativos para construir perfiles crediticios más precisos, lo que permite a las instituciones financieras ofrecer créditos a individuos y negocios que anteriormente no tenían acceso a estos servicios. En el proyecto Appiarias, por ejemplo, los datos de la producción apícola se utilizan para establecer la capacidad de pago y programar el recaudo de los créditos basados en los ciclos de cosecha.

Desafíos y oportunidades en el mercado ecuatoriano

En Ecuador, el desafío del microcrédito se centra en reducir el ticket de microcrédito y ampliar la base de nuevos sujetos de crédito, operando de las tasas tope de interés. Este desafío requiere soluciones innovadoras que permitan a las personas que producen de manera informal acceder a servicios financieros. Las plataformas de Imix, como Corresponsalía Digital y Acá Se Fía, han demostrado ser eficaces y tienen el potencial de replicar su éxito en Ecuador. Al proporcionar datos adicionales para evaluar la capacidad de pago y establecer sistemas de recaudo adaptados a las necesidades locales, estas plataformas pueden transformar el acceso al microcrédito en el país.

Corresponsalía Solidaria: el caso de éxito de Visionamos y Red Coopcentral en Colombia

En Colombia, Imix ha implementado con éxito la Corresponsalía Solidaria en colaboración con Visionamos y Red Coopcentral. Este modelo innovador se enfoca en aprovechar las fortalezas de las cooperativas para extender los servicios financieros. La Red Coopcentral permite a las 173 cooperativas actuar como intermediarios financieros eficientes, reduciendo los costos de operación y mejorando su capacidad para ofrecer servicios de crédito y pagos, reduciendo significativamente los costos operativos y ampliando su alcance a comunidades en la última milla, llevando servicios financieros a ubicaciones que antes eran inaccesibles.

El modelo ha demostrado ser una herramienta poderosa para la inclusión financiera, destacando el potencial de las Fintech en transformar el sector. Esta experiencia es especialmente relevante para Ecuador, donde las cooperativas pueden desempeñar un papel crucial en la inclusión financiera, a través de modelos similares.

> *"Desde 2019, cuando Imix fue galardonado con el premio Fintech para Inclusión Financiera otorgado por la RFD de Ecuador, el reconocimiento fue un punto de inflexión que validó el impacto en el mercado ecuatoriano."*

Llamado a la Acción por Sandra Rubio, CEO de Imix

"En Imix, comprendemos los desafíos únicos que enfrentan las instituciones financieras en Ecuador. Las restricciones en las tasas de crédito y los costos operativos son obstáculos significativos. Sin embargo, también creemos firmemente en el potencial de la colaboración con Fintech para superar estos desafíos. Nuestras innovadoras plataformas de Corresponsalía Digital y Móvil y Acá Se Fía no solo reducen los costos operativos, sino que también mejoran la eficiencia y competitividad de las instituciones financieras."

Tecnologías financieras emergentes en Latinoamérica



Alberto Moscoso
CEO y Cofundador
Quski

He usado ChatGPT para que me ayude a corregir este artículo, ya que, definitivamente, el uso de la Inteligencia Artificial está revolucionando cada una de las actividades que realizamos y Latinoamérica no es ajena a estos cambios, incluidas iniciativas de Machine Learning y Big Data que ponen la información que generamos en nuestros comportamientos a disposición de algoritmos, que muchas veces nos conocen incluso más de lo que nos conocemos a nosotros mismos.

En las empresas en este país, es común oír que se han implementado "bots", ya sea para actividades operativas como la revisión de formularios, firmas o cumplimiento de políticas; o bien para canales de servicio al cliente; donde, desafortunadamente, cada vez más añoramos que nos conteste un humano con la empatía que el cliente necesita para, en medio de las quejas, escuchar una voz que sólo le diga que "todo va a estar bien".

En la última década, Latinoamérica ha sido testigo de una revolución tecnológica que ha transformado profundamente el sector financiero. Las tecnologías financieras emergentes, conocidas como Fintech, han jugado un papel crucial en la inclusión financiera, ofreciendo soluciones innovadoras que permiten a millones de personas acceder a servicios financieros de manera más eficiente y accesible. Entre otras cosas, la Ley Fintech en Ecuador y el uso de la firma digital, permiten que nuestro país pueda ir en esta senda de avances que generan mayores servicios y beneficios a consumidores y a la sociedad en general.

El ambiente propicio para que se desarrollen las Fintech en Latinoamérica viene dado por dos elementos. El primero es que, según el Banco Mundial, en la región, alrededor del 45% de los adultos no tienen acceso a cuentas bancarias; mientras que el 60% de la población tiene acceso a internet y un 70% a un teléfono móvil.

Las Fintech en la región

Si lo que se busca es tener un listado de las principales Fintech, sugiero revisar los Fintech Radares que publica Finnovista de países Latinoamericanos (https://www.finnovista.com/que-hacemos/insights/radares/) . Mientras en México se reportan más de 770 Startups, gracias a que fue el primer país en contar con una Ley Fintech, en Ecuador apenas se reportan 30 iniciativas; Argentina, Brasil y Colombia tienen sobre 300; Chile y Perú llegan a las 200, y España con casi 400.

Filosofía de las Startups Fintech

Más allá de los listados, es importante comprender la filosofía detrás de los startups. Estas empresas están visualizando grandes cambios en el sistema financiero mundial. Por ejemplo, en un futuro no muy lejano, el FED de Estados Unidos podría generar el dólar digital como una moneda o CBDC (Central Bank Digital Currency). Imaginemos que alguien nos paga 10 USD con este dólar digital respaldado por el FED. Este pago se realizaría a través de una billetera digital o Wallet, donde nos entregan un "Hash", similar al Bitcoin, pero respaldado por el FED y con valores iguales entre los dólares digitales y los físicos.

Inclusión financiera y tecnología

Esa transferencia del dólar digital se hace de una Wallet a otra y entrega la propiedad de un dólar que está contabilizado en el FED, sin intermediarios bancarios. Esto podría afectar la función fundamental de los bancos como intermediarios financieros, así como el control de entidades como la UAFE o el SRI. Sin embargo, en términos de inclusión financiera, cualquier persona con una Wallet podría tener su dinero guardado en el FED, sin necesidad de cuentas, IFIS, tarjetas o similares; facilitando el acceso al mundo de las transacciones monetarias y financieras.

La filosofía que acompaña a estas tecnologías cambia radicalmente los conceptos de que sean las instituciones financieras o los gobiernos quienes pongan las reglas de juego; son los consumidores quienes ganan poder. El desarrollo de las Fintech va de la mano con la libertad de los ciudadanos. En países Latinoamericanos con restricciones legales o cambiarias, se han desarrollado aplicaciones que permiten a los ciudadanos defenderse contra estos problemas, donde las Fintech de pagos móviles generan y generarán el mayor desarrollo. Es así como ahora los pagos se realizan desde el teléfono móvil, con alternativas como tarjetas de crédito o débito en el Wallet del dispositivo o aplicaciones bancarias que permiten la transferencia de fondos utilizando solo el email o el número celular.

Fintech de Crédito y Open Banking

Las Fintech de crédito se han desarrollado para cubrir las demandas de nichos mal atendidos, compitiendo contra la burocracia y los problemas de los procesos actuales en las IFIs; entregando créditos con oportunidad, facilidad y a solo un clic de distancia. Sin embargo, la línea roja bien planteada en la Ley Fintech indica que estas entidades solo pueden colocar créditos, no captar fondos.
En cuanto a productos, canales y formas de atención al cliente, el cambio de filosofía a nivel tecnológico se refiere a Open Banking. Esto implica integrar la información circulante en una IFI hacia afuera con todas las IFIs, casas comerciales, instituciones gubernamentales, otras Fintech y cualquier otro actor económico, facilitando los procesos con formatos estándares y homogéneos.

Transformación del Mercado de Valores

El mercado de valores es el que más cambios tendrá. En Latinoamérica, la Tokenización de Activos tiene la mayor posibilidad de democratizar las inversiones y la propiedad. En Colombia, por ejemplo, el sector inmobiliario se está desarrollando gracias a innovaciones con esquemas blockchain que permiten la fiabilidad, capilaridad, trazabilidad e inmutabilidad de las transacciones a precios accesibles, donde la iniciativa del BID para Latinoamérica con LACChain (www.lacchain.net), tiene amplio espacio para desarrollar las innovaciones de la región.

Conclusión

Las tecnologías emergentes están transformando el sector financiero en Latinoamérica, ofreciendo soluciones innovadoras que promueven la inclusión financiera y mejoran la accesibilidad a los servicios financieros. A medida que la región continúa adoptando y desarrollando estas tecnologías, es esencial que se aborden los desafíos regulatorios y educativos para garantizar que los beneficios de las Fintech se extiendan a toda la población. Con el apoyo adecuado, las Fintech tienen el potencial de impulsar un crecimiento económico inclusivo y sostenible en Latinoamérica.

> *"En la última década, Latinoamérica ha sido testigo de una revolución tecnológica que ha transformado profundamente el sector financiero. Las tecnologías financieras emergentes, conocidas como Fintech, han jugado un papel crucial en la inclusión financiera, ofreciendo soluciones innovadoras que permiten a millones de personas acceder a servicios financieros de manera más eficiente y accesible."*

Data, análisis y gestión de recupero, un mix de oportunidades para tu negocio con Equifax



David Castellanos
Gerente de Data y Analítica
Equifax Ecuador

La pandemia generó un contexto económico turbulento y la cobranza en Latinoamérica se vio afectada, marcando un periodo de incertidumbre y reconfiguración en el mundo financiero hasta el momento.

Muchas entidades financieras y comerciales se vieron obligadas a detener sus procesos de recuperación de deudas mientras enfrentaban un impacto económico y social sin precedentes.

La respuesta inicial fue la implementación de medidas extraordinarias, como condonaciones y refinanciamientos para aliviar la carga financiera de los deudores afectados por la crisis. Estas acciones, aunque necesarias, generaron un escenario único: un tiempo acotado en el cual las entidades crediticias concedieron plazos adicionales para mantener la estabilidad en un entorno económico volátil.

Al finalizar estos periodos de gracia, surgió un nuevo desafío para las entidades que otorgan crédito: la recuperación efectiva de las carteras vencidas. Este proceso se convierte en una travesía estratégica que requiere un enfoque integral e innovador.

Estrategias enfocadas en tu cliente

En Equifax, una de nuestras estrategias diferenciadas es la comprensión profunda del público



Foto: Frepik.com

objetivo. Aplicamos inteligencia analítica para las estrategias de cobranza diferenciadas según el nivel de morosidad y tipo de cliente. Utilizando big data y analítica avanzada, segmentamos a los deudores en diferentes “buckets” de mora, lo que nos permite diseñar y aplicar estrategias específicas y efectivas para cada grupo. Este enfoque no sólo maximiza las posibilidades de recuperación, sino que también optimiza los recursos y aumenta la rentabilidad de la operación.

Al aprovechar la inteligencia analítica, las cooperativas de ahorro y crédito pueden diseñar procesos de cobranza sencillos, pero llenos de valor. La clave está en simplificar la experiencia tanto para los equipos internos como para los clientes, creando un flujo eficiente y efectivo. Utilizando el poder de los datos y la analítica, se pueden diseñar procesos fáciles de seguir y que proporcionen información valiosa en cada etapa, generando una experiencia de cobranza más efectiva y centrada en el cliente.

La inteligencia analítica y predictiva permite anticipar movimientos financieros y ajustar las estrategias de cobranza según las circunstancias cambiantes.

¡El momento de la decisión es hoy!

La cobranza enfrenta un momento crítico, donde adaptarse a la nueva realidad económica es una necesidad imperante. La convergencia de modelos analíticos, soluciones digitales, visión integral del ecosistema crediticio y eficiencia en recursos es el camino a seguir para superar los desafíos actuales y lograr una recuperación exitosa de las carteras vencidas. La agilidad, la innovación y la adaptabilidad serán claves para construir un futuro financiero más resiliente y equitativo en el país. Para ello, Equifax es tu aliado ideal.

¿Estás listo para maximizar tus recuperaciones y llevar tus estrategias de cobranza al siguiente nivel? ¡Contáctanos hoy mismo y descubre cómo Equifax puede ayudarte a alcanzar tus objetivos de cobranza de manera más efectiva y eficiente!

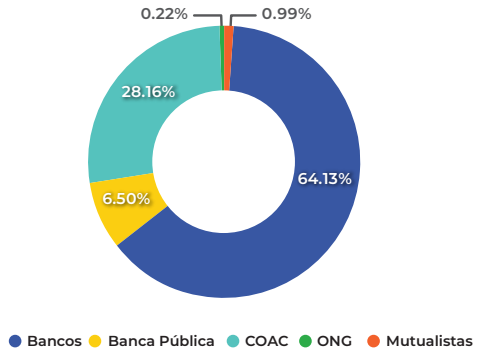


Foto: Freepik.com

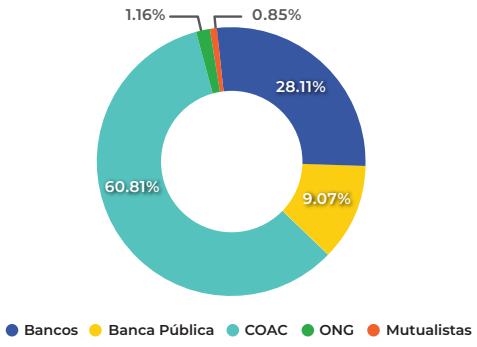
Información estadística Sector Financiero Nacional a mayo/2024

TIPO JURÍDICO	MAY-24			
	CARTERA	CARTERA MICRO	PARTICIPACIÓN CARTERA TOTAL	PARTICIPACIÓN CARTERA MICRO
BANCOS	43,178,276,277.72	3,463,688,066.67	64.13%	28.11%
BANCA PÚBLICA	4,376,808,669.94	1,117,280,939.65	6.50%	9.07%
COAC	18,957,622,675.46	7,492,915,398.89	28.16%	60.81%
ONG	147,025,517.85	143,215,907.93	0.22%	1.16%
MUTUALISTAS	668,703,197.60	105,240,171.49	0.99%	0.85%
TOTAL SISTEMA FINANCIERO	**67,328,436,338.57**	**12,322,340,484.63**	**100.00%**	**100.00%**

PARTICIPACIÓN DE CARTERA TOTAL

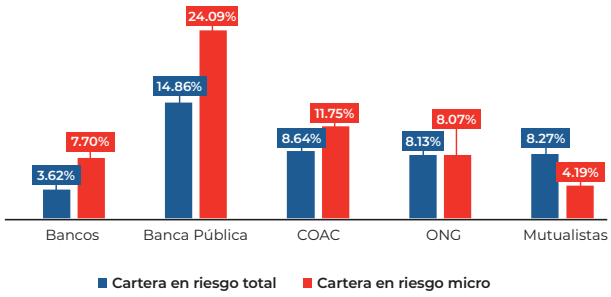


PARTICIPACIÓN DE CARTERA MICRO TOTAL



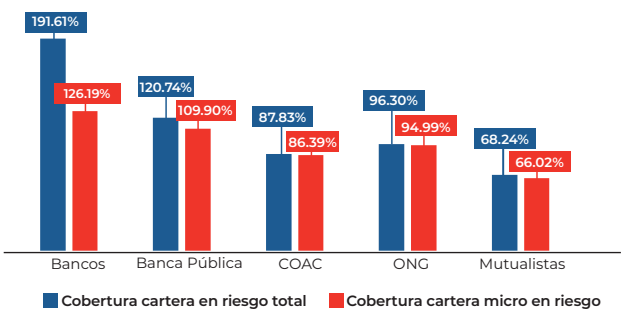
TIPO JURÍDICO	MAY-24	
	CARTERA EN RIESGO TOTAL	CARTERA EN RIESGO MICRO
BANCOS	3.62%	7.70%
BANCA PÚBLICA	14.86%	24.09%
COAC	8.64%	11.75%
ONG	8.13%	8.07%
MUTUALISTAS	8.27%	4.19%
PROM.SISTEMA FINANCIERO	**5.81%**	**11.62%**

CARTERA EN RIESGO MAY-24



TIPO JURÍDICO	MAY-24	
	COBERTURA CARTERA EN RIESGO TOTAL	COBERTURA CARTERA MICRO EN RIESGO
BANCOS	191.61%	126.19%
BANCA PÚBLICA	120.74%	109.90%
COAC	87.83%	86.39%
ONG	96.30%	94.99%
MUTUALISTAS	68.24%	66.02%
PROM.SISTEMA FINANCIERO	**134.52%**	**98.22%**

COBERTURA DE CARTERA EN RIESGO MAY-24



Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan de Cotogchoa fue galardonada por su aporte al desarrollo e inclusión financiera

Durante el primer semestre del año 2024, la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan de Cotogchoa fue honrada con la prestigiosa Medalla al mérito en honor Institucional- Carmen Petrona Guayasamín, por parte del Ing. Fabián Iza, alcalde de Rumiñahui, reconocimiento que destaca el compromiso y contribuciones excepcionales de la institución al desarrollo económico y social de las comunidades y parroquias del Cantón Rumiñahui.

Este galardón subraya la dedicación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan de Cotogchoa a la inclusión financiera, el fortalecimiento comunitario, la responsabilidad social y ambiental y la educación financiera.

La medalla al honor institucional refuerza la reputación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan de Cotogchoa como una entidad financiera comprometida con el bienestar de sus socios y la comunidad en general. Este reconocimiento no solo valida los esfuerzos y logros pasados, sino que también motiva a la Cooperativa a continuar innovando y expandiendo sus programas de impacto social y económico.

El galardón impulsa a la Cooperativa a ampliar su alcance, expandiendo sus servicios a más comunidades necesitadas, así como también innovar en educación financiera, a través del desarrollo de nuevas herramientas y recursos educativos para seguir empoderando a sus socios; y crear nuevas alianzas estratégicas con otras organizaciones para amplificar el impacto de sus iniciativas comunitarias y ambientales.

La medalla al honor institucional obtenida por la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan de Cotogchoa es un testimonio de su dedicación y éxito en la promoción de la inclusión financiera, el desarrollo comunitario y la educación financiera. Asimismo, refuerza su papel fundamental en el tejido social y económico de las comunidades a las que sirve, inspirando un compromiso renovado para futuros logros y contribuciones significativas.





Foto: Reconocimiento cooperativa Cotogchoa.

LocfundNext reconoce a FACES Microfinanzas por su excepcional modelo de transformación digital

En una demostración de liderazgo y excelencia en el ámbito de la Transformación Digital, LocfundNext a través del "Diagnóstico Global del Estado Actual de Transformación Digital de las Instituciones Microfinancieras de Latinoamérica y el Caribe Clientes de Locfund 2023", destaca a FACES Microfinanzas por su sobresaliente desempeño en este campo y la capacidad para aprovechar las tecnologías actuales y emergentes de manera estratégica y eficaz.

El modelo de transformación digital implementado por FACES Microfinanzas ha sido elogiado por la capacidad de optimizar procesos, mejorar la eficiencia operativa y ofrecer una experiencia renovada centrada en los usuarios y clientes; siendo un estímulo para seguir adelante en el camino de la innovación y la excelencia continua.

"Estamos encantados de recibir esta calificación, indicó Luis Eduardo Palacios", Presidente Ejecutivo de FACES. "Este es parte de un testimonio del arduo trabajo y el compromiso de nuestro equipo para abrazar la transformación digital en todas las áreas de la Institución. Continuaremos aprovechando las oportunidades que ofrece la tecnología para impulsar a la Fundación a seguir creciendo junto a nuestros microempresarios."

La calificación otorgada destaca el impacto positivo que una estrategia de transformación digital efectiva puede tener en una organización y en especial para FACES Microfinanzas, no solo en términos de eficiencia operativa y crecimiento empresarial, sino por la capacidad de resiliencia ante un mundo en constante cambio.



Foto: ChatBot Elena de FACES.

Banco Pichincha beneficia a más de 11 mil clientes micro y pymes del agro con su programa Cadenas de Valor

Uno de los principales retos de cualquier cadena productiva y sus actores es contar con liquidez. Sin financiamiento se generan retrasos en la producción, se deteriora la relación en la cadena productiva e, incluso, las personas acuden al financiamiento informal. Por esta razón, desde Banco Pichincha entendimos que inyectar liquidez en las cadenas productivas permite que los procesos fluyan ininterrumpidamente. Así promovemos que los actores que componen la cadena crezcan y se mantengan en el tiempo.

Como parte de nuestro impulso al sector productivo, hemos desembolsado $367 millones en créditos a las cadenas productivas ecuatorianas, de los cuales $ 134 millones fueron destinados para proveedores del agro desde el 2023.

Los productores de la economía familiar agrícola producen el 67% de la canasta básica ecuatoriana. En ese sentido, buscamos generar un impacto en el sistema productivo del país. Por ejemplo, el sector agropecuario recibe financiamiento, para que cuente con liquidez en sus operaciones. Hasta el 2023, la iniciativa ha beneficiado 11.000 nuevos clientes de este segmento, prioritariamente del segmento micro y pymes.

¿Cómo funcionan las cadenas de valor?

Como Pichicha otorgamos una línea de crédito a la empresa compradora denominada “ancla”, para que los proveedores o asociaciones que trabajan para ella puedan recibir sus pagos de manera ágil.

Posteriormente, todos los actores vinculados a la cadena de valor de la empresa “ancla” también pueden acceder a su propio financiamiento, teniendo así un beneficio en toda la cadena productiva al tiempo que se promueve la inclusión financiera de pequeños empresarios. De esta manera, logramos atender las necesidades de ambos actores: Los compradores pueden tener días adicionales para pagar y los vendedores reciben su pago de forma anticipada.

El acceso a financiamiento de las cadenas de valor agrícolas se complementa con los programas de educación financiera. De esta forma, los productores son motivados a manejar de manera formal su dinero, a través de planes de enseñanza sobre el presupuesto familiar, ahorro, endeudamiento responsable, inversión, seguros y otros.



Foto: Banco Pichincha ha destinado $ 134 millones para proveedores del agro desde el 2023.

RADAR

Revisa los siguientes módulos:

- Información de Desempeño Social
- Información Financiera
- Información sobre Inclusión Financiera
- Información de Mercado
- Información Económica
- Información de Riesgos Financieros

RADAR es una **Herramienta dinámica de BI (Business Intelligence)** diseñada por RFD, que permite a las entidades financieras **obtener información consolidada que aporte al análisis financiero y de mercado del sistema financiero nacional,** así como información exclusiva de la RFD.

radar.rfd.org.ec



SEN

Sistema de Evaluación Normativa

Cumple la **normativa** de la **SEPS, SB, BCE, SRI y Ministerio de trabajo**, realizando una evaluación de su **cumplimiento normativo**, a través de los siguientes componentes:

- Gobierno Corporativo
- Cumplimiento Financiero
- Riesgos
- Tributario y laboral

sen.rfd.org.ec

Proximamente
Nuevas Herramientas RFD



SIE
SISTEMA DE ENCUESTAS

Realiza encuestas a tus socios/clientes y mide su grado de satisfacción y bienestar financiero.



SAI
Sistema de Auditoría Interna

Carga tu plan de auditoría interna y monitorea el cumplimiento de tu plan de acción con el organismo de control.

Para más información:

Dayana Carrera: 0992897248 **Johanna Luna:** 0995835161 **Correo electrónico:** comercial@rfd.org.ec

24° FORO ECUATORIANO DE INCLUSIÓN FINANCIERA

LA INCLUSIÓN FINANCIERA FRENTE A LOS DESAFÍOS ACTUALES



Galápagos

El evento de inclusión financiera más importante del país se realizará el 12 y 13 de septiembre.

La Red de Instituciones Financieras de Desarrollo te invita a participar en el 24° Foro Ecuatoriano de Inclusión Financiera, un espacio para la reflexión y análisis sobre los retos que enfrenta en la actualidad el sistema financiero.

Entre los principales temas que abordaremos están:

- Retos políticos y económicos
- Desafíos para el sistema financiero
- Actores del sistema financiero y su impacto en la inclusión
- Sostenibilidad en el sistema financiero

Para más información, inscripciones y confirmación de su registro llame a los teléfonos:

Dayana Carrera: 0992897248 **Johanna Luna:** 0995835161

Correo electrónico: comercial@rfd.org.ec

foro2024.rfd.org.ec

EQUIFAX

ec.microfinanzas@equifax.com
atencionclientes@equifax.com
(02) 40 11 800 Opción 1
Equifax Ecuador

¿Has monetizado el impacto en la rentabilidad de tu Institución con el uso adecuado de soluciones analíticas?

Tus posibilidades se potencian con los

SCORES de Equifax

Con la inteligencia analítica de Equifax, podrás descubrir nuevas oportunidades para tu Cooperativa y tomar decisiones acertadas en todas las etapas del ciclo del crédito, gracias a nuestros modelos estadísticos de última generación que combinan innovación y data diferenciada para ofrecerte una mayor capacidad predictiva.

TE CONTAMOS LOS MODELOS DISPONIBLES:

01 Score de Cobranzas

Estima los atrasos en los pagos de las obligaciones de tus clientes, en los próximos 3 meses. Contamos con uno específico para Cooperativas de Ahorro y Crédito.

02 Score de Riesgo

Mide la probabilidad de no pago de un cliente para los siguientes 12 meses.

03 Index Pymes

Indicador de riesgo para la evaluación de pequeñas y medianas empresas.

04 Score de Sobreendeudamiento

Predicción de que el hábito de una persona se deteriore en los próximos 3 meses, basado en la tendencia de endeudamiento del último año.

05 Score de Inclusión

Score Inclusión: Con data alternativa predice la probabilidad de no pago de una persona no bancarizada (que no cuenta con registros crediticios).

Estamos listos para escuchar tus necesidades y apoyar al crecimiento de tu institución

¡Conversemos!

SEGUROS SUÁREZ

CYBER - RIESGOS

Cumple con el Artículo. 29, de la RESOLUCIÓN Nro. SEPS-IGT-IGS-INSESF-INR-INGINT-INSEPS-009

MÁS INFORMACIÓN

RIESGOS INTERNOS

Negligencia de los empleados
- Fallas de seguridad
- Dispositivos portátiles perdidos
- Divulgaciones involuntarias de información

No encriptación de dispositivos

Falta de conocimiento de empleados
- Eliminación parcial de información de terceros
- Falta de educación/capacitación
- Malas intenciones

VALORES ASEGURADOS DESDE $500.000

RIESGOS EXTERNOS

Hackers
- Detectar fallas en sistemas informáticos
- Software malicioso
- Phishing (Estafa a través de internet)

Criminales
- Herramientas de ingeniería social
- Dispositivos portátiles robados

Proveedores o socios comerciales
- Falta de seguridad en sus sistemas y/o software



¡TE ASESORAMOS!
(03) 3920141
www.segurossuarez.com

SifizSoft S.A.
Soluciones Informáticas

Financial Business System
se adapta a tu necesidad

Modalidad SaaS - Servicio en la nube

- Garantiza los procesos de administración, control y monitoreo tanto de la infraestructura como del sistema de manera remota y desde cualquier parte del mundo.
- Seguridad avanzada provista por empresas de talla mundial con certificaciones de alcance global.
- Servicios a contratar son totalmente escalables, optimizando el uso de los recursos financieros.

Modalidad On-Premise

- Administración propia y centralizada para el personal de la Institución.
- Acceso físico local a la infraestructura manteniendo control directo de la configuración, manejo y seguridad.
- Control de los datos de manera local.
- Actualizaciones en función de los tiempos y recursos financieros de la Institución.

No importa la modalidad que escojas nuestro proyecto de implantación de Financial siempre es personalizado y con acompañamiento total.

SifizSoft tu aliado de transformación digital . . .

FINANCIAL BUSINESS SYSTEM
www.sifizsoft.com

PLATAFORMA VERTICAL FINANCIERA

- Banca Móvil Web transaccional
- Reconocimiento facial
- Crédito en línea Billetera Móvil
- Apertura de cuenta en línea
- Banca Seguros Banca Retail
- Pólizas a plazo fijo

Desarrollamos características diferenciadoras en nuestras aplicaciones de Banca Móvil que permiten a los clientes y no clientes financieros de nuestras entidades acceder de manera remota y digital a productos y servicios financieros, identificando y registrando al cliente por medio de **tecnología biométrica como: reconocimiento facial o lectura de huella y la captura de documentos de identificación** para determinar que la persona es quien dice ser.

RFD
Finanzas para el desarrollo
RED DE INSTITUCIONES FINANCIERAS DE DESARROLLO

LIBÉLULA
AGILIDAD TECNOLÓGICA



Mayor información
Johanna Luna: 099-583-5161
Dayana Carrera: 099-289-7248
E-mail: comercial@rfd.org.ec



Cobranzas
Expertos en recuperación en todos los tramos de mora

Inbound
Atención especializada y fidelización de clientes

Bcredit
Motor de valoración creditica

Ventas 4.0
Canal óptimo a elección del cliente, para obtener una mejor y mayor interacción omnicanal

Certificación Crediticia
Información actualizada, verificada y segura

Actualización Telefónica de Bases de Datos
Gestión telefónica a través de procesos customizables de business intelligence

BANGARA

EFECTIVIDAD comprobada en **COBRANZAS** y **BPO**

www.bangara.com.ec
kam@bangara.com.ec 099 887 5196
Bangara S.A.

ECUADOR
Quito - Av. América N37-204 y José Villalengua Edificio Bangara
(593 2) 399 4000

PANAMÁ
Ciudad de Panamá - Urb. Obarrio, Calle 58 y calle 50, Ed. PH OFFICE ONE piso 12, of. No 1205
(507) 307 0062

PRE-VALIDADOR DE ESTRUCTURAS PARA ENTES DE CONTROL

El tiempo es el recurso más valioso que todos poseemos.
Nuestro propósito es que tus actividades estén realizadas a tiempo.

No pierdas más tiempo, permítenos coordinar una demostración

CORE BANCARIO
Generador de Estructuras

Entes de Control
SEPS
BCE
UAFE
SRI

StructureS

Mayor información
Johanna Luna: 099-583-5161
Dayana Carrera: 099-289-7248
E-mail: comercial@rfd.org.ec

PAGA2

Fácil, rápido y seguro

Nuevo Canal Digital de Colocación de Créditos para que los Socios de las Cooperativas compren en la Red de Comercios PAGA2 con facilidad y seguridad. **Este servicio tiene costo cero para la Cooperativa.**



Con PAGA2 las compras son sencillas, ágiles y sin fricciones. Validaciones y conexiones en línea con Registro Civil y firma electrónica de documentos

Contactános:
Celular: 099 982 8602
E-mail: comunicaciones@paga2.com
Sitio web: www.paga2.com

MULTIENLACE

MACROECONOMÍA Y FINANZAS



PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Informes Económicos de Análisis Nacional Periódico

- Pulso Económico (mensual)
- Entre Cifras (trimestral)
- Multidata (mensual)

Informes Especializados

- Radar Sectorial
- Estudios y perfiles sectoriales
- Charlas económicas
- Estudios económicos y financieros personalizados (customizados).

Juan de Dios Martinez Mera N36-245 y Arosemena Tola. Quito, Ecuador
atorres@multienlace.com.ec / aaguas@multienlace.com.ec

Síguenos en: /MultienlaceEc Company/multienlace-ec

www.multienlace.com.ec

INSTITUCIONES MIEMBROS DE LA RFD

















































































































RFD

Finanzas para el desarrollo

RED DE INSTITUCIONES FINANCIERAS DE DESARROLLO

microFINANZAS

Revista de la Red de Instituciones Financieras de Desarrollo ECUADOR

Dirección: Pasaje El Jardín E10-06 y Av. 6 de Diciembre, Edif. Century Plaza

Telfs.: (593-2) 333-2446 / 333-3091 / **E-mail:** info@rfd.org.ec

/rfdecuador @rfdecuador /rfdecuador /company/rfdecuador

www.rfd.org.ec