

Promover la inclusión financiera digital de las poblaciones marginales

Marco de intervención de DID 2020



Desjardins

Développement international

Contexto.....	2
Nuestra visión.....	3
Nuestro enfoque.....	4
Nuestra oferta de servicios.....	5
Nuestra teoría del cambio.....	6
De la teoría a la acción.....	7
Nuestro proceso.....	8

"Tenemos ante nosotros una oportunidad histórica de acelerar y ampliar el impacto transformador de la digitalización. En particular, la financiación digital, que durante esta crisis (de la COVID-19) se transformó en un salvavidas para millones de personas de todo el mundo, amplía los límites de la inclusión financiera al empoderar a los ciudadanos para transformarlos en ahorristas, inversores, prestatarios, prestamistas y contribuyentes, de una manera que les brinda capacidad de elección y poder de decisión sobre su dinero".

María Ramos, copresidenta del Equipo de Tarea del Secretario General sobre la Financiación puesto en marcha por las Naciones Unidas

Las finanzas digitales mejoran el acceso de los individuos sin servicios bancarios a las cuentas y demás servicios financieros, ya que permiten superar las limitaciones geográficas, reducir los costos de transacción de los servicios financieros y mejorar tanto la transparencia como la confianza en los sistemas financieros.

La inclusión financiera digital consiste en poner a disposición todos los servicios financieros a un precio asequible, de manera eficaz y con óptimas condiciones de seguridad. Los servicios financieros inclusivos incluyen el dinero móvil, las cuentas bancarias en línea, los pagos, los seguros y el crédito electrónico, así como una serie de combinaciones de dichos servicios y de las nuevas tecnofinanzas, más conocidas como fintech.

Si bien 1700 millones de adultos no disponen todavía de una cuenta bancaria¹, las finanzas digitales contemplan la posibilidad de beneficiar a 1600 millones de personas más. Los servicios financieros digitales se basan en plataformas de transacciones digitales, además de recurrir a la telefonía móvil, la cual constituye el principal medio de acceso a internet. Al seguir este ejemplo, países como Kenia han podido, gracias a las tecnologías, aumentar su tasa de inclusión financiera para pasar del 26 % al 83 % en tan solo 12 años².



Los obstáculos para lograr la inclusión financiera digital se deben (i) a la poca accesibilidad al internet móvil (y también a la capacidad para su respectivo uso), a la información y las redes, y a la escasa movilidad de las personas; (ii) al desconocimiento de las instituciones financieras, a productos y servicios financieros poco adaptados al cliente y a la obligatoriedad de garantías; (iii) a las normas sociales y jurídicas desfavorables (propiedad, herencia, etc.) y a las trabas para obtener un documento formal de identidad.

Las mujeres se ven aún más desfavorecidas, ya que tienen un 10 % menos de posibilidades que los hombres de poseer un teléfono móvil, así como un 23 % menos de acceso al internet móvil³.

A nivel estatal, la puesta en marcha de una estrategia de inclusión financiera digital eficaz debe cumplir primero tres prerequisites:

- Una infraestructura fiable que respalde la red de telefonía e internet, sistemas de pagos interoperables y la identificación digital;
- Inversiones y políticas que apoyen tanto las tecnologías como las infraestructuras digitales;
- Una reglamentación financiera que integre los productos y servicios digitales.

1 The Global Findex Database 2017, Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution, Asli Demirgüç-Kunt, Leora Klapper, Dorothe Singer, Saniya Ansar y Jake Hess
2 Kenya Economic Report 2020, Creating an Enabling Environment for Inclusive Growth in Kenya, © 2020 Kenya Institute for Public Policy Research and Analysis (KIPPRA)
3 GSMA, Connected Women, Rapport 2019 sur les inégalités entre hommes et femmes dans la téléphonie mobile, © 2019 GSM Association

Développement international Desjardins (DID) considera que los servicios digitales, aplicados tanto en el sector financiero como en sectores relacionados (agrotecnología, aprendizaje en línea, etc.) constituyen una importante palanca de desarrollo. Las finanzas digitales en sí son un acelerador de la inclusión financiera, sobre todo para mujeres y jóvenes. Las finanzas digitales suponen muchas ventajas: prestar servicios (pagos, ahorro, crédito, seguros) de manera eficaz y asequible, superar las limitaciones geográficas, reducir los costos de transacción y mejorar tanto la transparencia como la confianza en los sistemas financieros.

Asimismo, los servicios financieros digitales inclusivos contribuyen en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS):



Acceso por parte de los más vulnerables a instrumentos asequibles y a prácticas que pueden aumentar sus oportunidades económicas



Acceso por parte de las y los agricultoras(es) a los fondos necesarios para aumentar sus rendimientos, a la vez que reducen sus riesgos e incrementan la productividad agrícola global



Mayor control de las finanzas por parte de las mujeres, y sobre todo un acceso seguro, práctico y discreto a su cuenta bancaria



Acceso a servicios digitales de ahorro, crédito y seguros para reforzar la resiliencia climática de las poblaciones vulnerables

Con el fin de lograr estos beneficios, el acceso a los servicios financieros digitales debe ir acompañado también de un óptimo acceso a los conocimientos y a la toma de decisiones.



En Malí, DID analizó las necesidades de asesoramiento en cuanto a la **capacitación** en asociaciones de agricultoras. Dicho análisis permitió destacar la necesidad de comprender mejor la banca móvil, así como los mecanismos relativos a la apertura de una cuenta bancaria y la transferencia de dinero mediante un operador de telefonía móvil. Se preparó un video explicativo con preguntas de comprensión con el fin de llevar a cabo una charla sobre el tema. En la actualidad, esta capacitación forma parte del programa de educación financiera que los representantes de cada asociación imparten.

Nuestro enfoque

DID adopta un enfoque sistémico en cuanto a las finanzas digitales y se compromete a asesorar: a las instituciones financieras, en su transformación digital; a los clientes y miembros, en el uso y el control de los servicios financieros digitales; y a las estructuras públicas, en el establecimiento de normas, leyes y políticas favorables.

Este enfoque sistémico pretende reforzar a la vez la demanda, la oferta y el entorno.

Demanda

Reforzar el poder económico de los beneficiarios, sobre todo de las mujeres y jóvenes, mediante una estrategia de inclusión financiera digital coherente, de fácil uso y accesible que les permita acceder a servicios financieros de forma virtual. Asesorar a los beneficiarios reforzando sus habilidades en educación digital y financiera.



Usuaris y usuarios

Favorecer el uso y el control de los servicios financieros, reforzando los conocimientos, el poder y la capacidad de actuar.

Oferta

Asesorar a las instituciones financieras en la transformación digital de su oferta de servicios financieros a servicios digitales para así satisfacer mejor las necesidades de sus clientelas.



Instituciones financieras

Mejorar el acceso a los servicios financieros digitales, acompañando la transformación digital.

Entorno

Aconsejar e influir en las instituciones financieras en cuanto a la inclusión financiera y la equidad de género para que las instituciones, a la vez, puedan influir en las estructuras públicas con el fin de establecer normas, leyes y políticas que favorezcan la inclusión financiera digital de las poblaciones, concretamente para las mujeres y la juventud.



Estructuras públicas

Favorecer un entorno propicio a la inclusión financiera digital, creando las condiciones favorables

Nuestra oferta de servicios

La oferta de servicios de DID va dirigida a las instituciones financieras, a las estructuras gubernamentales (tanto nacionales como locales) y a las/los usuarias/os de dichos servicios financieros digitales. Según el contexto y las necesidades, la asesoría sobre asuntos digitales se puede ofrecer por sí sola o en combinación con otros servicios de apoyo de DID.

Para las instituciones financieras

DIAGNÓSTICO



Análisis del entorno tecnológico



Evaluación de la madurez tecnológica



Diagnóstico TI y organizacional



Auditoría de seguridad y ciberseguridad

ESTRATEGIA



Estrategia digital y necesidades comerciales



Pruebas de concepto



Análisis de viabilidad



Análisis funcional

PUESTA EN MARCHA



Solicitud de propuestas, Solicitud de información



Plan de continuidad del negocio



Refuerzo de capacidades



Eficacia operacional, rendimiento de las soluciones



Asesoramiento, gestión del cambio, comunicación

Para las usuarias y los usuarios

- Análisis de los obstáculos y restricciones que impiden que la población meta acceda a los servicios digitales
- Análisis de las necesidades de capacitación (evaluación de conocimientos y habilidades digitales)
- En colaboración con socios y estructuras de apoyo identificadas, puesta en marcha de estrategias de acción (sensibilización y capacitación) para mejorar el acceso de la población meta a los servicios digitales
- Seguimiento y evaluación de las estrategias implementadas

Para las estructuras públicas

- Identificación de los puntos posiblemente desfavorables para las finanzas digitales en las nuevas leyes, reglamentos y normas públicas
- Presentación de los riesgos a las instituciones asociadas para que puedan a su vez exponerlos en otras estructuras públicas con el fin de influir en estas últimas y, por ende, atenuar los riesgos
- Recopilación de datos para medir el impacto de las decisiones tomadas en la población meta
- Análisis del impacto de las medidas y presentación de resultados a las estructuras públicas.
- Difusión de los resultados de intervenciones clave en cuanto a la inclusión financiera



SI las instituciones de microfinanzas ofrecen servicios financieros digitales adaptados a las necesidades de sus clientelas (mujeres, hombres y jóvenes), de forma accesible y segura;

SI las usuarias y los usuarios poseen conocimientos en materia de educación digital y financiera, así como una mayor capacidad y poder para actuar;

SI las instituciones de los países implementan normas, leyes, políticas e infraestructuras favorables para la inclusión financiera y digital, y éstas son sensibles a la igualdad de género;

ENTONCES la estrategia de inclusión financiera digital es más propensa a cumplir el reforzamiento del poder económico, sobre todo para mujeres y jóvenes, y a la reducción de la pobreza.

Tanto en Malí como en Benín, la tontina ha constituido durante décadas el principal medio de ahorro para una gran parte de la población. Sin embargo, esta captación manual de dinero puede ocasionar errores y fraudes. Por consiguiente, DID trabajó con varias instituciones financieras locales para la elaboración y la supervisión de los procesos comerciales derivados de la implementación de una **captación digital del ahorro**. Gracias a la digitalización de la captación del ahorro, tanto los miembros como los clientes pueden ahorrar con toda seguridad, mientras que la institución financiera puede brindar un servicio de proximidad a bajo costo.



Las intervenciones de DID tienen como objetivo que las poblaciones marginales, sobre todo las mujeres y jóvenes, tengan un mayor control sobre sus vidas.



Nuestro proceso

Con el fin de garantizar el desarrollo de soluciones digitales duraderas que se adapten a las necesidades y limitaciones de las poblaciones meta, concretamente de mujeres y jóvenes, DID ha adoptado los nueve "Principios para el desarrollo digital"⁴:



Al basarse en estos nueve principios, DID se dotó de un proceso riguroso para que sus intervenciones favorecieran particularmente el refuerzo del poder económico de las poblaciones, sobre todo de mujeres y jóvenes.

- DID basa todas sus intervenciones en un **conocimiento profundo** de la dinámica que caracteriza el ecosistema en el que se desenvuelven las poblaciones meta, conocimiento que obtiene gracias a análisis locales. Para DID, el análisis del entorno tecnológico (AET) constituye un paso esencial de cualquier proceso de planificación de proyecto.
- DID **consulta sistemáticamente** con los grupos más marginados, sobre todo las organizaciones de mujeres y jóvenes, a la hora de elaborar y planificar sus proyectos. Estas consultas pueden darse mediante lluvias de ideas o una prueba de concepto para experimentar una innovación y corregir las lagunas antes de implementar la innovación a escala. De este modo, se garantiza que ésta satisfaga correctamente las necesidades de las clientelas desfavorecidas.
- DID identifica y establece **alianzas innovadoras**, sobre todo con las instituciones financieras, las tecnofinanzas, los operadores de moneda virtuales, las organizaciones que trabajan con mujeres y jóvenes, los actores comunitarios, las empresas privadas y los actores estatales, además de la comunidad de las ONG a nivel tanto local como internacional. Ya sea en calidad de beneficiarios o socios de ejecución, los socios participan desde el inicio en la concepción de proyectos.
- DID asesora tanto a los beneficiarios como a los socios de ejecución en la **gestión del cambio** durante los proyectos de transformación digital o la implementación de nuevas tecnologías.
- DID apoya el **refuerzo de habilidades** mediante estrategias y medidas de refuerzo, tales como el diseño de entornos de aprendizaje, la programación de capacitaciones híbridas, el aprendizaje en línea o los talleres prácticos. De igual manera, el refuerzo se logra a través de medidas de asesoría en la gestión de itinerarios de aprendizaje, de asesoramiento estratégico o consultoría, y mediante la instrumentación especializada con manuales de uso, herramientas de evaluación o políticas adaptadas al ámbito digital.
- DID fomenta, en sus intervenciones, **la participación de hombres, mujeres y jóvenes**, de modo que los cambios logrados contribuyan a reducir, y no aumentar, la desigualdad.
- DID da seguimiento y mide sus resultados. En realidad, sólo se puede apreciar del progreso de DID en materia de inclusión financiera digital mediante el **seguimiento y la evaluación continuos** de metas e indicadores de resultados.

En Colombia, DID se asoció a muchas instituciones financieras para diseñar la aplicación DECISION⁵, que permite cumplimentar, a través de un teléfono móvil, una solicitud de crédito directamente desde el domicilio del agricultor o agricultora. DID aplicó los nueve principios de desarrollo digital no solo durante todo el proceso de diseño de DECISION, sino también posteriormente, cuando la aplicación ya se implementaba a mayor escala. De este modo, el usuario constituyó el punto central de reflexión que llevó al desarrollo de la aplicación, evidenciado así las limitaciones en el terreno, tales como la baja calidad del acceso a internet en las zonas rurales. Los peritos detrás de DECISION estudiaron todo el ecosistema existente para identificar cabalmente tanto las estructuras presentes como las necesidades particulares de las comunidades meta. Así pues, DID y sus socios pudieron diseñar una solución digital duradera y propensa a ser integrada tanto en las prácticas cotidianas como en el flujo de trabajo de los usuarios.



En Túnez, DID realizó una auditoría de seguridad del Centro Financiero para Emprendedores (CFE), con atención particular a la **seguridad de la información** y la **ciberseguridad**. De este modo, DID propuso modificaciones en la política de seguridad de los recursos informativos de la organización. Esta política de seguridad se basa en tres pilares: la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información. Al asegurar la integración de estos tres pilares, el CFE de Túnez garantiza a sus clientes una mayor seguridad en sus datos, aumentando paralelamente la confianza que ellos depositan en su institución financiera.

4 Principles for Digital Development (digitalprinciples.org)
5 Desarrollado por Développement international Desjardins

