

# INNOVACIÓN FINANCIERA

INCLUSIÓN FINANCIERA

CO-CREACIÓN • HACKATON • INCUBACIÓN

## Jornada de Lanzamiento Programa de Innovación Financiera 2017

Ejes y desafíos para la generación de ideas que  
impulsen la inclusión financiera

El eje del Programa de Innovación Financiera 2017 es la inclusión financiera. Tomando como insumo el diálogo con actores de distintos ámbitos involucrados en la temática, que se reflejó en el documento “Desafíos para la inclusión financiera en Argentina”, se plantean los siguientes desafíos para los participantes del programa:

## **1. Usabilidad**

*La usabilidad juega un papel fundamental en la inclusión financiera, en tanto refleja la capacidad de un producto o servicio de ser comprendido, aprehendido y usado fácilmente, siendo todavía atractivo para su usuario. Se requiere el desarrollo de soluciones de usabilidad específicas para segmentos de la población excluidos o precariamente incluidos, que en general no necesariamente tienen las mismas necesidades financieras o patrones de comportamiento financiero que los segmentos incluidos. Lo que entendemos por usabilidad del lado de la demanda tiene su contraparte en la oferta como el diseño de productos y servicios centrado en personas, que no responden al estereotipo tradicional del cliente/usuario financiero.*

Desafíos:

1.1 ¿Se pueden diseñar soluciones específicas que:

- tengan en cuenta necesidades de segmentos excluidos o precariamente incluidos?
- se apalanquen en dispositivos o redes de pago de alta penetración en el segmento?
- respondan a patrones de comportamiento social ampliamente adoptados?

1.2 ¿Cómo se puede favorecer la mayor adopción de medios de pago alternativos al dinero en efectivo, tanto entre los usuarios finales como en los comercios y sus cadenas de abastecimiento?

1.3 ¿De qué manera la tecnología puede ayudar a brindarle educación y/o confianza al usuario inexperto?

## **2. Sostenibilidad**

*Para que la inclusión financiera avance y sea sostenible, los proveedores de servicios financieros deben tener suficientes incentivos para atender a los segmentos de menores ingresos de la población. Por eso son tan importantes para la inclusión financiera todas las innovaciones que logran disminuir los costos de prestar servicios financieros a estos segmentos y hacen viables modelos de negocios sustentables que los incluyen.*

Desafío:

2.1 ¿Cómo se podrían generar herramientas que permitan a los proveedores de servicios financieros abaratar y escalar los procesos de adquisición y conocimiento del cliente, onboarding, atención, pagos, seguridad informática, almacenamiento de datos, monitoreo anti-lavado, inferencia de ingresos, scoring, otorgamiento de créditos, cobranza, y cumplimiento de la regulación?

### **3. Datos**

*Los datos son la puerta de acceso al sistema financiero. La información es fundamental para identificar las necesidades de los usuarios de servicios financieros excluidos o precariamente incluidos, así como para analizar las oportunidades de negocios sostenibles que presentan estos segmentos y para evaluar el riesgo de crédito asociado. Las nuevas tecnologías abren oportunidades en todos estos frentes.*

Desafíos:

3.1 ¿Cómo diseñar herramientas que permitan generar y visualizar información sobre las necesidades financieras de la base de la pirámide, el acceso y el uso de servicios financieros en el país?

3.2 ¿Cómo consolidar información de usuarios sin historial crediticio que pueda ser relevante para su evaluación de riesgo?

### **4. Protección al usuario**

*Cuando se incluyen nuevos segmentos de la población, la poca familiaridad con los servicios financieros incrementa los riesgos de fenómenos como phishing, fraude, abuso, default y sobreendeudamiento. Estos riesgos tienen que minimizarse y mitigarse para no comprometer la confianza de los nuevos usuarios, de modo de lograr que la inclusión financiera sea duradera.*

Desafío:

4.1 ¿Cómo se pueden prevenir estos fenómenos, aumentar la seguridad informática contra ellos y ayudar al regulador a atender reclamos y a detectarlos por sí mismo?