



REPENSANDO LOS PROCESOS DE **INCLUSIÓN** **FINANCIERA:**

una mirada crítica
centrada en las personas

Gabriela Zapata Álvarez
Consultora en inclusión financiera
zapoh2010@gmail.com

23 Junio 2016



LAS PERSONAS **NO** ESTÁN BUSCANDO SERVICIOS FINANCIEROS

sino **soluciones** a problemas y **maneras** de hacer
sus aspiraciones y sueños una realidad.

1.

La **realidad**
financiera de los
hogares de bajos
ingresos



Tradicionalmente se ha considerado a la base de la pirámide (BdP) como un solo mercado: mercado masivo para algunos, sector de bajos ingresos para otros

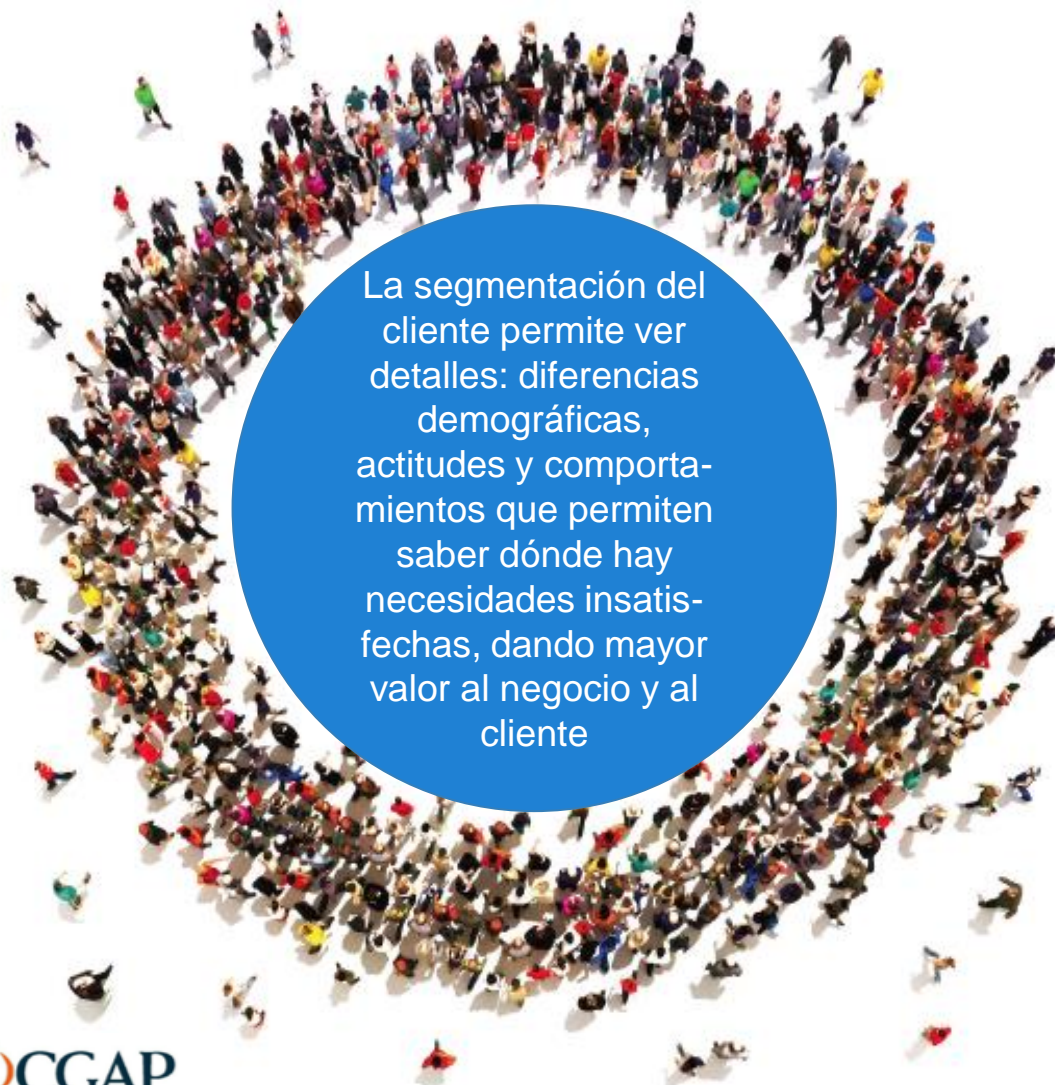


Vista aérea del mercado nos indica que hay una oportunidad, pero no da información precisa sobre las necesidades de los clientes ni en cuáles de ellos enfocarse

5 de agosto, 2015 - El Microscopio Global sitúa a Perú como el país con el mejor ambiente propicio para las microfinanzas y la inclusión financiera. Sin embargo, sólo el 29% de los adultos peruanos tienen una cuenta en una institución financiera formal, según demuestra el estudio Global Findex 2014."

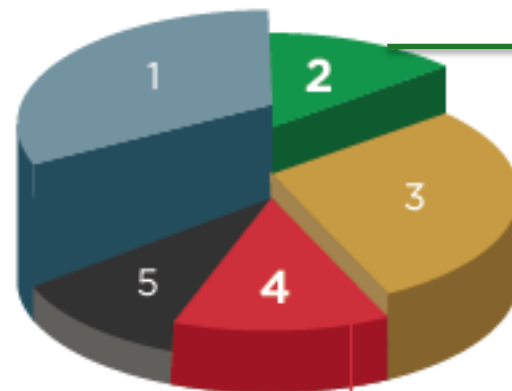
- *Banco Mundial, 2015.*

Cuando se divide el mercado de acuerdo a características clave, aparecen grandes diferencias en el valor potencial de un determinado segmento de clientes



Oportunidad promedio

Número de personas



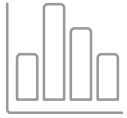
OPORTUNIDAD DE MERCADO =
\$15.8 M
NO. DE PERSONAS:
750,000

Negocios moderadamente exitosos
con necesidad de crédito productivo.
20% sin servicios financieros



AÚN ENTRE **BENEFICIARIOS** DE PROGRAMAS SOCIALES HAY DIFERENCIAS

Esto implica que la oferta de servicios financieros no sea igualmente relevante para todos

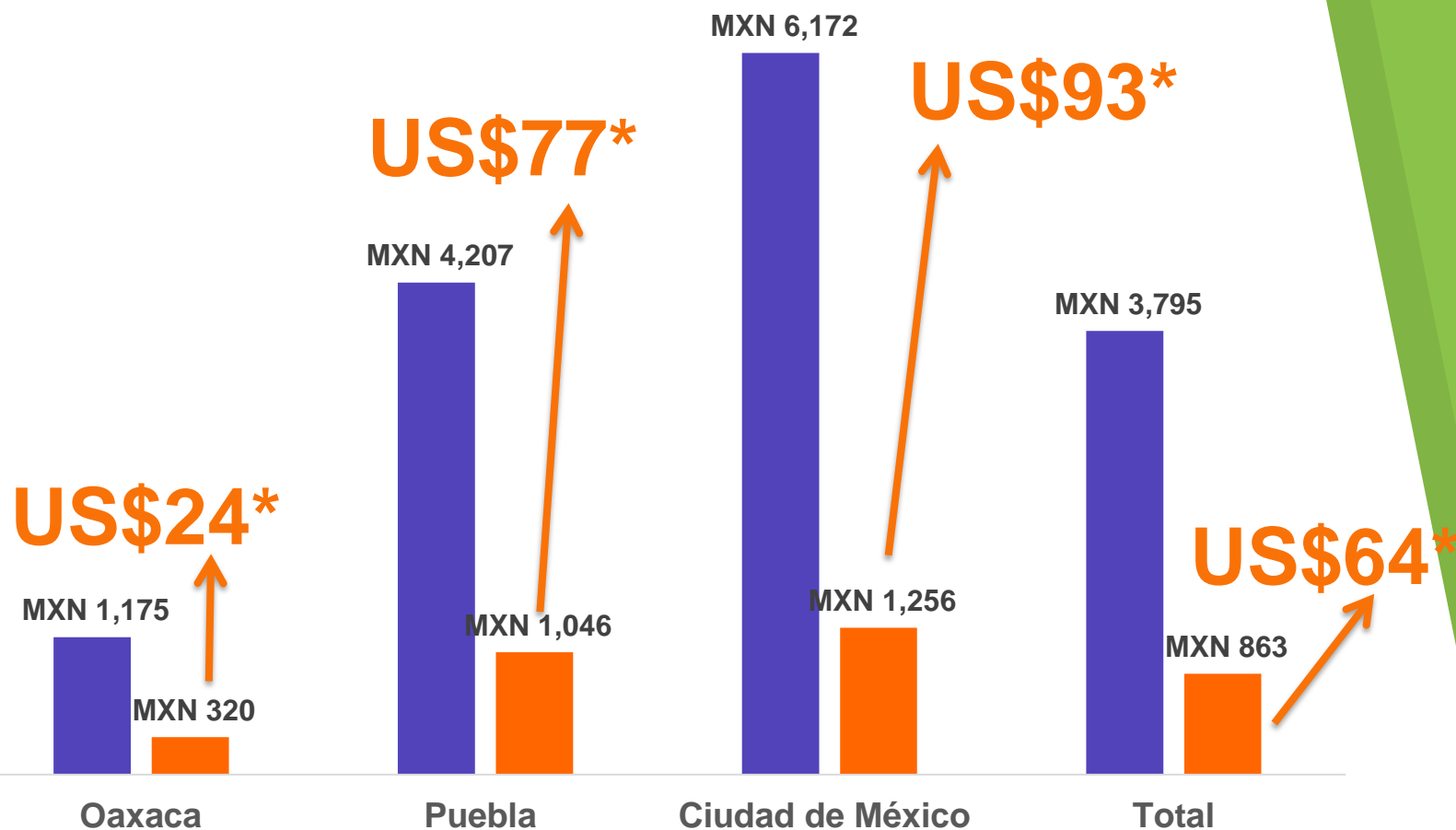


LA EXPERIENCIA DE LA POBREZA NO ES UNIFORME

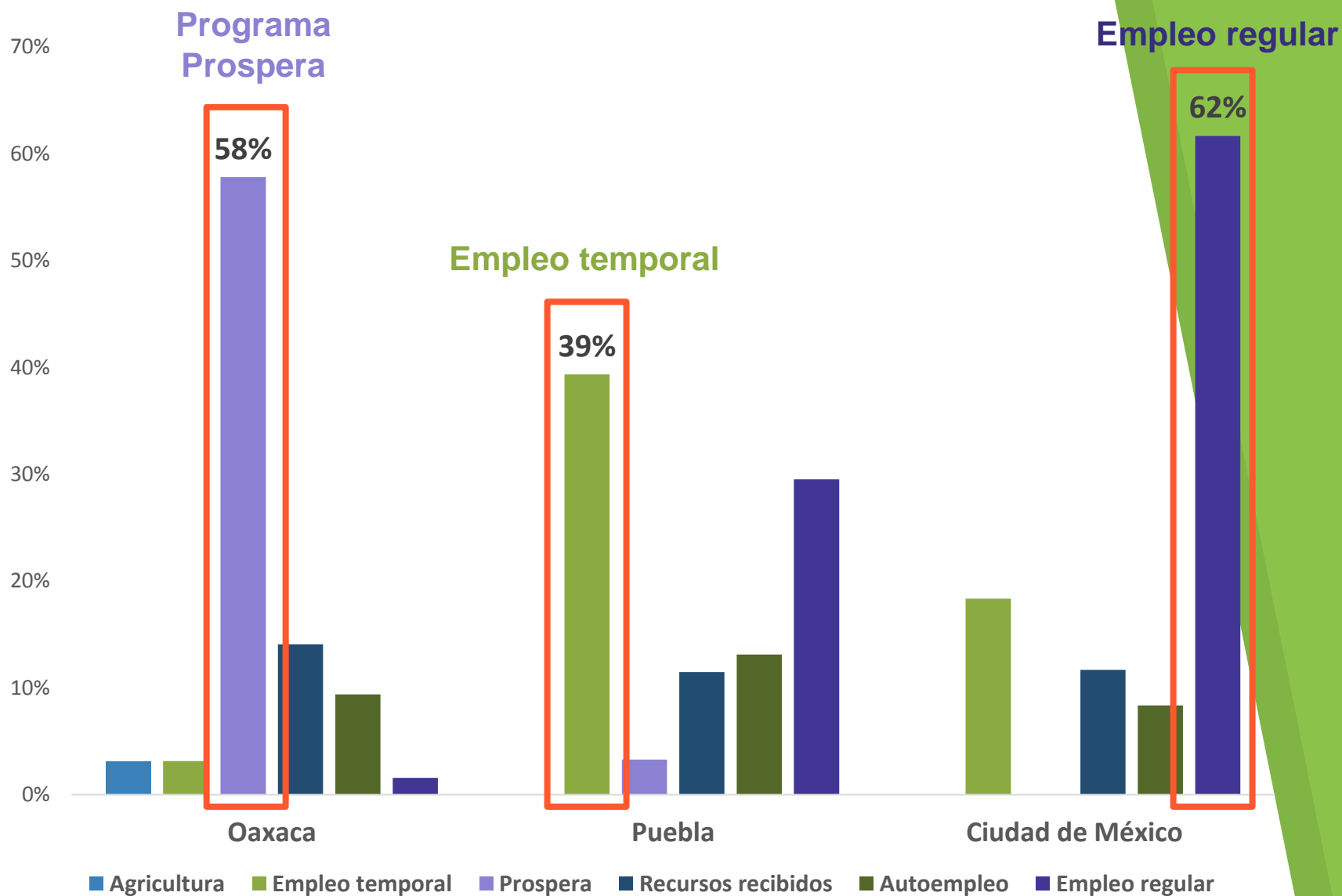
La experiencia de la pobreza de los hogares de los diarios financieros en México varía por ubicación



■ Promedio del ingreso mensual del hogar ■ Promedio del ingreso mensual per cápita



El ingreso mensual por hogar y per cápita varía por región

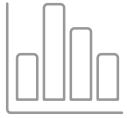


Las principales fuentes de ingreso también varían por región



7.3

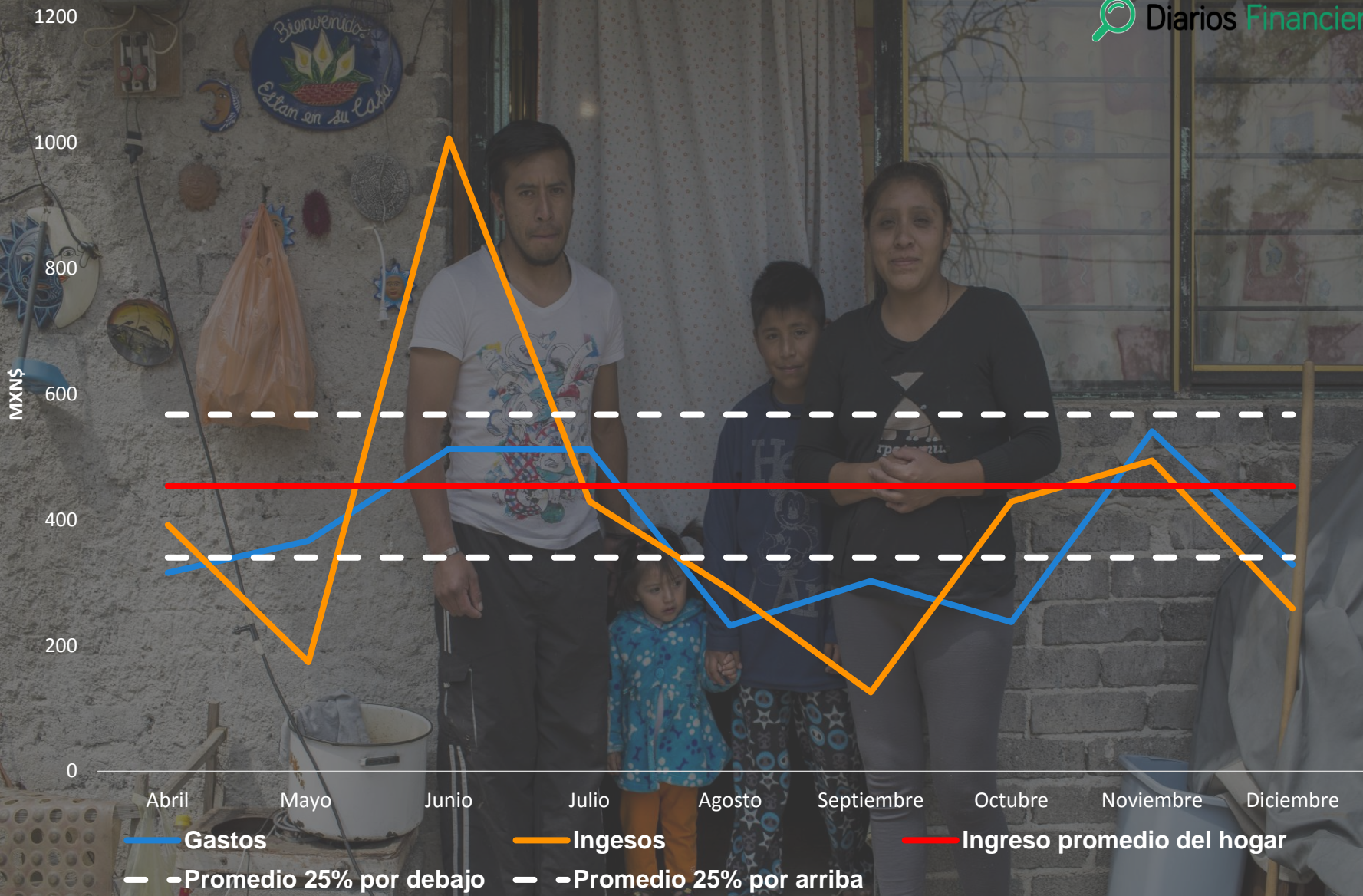
fuentes de ingreso en promedio por hogar



EL INGRESO ES BAJO Y VOLÁTIL

Los hogares de escasos recursos luchan constantemente para estabilizar sus ingresos y su consumo





Volatilidad del ingreso: Hogar de 'Ana' y 'Joaquín'



7

instrumentos financieros utilizados por hogar en promedio

LOS HOGARES DE ESCASOS RECURSOS TIENEN **VIDAS FINANCIERAS** ACTIVAS

y usan múltiples instrumentos financieros formales e informales para administrarlas

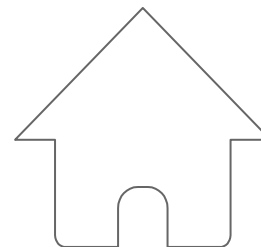
Frecuentemente

- En casa o 'bajo el colchón'
- Junta/Pandero
- Préstamos de familia/amigos
- Préstamos a familia/amigos
- Fiado
- Compras a plazos
- **Compras a cuotas**
- Atraso en pagar alquiler
- **Empeño**
- Grupos o cajas de ahorro com.
- Prestamistas
- Ahorro en especie
- 'Guardadineros'
- Adelando de sueldo

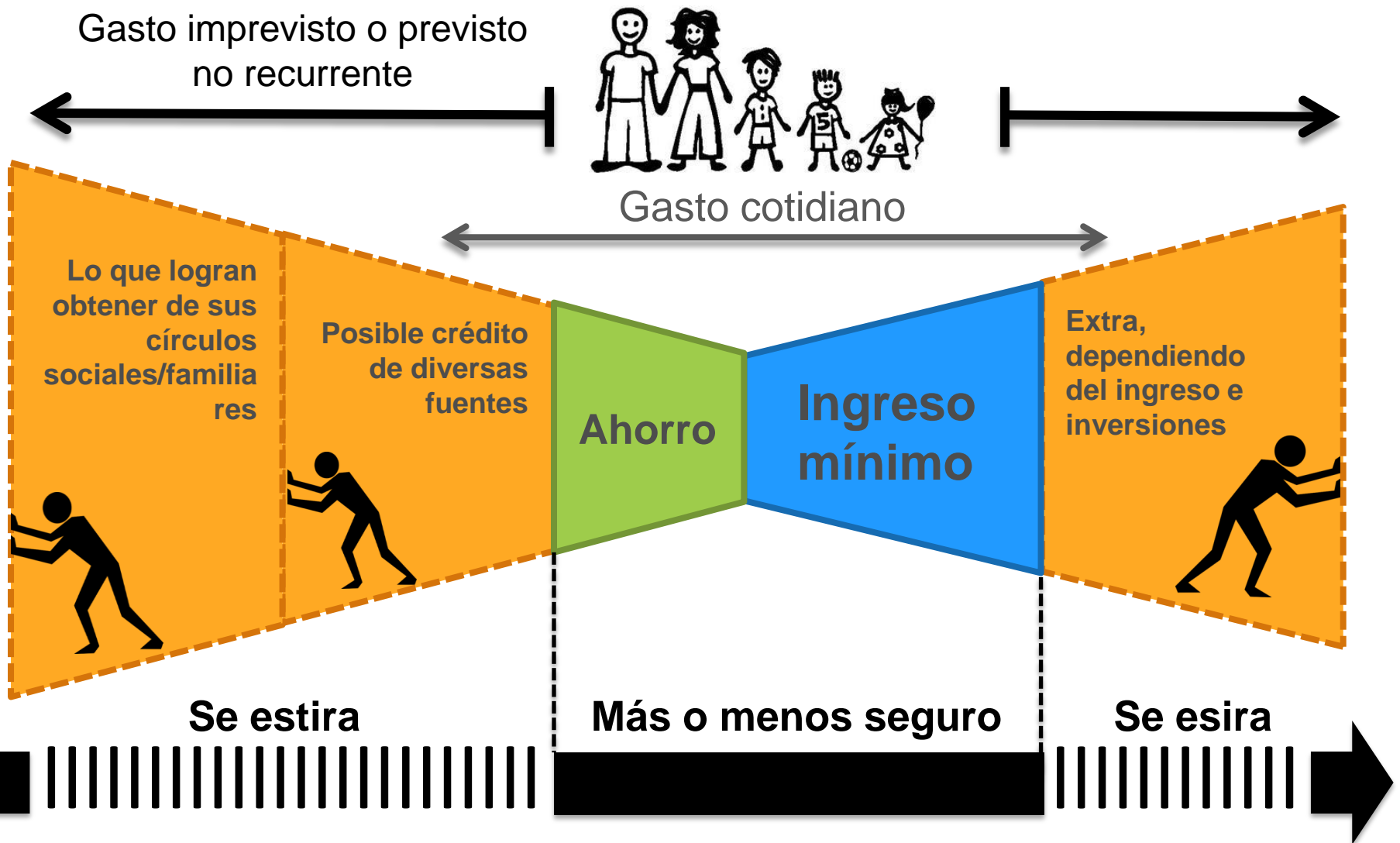
Poco o nunca

Servicios provistos por el sistema financiero formal:

- Ahorro
- Inversión
- Crédito (productivo y consumo)
- Crédito para vivienda
- Seguros
- Pensión
- TDD
- TDC



LAS FAMILIAS DE BAJOS INGRESOS TIENEN QUE "ESTIRAR EL PRESUPUESTO" PARA QUE LES RINDA Y ALCANCE



LOS INSTRUMENTOS FINANCIEROS **INFORMALES**

- ▶ **sustituyen** y a veces complementan a los instrumentos financieros formales.
- ▶ ayudan a los hogares a cumplir con las estructuras **rígidas** de los productos financieros formales.



MIENTRAS MÁS SEPAMOS DE LA GENTE

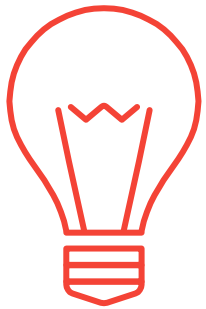
mejor podremos optimizar una oferta
financiera e información relacionada que
aporte **valor tangible**

2.

Una inclusión financiera relevante



Todos requerimos de servicios financieros oportunos que nos permitan una mejor gestión de nuestros ingresos y activos y que contribuyan a una mayor autosuficiencia, seguridad y salud financieras."



LA INCLUSIÓN FINANCIERA ES UN **MEDIO**, NO UN FIN

Los servicios financieros sólo son **herramientas** que, cuando son relevantes y bien utilizadas, nos permiten lograr fines deseables

T
R
A
H
O
R
R
O
N
S
F
E
R
E
N
C
I
A
S

C
A
H
O
R
R
O
É
D
I
N
V
E
R
S
I
O
N
E
G
U
R
P
A
G
O
S



Estabilizar/Suavizar el consumo



Priorizar y administrar el gasto cotidiano



**Manejar el riesgo:
solventar emergencias e imprevistos**



Construir un patrimonio y prever a futuro

**LOS
SERVICIOS
FINANCIEROS
SON UN MEDIO
PARA:**

T
R
A
H
O
R
R
O
C
É
D
I
N
V
E
R
S
I
O
N
E
S
F
E
R
E
N
C
I
A
S
P
A
G
O
S
E
G
U
R
O
S



Estabilizar/Suavizar el consumo



Priorizar y administrar el gasto cotidiano



Manejar el riesgo:
solventar emergencias e imprevistos



Construir un patrimonio y prever a futuro



Reducir el estrés



Mejorar la toma de decisiones



Optimizar el uso del ingreso disponible

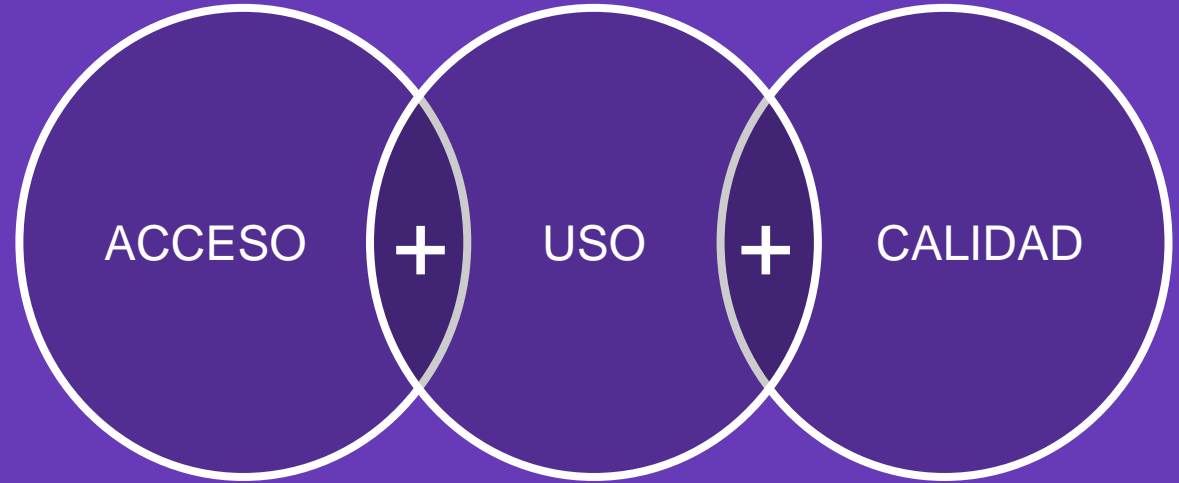


Mejorar la salud financiera y la calidad de vida

...Y LOGRAR:



LOS
PILARES
DE LA
ESTRATEGIA
NACIONAL DE
INCLUSIÓN
FINANCIERA





EL ACCESO ES ESENCIAL

pero del acceso al
uso hay un abismo

ACCESO

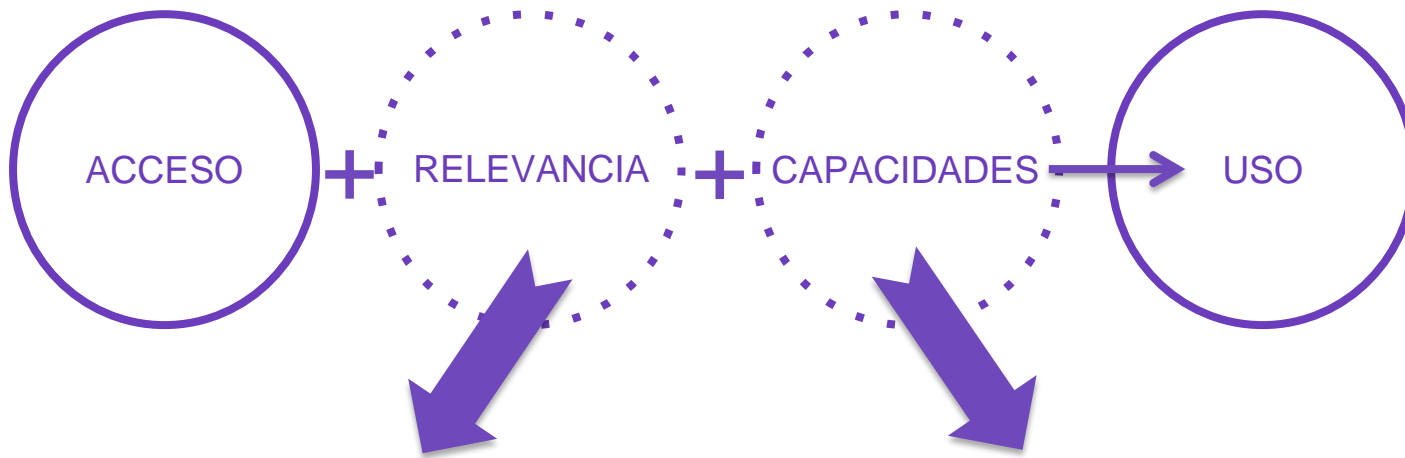
- ✓ Infraestructura/Conectividad
- ✓ Confiabilidad
- ✓ Cercanía
- ✓ Conveniencia
- ✓ Liquidez

Para poder
realizar
transacciones
oportunamente



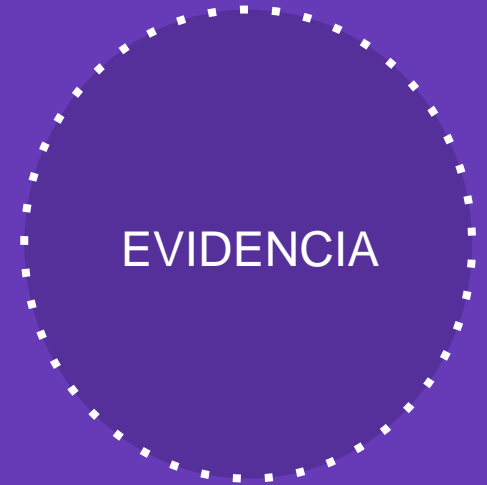
USO

- ✓ Pasivo
- ✓ Proactivo
- ✓ Incentivado
- Oferta adecuada, suficiente y transparente
- Ux amigable, fácil, intuitiva
- Precios asequibles
- Modelo de negocio rentable



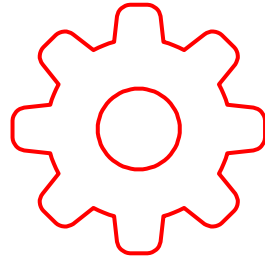
- ✓ Productos y servicios diseñados para el cliente, con base en sus necesidades y conductas reales (no ideales)
- ✓ Valor agregado tangible

- ✓ Conocimientos aplicables al uso de productos y servicios relevantes y a la toma de decisiones en torno a ellos
- ✓ Saber y poder utilizar los mecanismos de atención al cliente y protección al usuario



SE REQUIERE
EVIDENCIA
PARA
INFORMAR LA
TOMA DE
DECISIONES

¿Qué evidencia requerimos para constatar que la inclusión financiera promovida ha hecho una diferencia tangible?



EL CLIENTE AL CENTRO

La oferta debe partir de las **necesidades** del cliente y tomar en cuenta los **conocimientos**, **comportamientos** y **modelos mentales** existentes de la gente para poder tener un efecto deseable sobre ellos

¡GRACIAS!

REPORTES DE LOS **DIARIOS FINANCIEROS*** EN MÉXICO

<http://financiadieries.com/es/archives/category/publicaciones>



Estirando el gasto Hallazgos de los Diarios Financieros en México



De fiado en fiado Crédito para cubrir gastos en los hogares de los Diarios Financieros en México



El Niágara en bicicleta Efectos de los gastos en salud en las finanzas de los hogares de los Diarios Financieros



Del otro lado La conducta financiera de las familias que reciben remesas internacionales



*Investigación realizada con 185 hogares, en 3 localidades, durante 11 meses, con más de 220,000 puntos de datos. Los flujos corresponden a 8 meses durante los cuales todos los datos fueron completos..