



La nueva ola de inclusión financiera

Resultados 2021 - 4ta Edición

Presentación del reporte

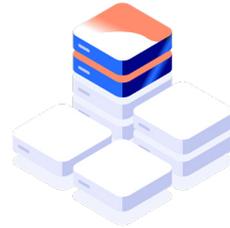
El reporte Pulso 2021 es el resultado de una investigación cuantitativa con 770 líderes de la industria financiera de 17 países de Latinoamérica, que pertenecen a diferentes tipos de instituciones financieras, incluyendo bancos comerciales, cooperativas, Fintechs y banca digital.

Este informe realizado por COBIS en octubre de 2021 surgió de la necesidad de conocer cuáles son las prioridades para la industria financiera de Latinoamérica en la etapa de reactivación económica luego de la pandemia, revelando que la **Inclusión Financiera** post pandemia es la prioridad principal, pero con un cambio en la definición misma de lo que se entiende por inclusión financiera.

El reporte también da cuenta de los nuevos públicos objetivo, las iniciativas a nivel regional y los retos y amenazas que se avecinan para la inclusión financiera.



Contenido



01

Resumen ejecutivo

Página 1



02

Metodología

Página 4



03

Características de la muestra

Página 5



04

Resultados de la encuesta

Página 10

01 | Resumen ejecutivo

Producto y segmento:

- El producto en el que más se enfocaron bancos, cooperativas y neobancos para atender a los clientes más afectados por la pandemia fueron los créditos tanto a emprendimientos como a PYMES. Otro enfoque importante principalmente en Sudamérica fue la habilitación de medios de pago para comercio electrónico.
- El producto en el que más se enfocaron las Fintechs para atender a los clientes más afectados por la pandemia fue el *Crowdfunding* seguido por las pasarelas de pago.
- El sector objetivo en que se enfocaron las instituciones financieras con los productos y servicios mencionados en los puntos anteriores fueron: PYMES, seguido de los clientes corporativos. En Sudamérica Otros y México, también se priorizó la atención al público joven.
- La atención al público joven fue más importante para cooperativas, Fintechs y neobancos, que para los bancos tradicionales.
- Bancos y neobancos no comparten los mismos sectores objetivo. Mientras que los neobancos se enfocan en emprendimientos o *Startups*, este sector no está ni siquiera entre los 4 principales objetivos para bancos tradicionales.

Inclusión financiera

- En todos los países e instituciones, se define la inclusión financiera como la "Atención al segmento de personas no bancarizadas". Otra definición menos importante pero también común, especialmente en Venezuela y Ecuador, es la "Atención a PYMES y emprendimientos".
- La definición de inclusión financiera muestra una diferencia interesante a nivel de género, mostrando que son más las mujeres que los hombres las que definen a la inclusión financiera como "Atención al sector agrario".
- Las instituciones financieras en la región consideran que los proyectos de inclusión financiera tendrán una importancia de 8.9 sobre 10 puntos a futuro. Existe una ligera diferencia de este puntaje a nivel de género, ya que las mujeres le dan mayor importancia a futuro que los hombres.

01 | Resumen ejecutivo

Retos generales:

- En todos los países e instituciones, el principal reto para lograr mayores niveles de colaboración y bancarización, tanto de personas como de PYMES, es la apertura de canales de inclusión financiera que sean más fáciles de usar para las personas no familiarizadas con la tecnología.
- Mientras que para los neobancos es un reto la implementación de proyectos de educación financiera y digital; esto no significa un gran desafío para bancos tradicionales. Por otro lado, la falta de productos especializados en entidades y personas no bancarizables es un reto para bancos tradicionales pero no para neobancos.

Amenazas:

- Sin importar el país ni el tipo de institución financiera y por sobre cualquier riesgo, la principal amenaza que temen los bancos y Fintechs en el proceso de reactivación productiva post pandemia es la ciberseguridad. Para la región andina de Sudamérica y Fintechs la amenaza a la ciberseguridad es aún mayor en comparación a otros grupos de países e instituciones, respectivamente.
- Además de la ciberseguridad, la falta de infraestructura tecnológica es una mayor amenaza para bancos tradicionales que para neobancos. Por el contrario, la falta de apoyo gubernamental es una mayor amenaza para neobancos que para bancos tradicionales.

Beneficios:

- El mayor beneficio de implementar políticas de inclusión financiera para todos los países es la apertura a nuevos mercados tanto de personas naturales como de PYMES. Mientras que en México se le da mayor importancia a PYMES, el resto de países le da mayor importancia a las personas naturales.

01 | Resumen ejecutivo

Inversión de tecnología:

- Para atender a nuevos sectores financieros, todas las agrupaciones de países e instituciones buscan implementar tecnología *Cloud*, muy por encima de tecnología *On Premise*.
- Una vez superada la situación del COVID-19, la inversión en innovación tecnológica será en promedio superior al 10% del presupuesto total de las instituciones financieras. México destaca por su alto nivel de inversión.

Factor tecnológico clave:

- A pesar de registrar un nivel elevado de inversión, en Sudamérica Andina el factor tecnológico clave es la infraestructura tecnológica de bajo costo. Por otro lado, en México y Sudamérica Otros, el factor tecnológico clave es la facilidad en el uso de la infraestructura; y en Centroamérica la clave es los servicios autogestionados.
- A nivel de institución, la infraestructura tecnológica de bajo precio es más importante para neobancos que para bancos tradicionales.

Retos para implementar tecnología:

- Si bien los retos para implementar tecnologías *Cloud* en procesos de inclusión financiera están bastante distribuidos por país, el principal es la compatibilidad con el sistema actual. Otros retos importantes son la falta de agilidad y de presupuesto. Una consideración interesante es que mientras que para las Fintechs y cooperativas el mayor reto es el presupuesto; para los bancos tradicionales y neobancos el mayor reto es la compatibilidad con el sistema actual.

02 | Metodología

COBIS encuestó a 770 personas pertenecientes a instituciones bancarias y financieras de toda Latinoamérica, con el objetivo de conocer sus perspectivas sobre el estado de la inclusión financiera en la región, luego de la pandemia del COVID-19.

La encuesta incluyó 20 preguntas, que en su mayoría eran de opción múltiple.

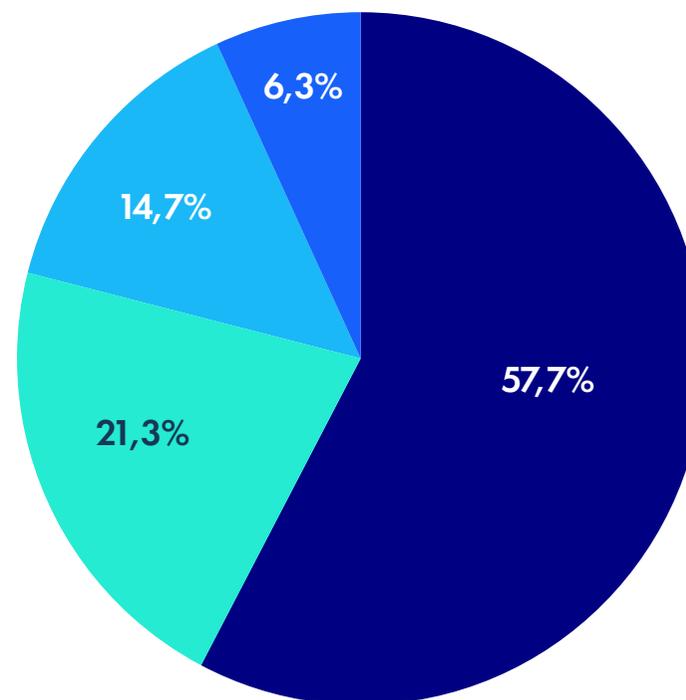
El análisis descriptivo de las respuestas fue realizado por país y tipo de institución financiera de los encuestados.

03 | Características de la muestra

Agrupación por país

El 57,7% de los encuestados proviene de Sudamérica Andina, seguido por Centroamérica (21,3%), Sudamérica Otros (17,7%) y México (6,3%).

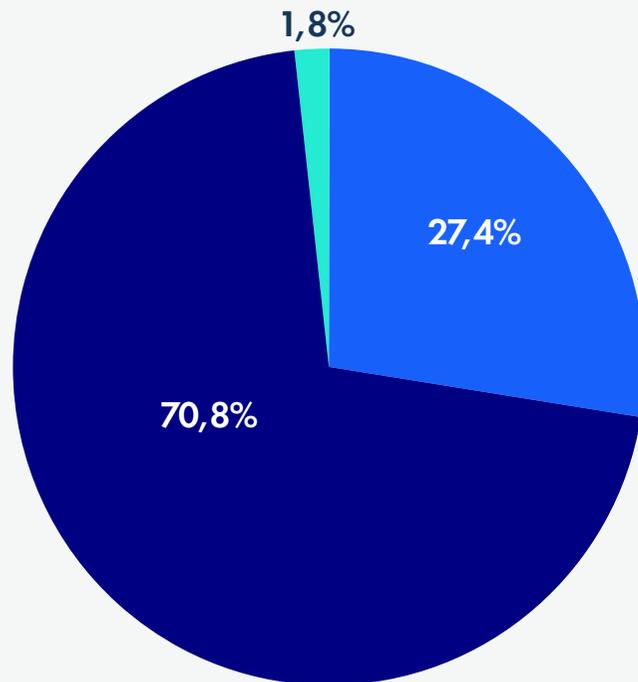
- Sudamérica Andina
- Centroamérica
- Sudamérica Otros
- México



Sudamérica Andina: Venezuela (19,7%), Ecuador (19,1%), Colombia (11,2%), Perú (7,7%).
Sudamérica Otros: Bolivia (6,6%), Argentina (5,1%), Paraguay (2,8%), Chile (1,8%) y Uruguay (1,1%).
Centroamérica: El Salvador (3,7%), Honduras (3,3%), Guatemala (2,8%), Panamá (2,6%), Costa Rica (2,4%), Nicaragua (2,2%), República Dominicana (1,7%).

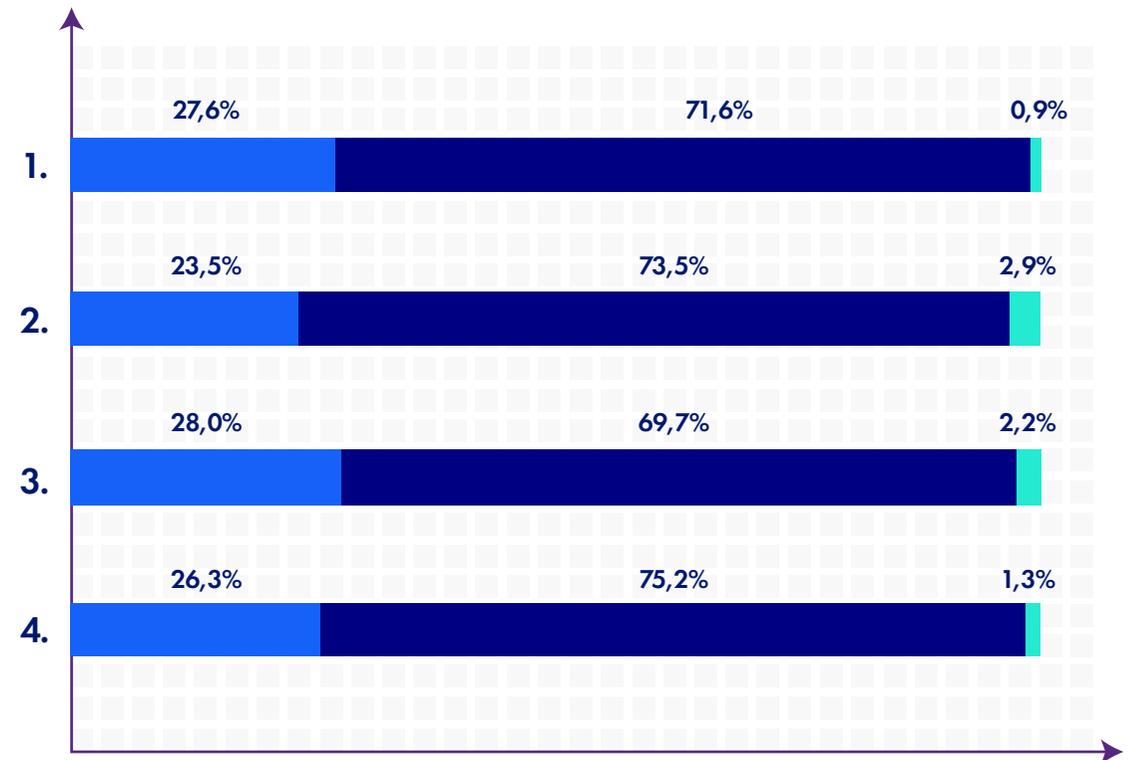
Agrupación por género

El 70,8% de los encuestados es de género masculino, mientras que el 27,4% es de género femenino.



- Masculino
- Femenino
- Prefiero no decir

Agrupación por género y por país

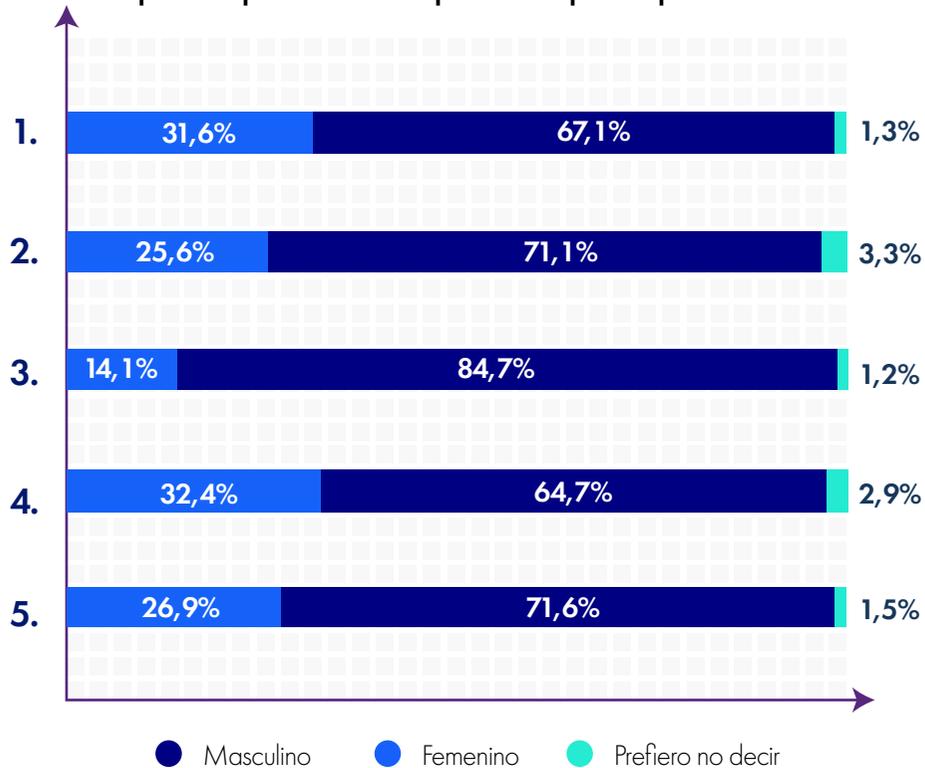


- Masculino
- Femenino
- Prefiero no decir

- 1. Centroamérica
- 2. México
- 3. Sudamérica Andina
- 4. Sudamérica Otros

Agrupación por género y por institución

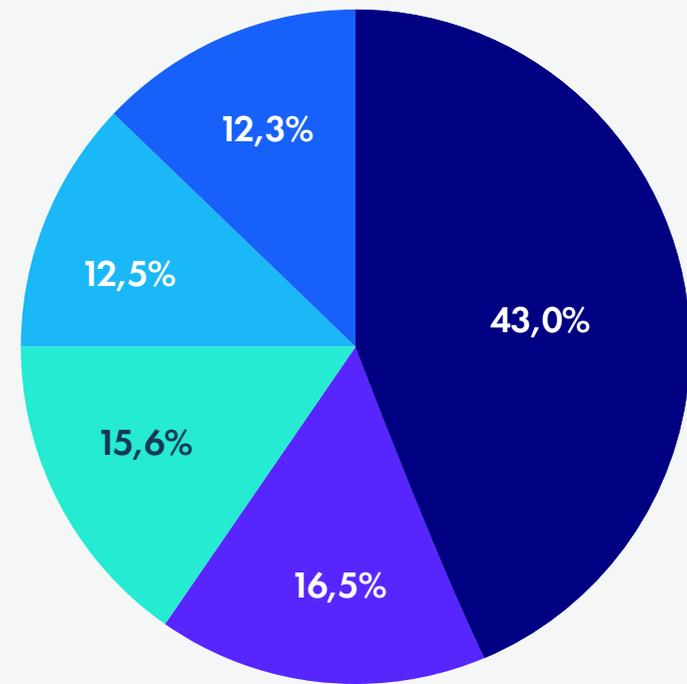
A nivel de agrupación por país, México tiene el menor porcentaje de mujeres con 23,5%, casi 4 puntos porcentuales por debajo del promedio.



- 1. Banco (Comercial, Corporativo, Universal, Retail, etc.)
- 2. Cooperativa / Credit Union
- 3. Fintech
- 4. Neobanco / Banco Digital / Banco Virtual
- 5. Otra

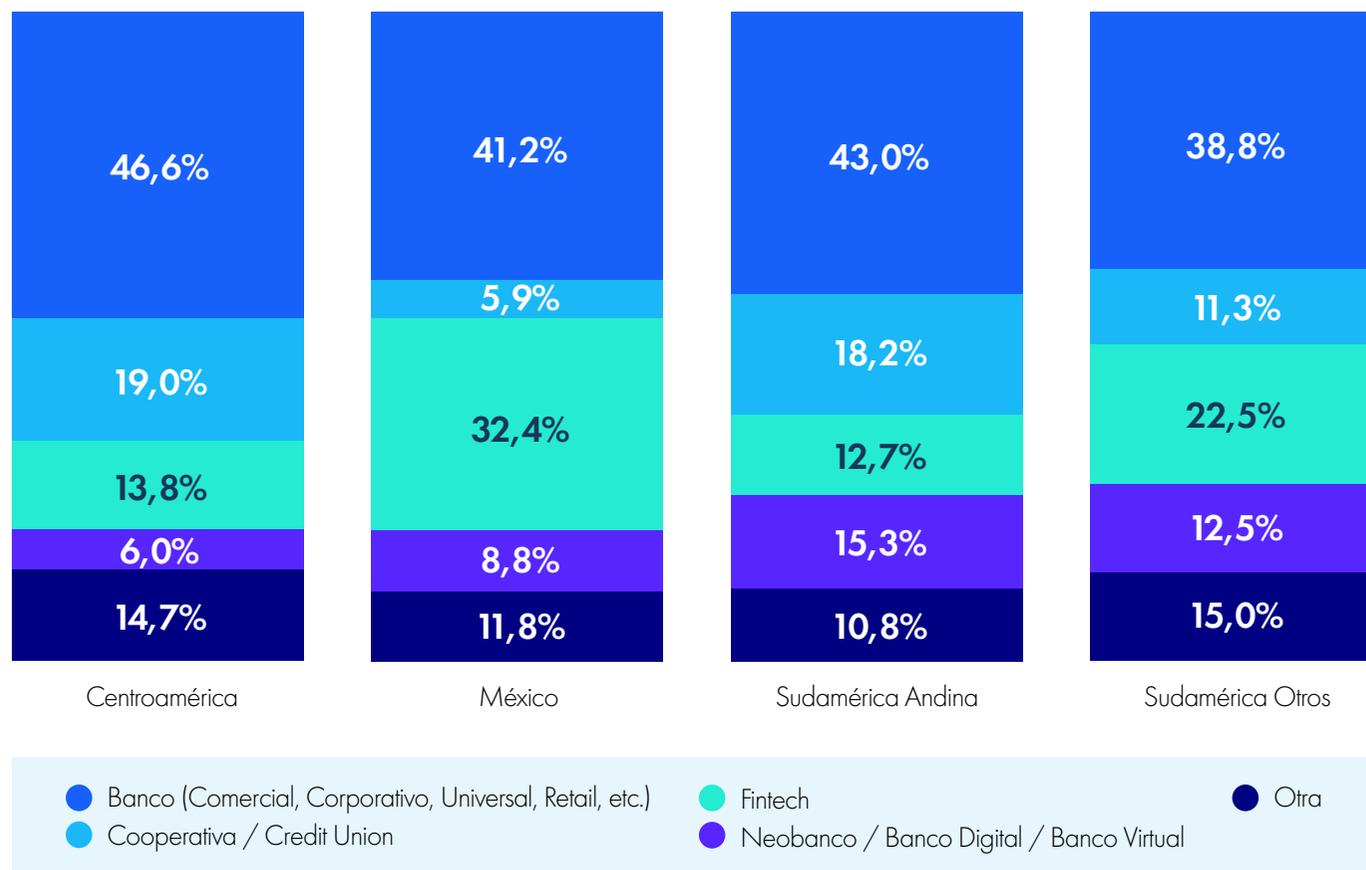
Agrupación por institución

La mayor parte de los encuestados pertenecen a bancos tradicionales con un 43,0%, seguidos del 16,5% en cooperativas, el 15,6% en Fintechs, el 12,5% en neobancos y el 12,3% en otro tipo de empresas financieras.



- Banco (Comercial, Corporativo, Universal, Retail, etc.)
- Cooperativa / Credit Union
- Fintech
- Neobanco / Banco Digital / Banco Virtual
- Otra

Agrupación por país e institución

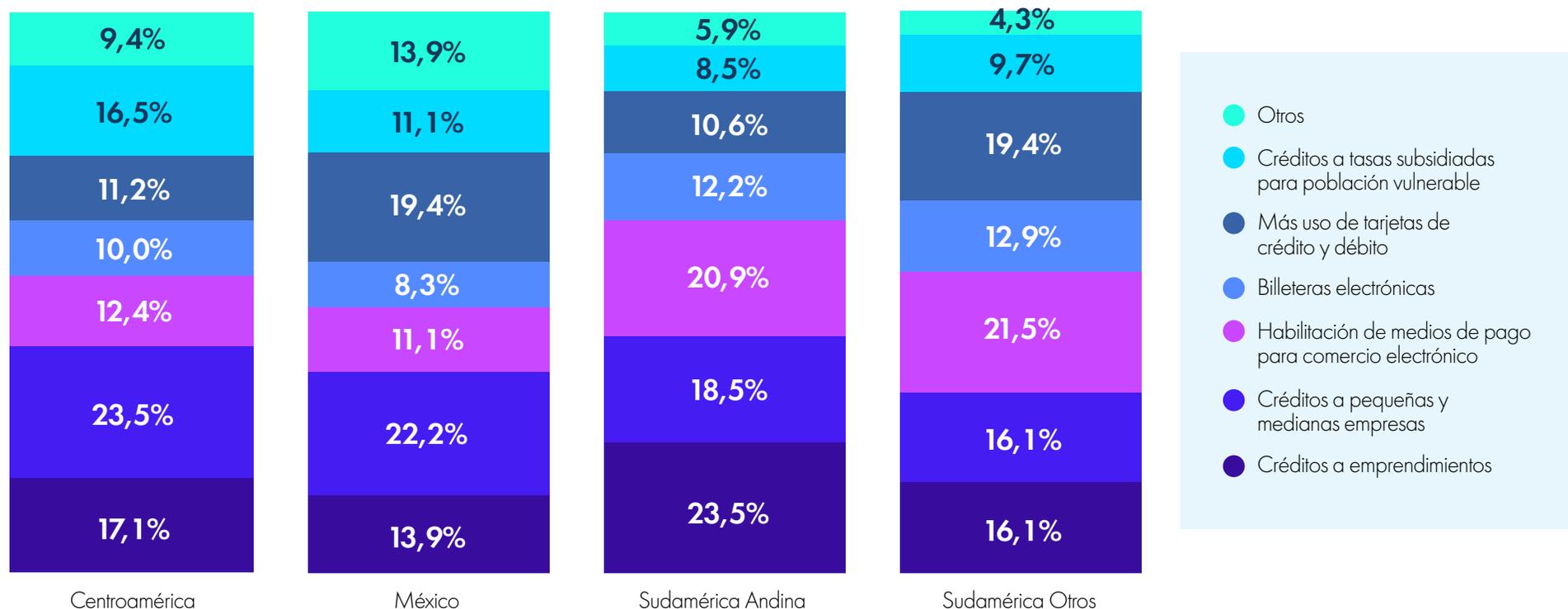


- Sudamérica Andina tiene la proporción más alta de neobancos (15,3% vs. el promedio de 12,5%).
- Centroamérica tiene la proporción más alta de bancos tradicionales (46,6% vs. el promedio de 43%).
 - México tiene la proporción más alta de Fintechs (32,4% vs. el promedio de 15,6%).

04 | Resultados de la encuesta

1. En el último año, ¿en qué productos/ servicios se ha enfocado su institución para atender a los clientes más afectados por la pandemia?

Todas las instituciones excepto Fintechs.



- En Sudamérica Andina, el mayor enfoque fue créditos a emprendimientos seguido por habilitación de medios de pago para e-commerce.
 - En Centroamérica, el mayor enfoque fue créditos a pequeñas y medianas empresas seguidos por créditos a emprendimientos.
- En Sudamérica Otros, el mayor enfoque fue la habilitación de medios de pago para e-commerce seguido por más uso de tarjetas.
- En México, el mayor enfoque fue créditos a pequeñas y medianas empresas seguido por más uso de tarjetas de crédito y débito.

1. En el último año, ¿en qué productos/servicios se ha enfocado su institución para atender a los clientes más afectados por la pandemia?

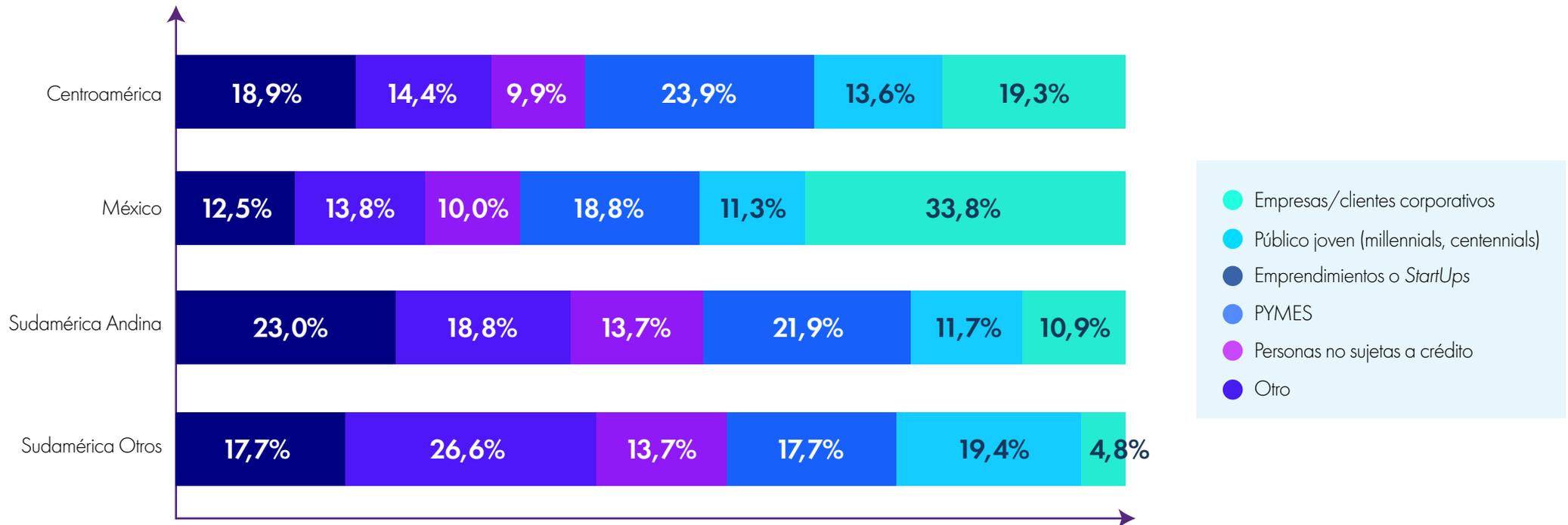
Solo Fintechs.



- En Sudamérica Andina y Sudamérica otros, el mayor enfoque fue pasarelas de pago seguido por *crowdfunding*.
- En Centroamérica, el mayor enfoque fue *crowdfunding* seguido por pasarelas de pago.
- En México, el mayor enfoque fue créditos a emprendimientos seguido por *crowdfunding*.

2. En el último año, ¿qué sectores objetivo se han atendido con sus productos o servicios financieros?

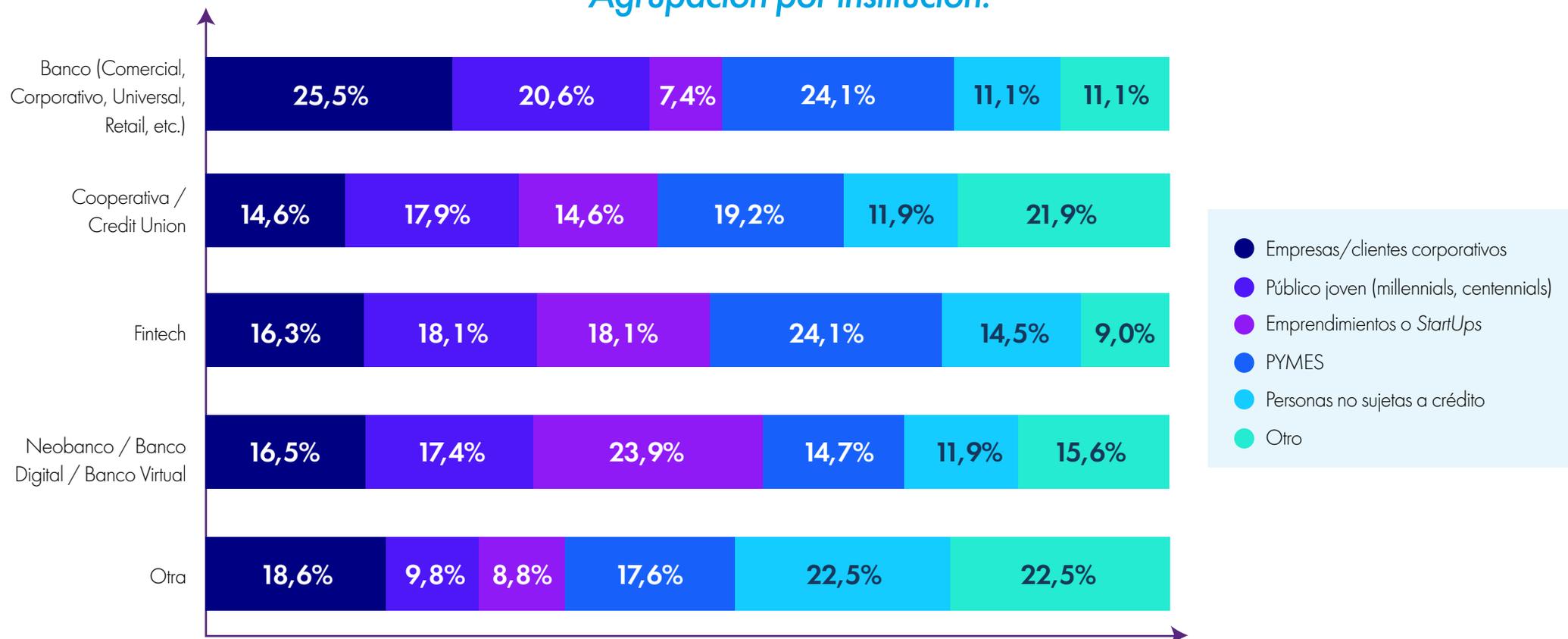
Agrupación por país.



- En Sudamérica Andina y Centroamérica se atendió principalmente a empresas/clientes corporativos y PYMES.
 - En Sudamérica Otros se atendió principalmente al público joven y personas no sujetas a crédito.
 - En México se atendió principalmente PYMES y público joven.

2. En el último año, ¿qué sectores objetivo se han atendido con sus productos o servicios financieros?

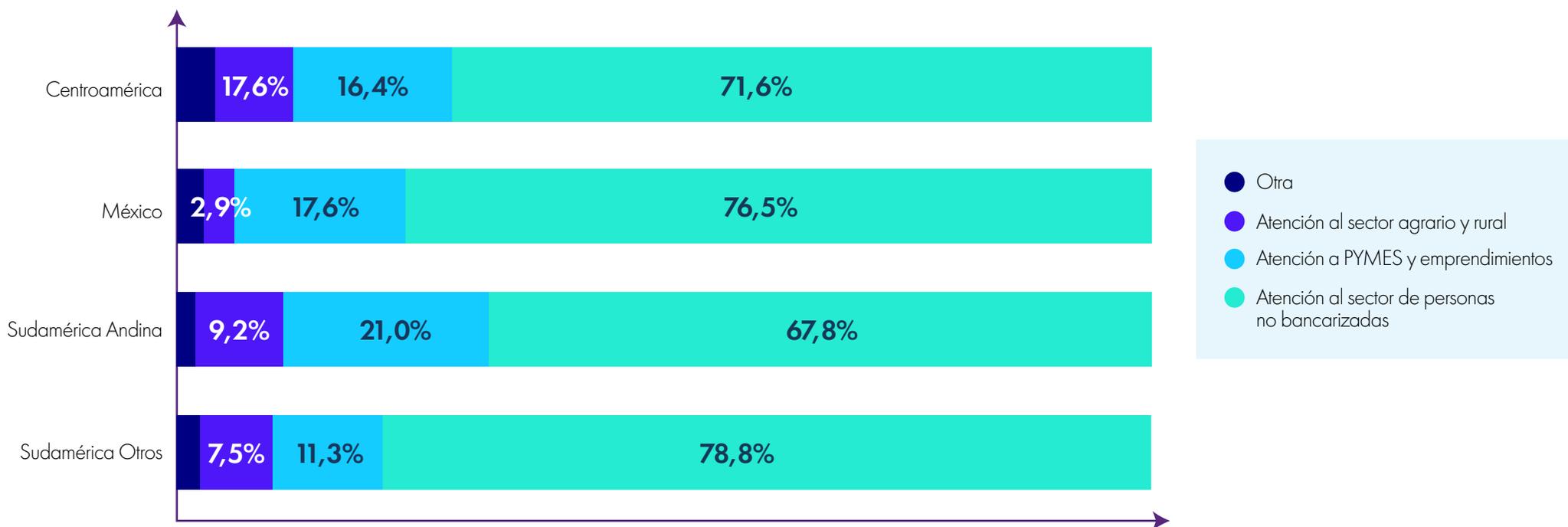
Agrupación por institución.



- Bancos atendieron principalmente a empresas y PYMES.
- Cooperativas atendieron principalmente a otros sectores y PYMES.
- Fintechs atendieron principalmente a PYMES, público joven y emprendimientos.
- Neobancos atendieron principalmente a emprendimientos y público joven.
- Mientras que para los neobancos el mayor sector objetivo es emprendimientos o *startups*, este sector no está ni siquiera entre los 4 principales sectores objetivos de los bancos tradicionales.

3. En su opinión, ¿en qué consiste principalmente la inclusión financiera?

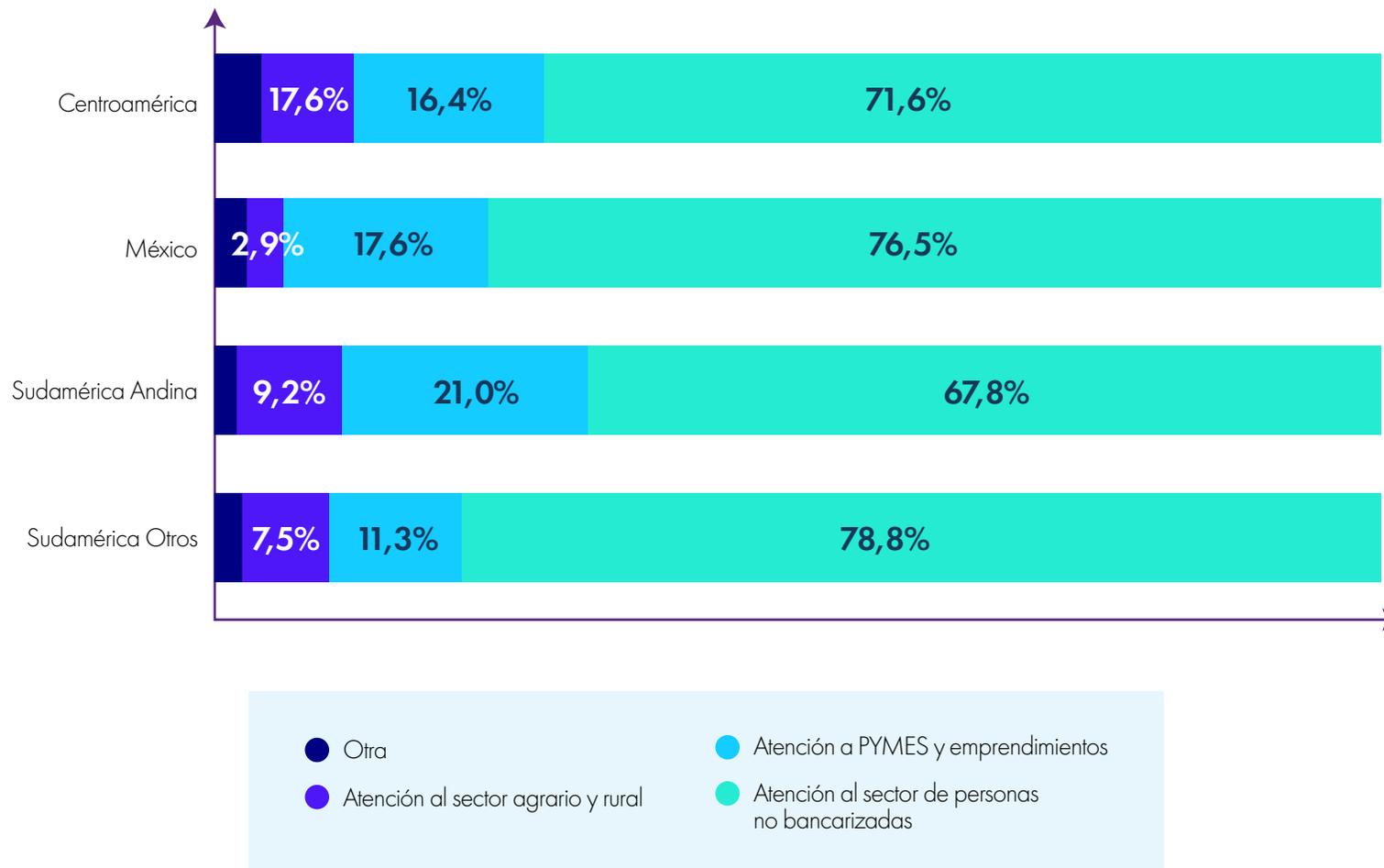
Agrupación por país.



Sin importar el país ni el tipo de institución, la definición mayoritaria de inclusión financiera es "Atención al sector de personas no bancarizadas". La segunda definición más popular, especialmente en Sudamérica Andina y para neobancos, es "Atención a PYMES y emprendimientos".

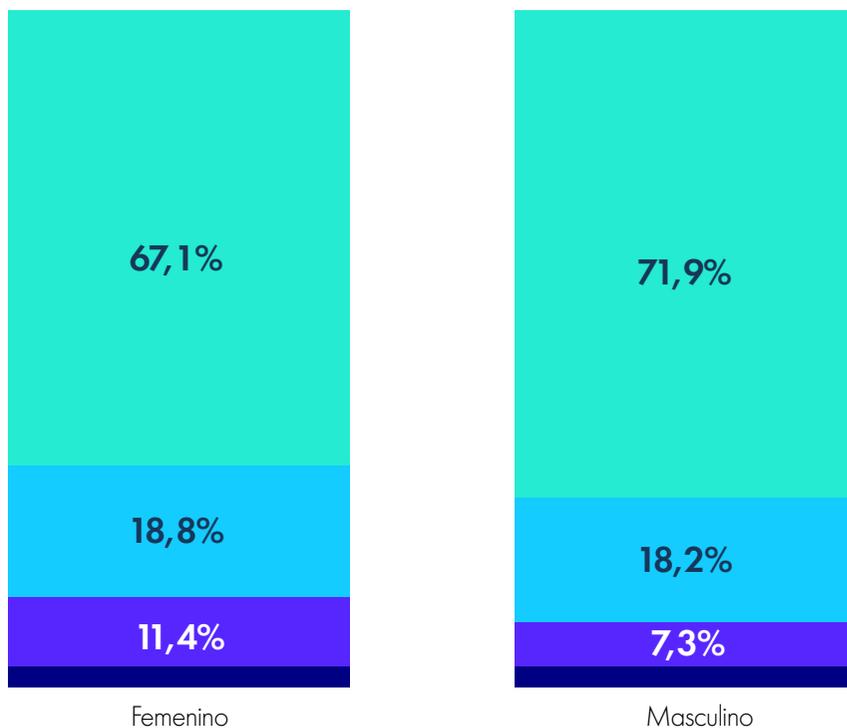
3. En su opinión, ¿en qué consiste principalmente la inclusión financiera?

Agrupación por institución.



3. En su opinión, ¿en qué consiste principalmente la inclusión financiera?

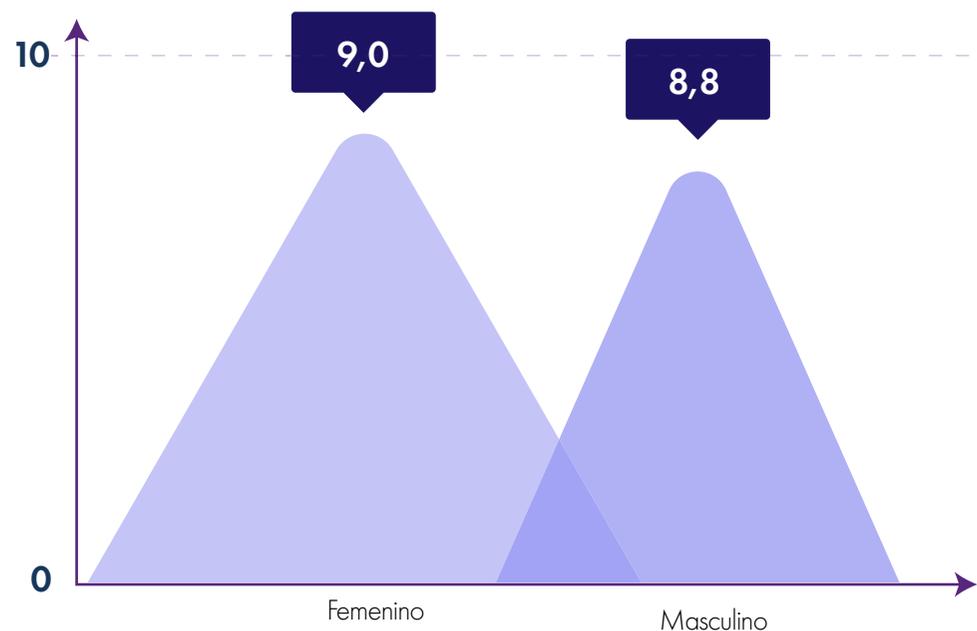
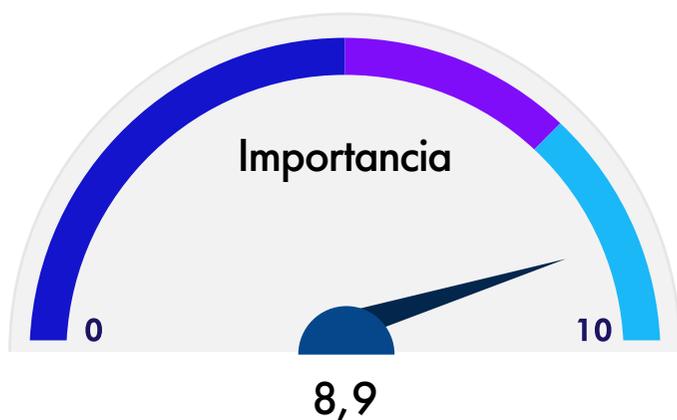
Agrupación por género.



La definición de inclusión financiera muestra una diferencias por género, con más mujeres que hombres que definen a la inclusión financiera como "Atención al sector agrario y rural".

- Otra
- Atención al sector agrario y rural
- Atención a PYMES y emprendimientos
- Atención al sector de personas no bancarizadas

4. En escala de 1 a 10, ¿qué tan importante cree usted que serán los proyectos de inclusión financiera en un futuro para el sector bancario?



En todos los países e instituciones, los proyectos de inclusión financiera tienen una importancia mayor a 8 sobre 10. En promedio general, la importancia de la inclusión financiera es de 8,9 sobre 10. Existe una diferencia mínima a nivel de género, ya que las mujeres le dan mayor importancia que los hombres.

5. ¿Cuáles son los principales retos para lograr mayores niveles de colaboración y bancarización tanto de personas como de PYMES?

Agrupación por país.

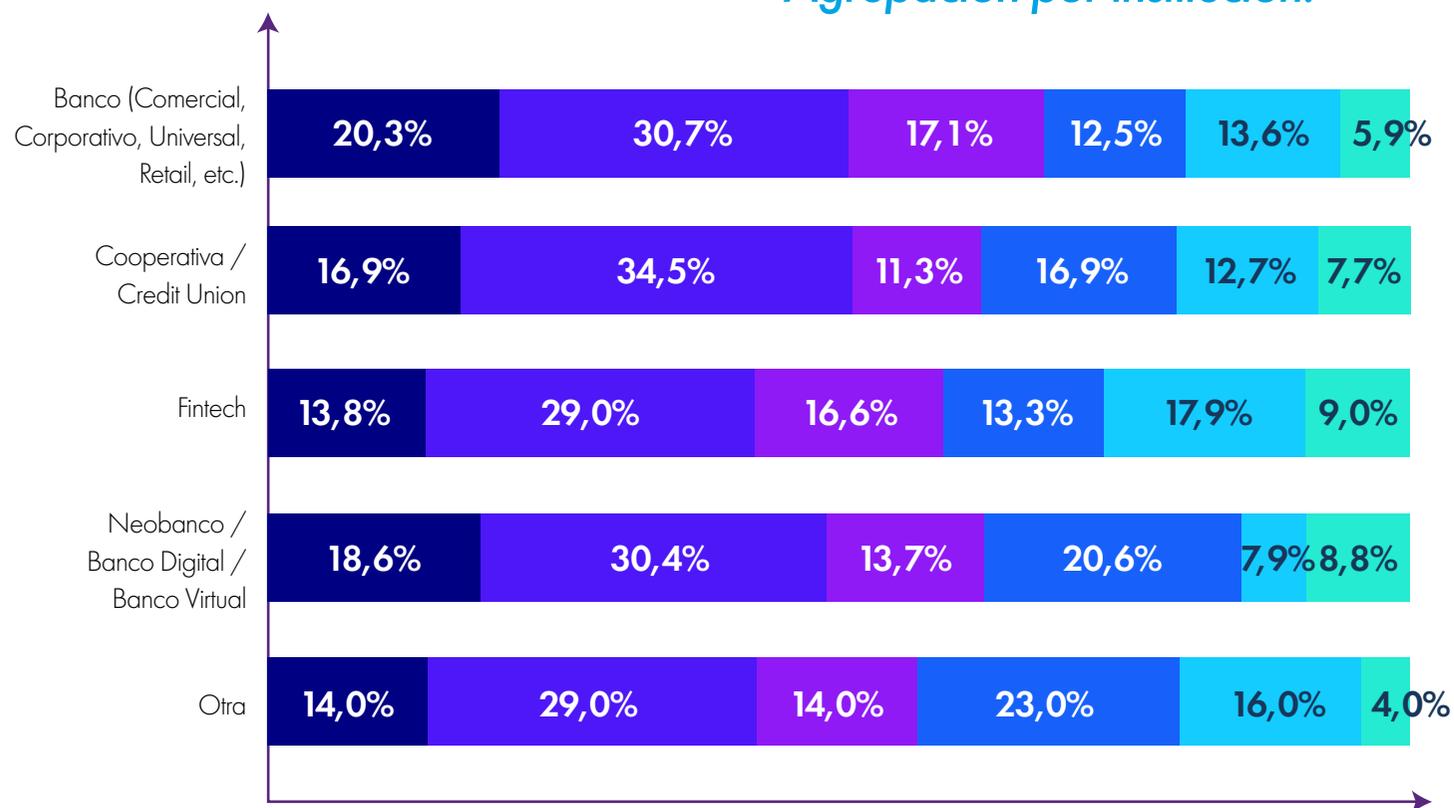


- Desarrollar nuevos modelos de elegibilidad y scoring de clientes que acceden a los productos y servicios.
- Apertura de canales de inclusión financiera más fáciles de usar para las personas no familiarizadas con tecnología.
- Cambios o flexibilización regulatoria que faciliten el ingreso y uso digital.
- Implementar proyectos de educación financiera y digital.
- Falta de productos especializados que se adapten a las necesidades de las entidades y personas no bancarizadas.
- Estrategias de comunicación y marketing para llegar a los sectores no bancarizados.

El principal reto en todos los países es la apertura de canales de inclusión financiera más fáciles de usar para las personas no familiarizadas con la tecnología. A diferencia de otros grupos de países, la falta de productos especializados en entidades y personas no bancarizables es un gran reto en México.

5. ¿Cuáles son los principales retos para lograr mayores niveles de colaboración y bancarización tanto de personas como de PYMES?

Agrupación por institución.

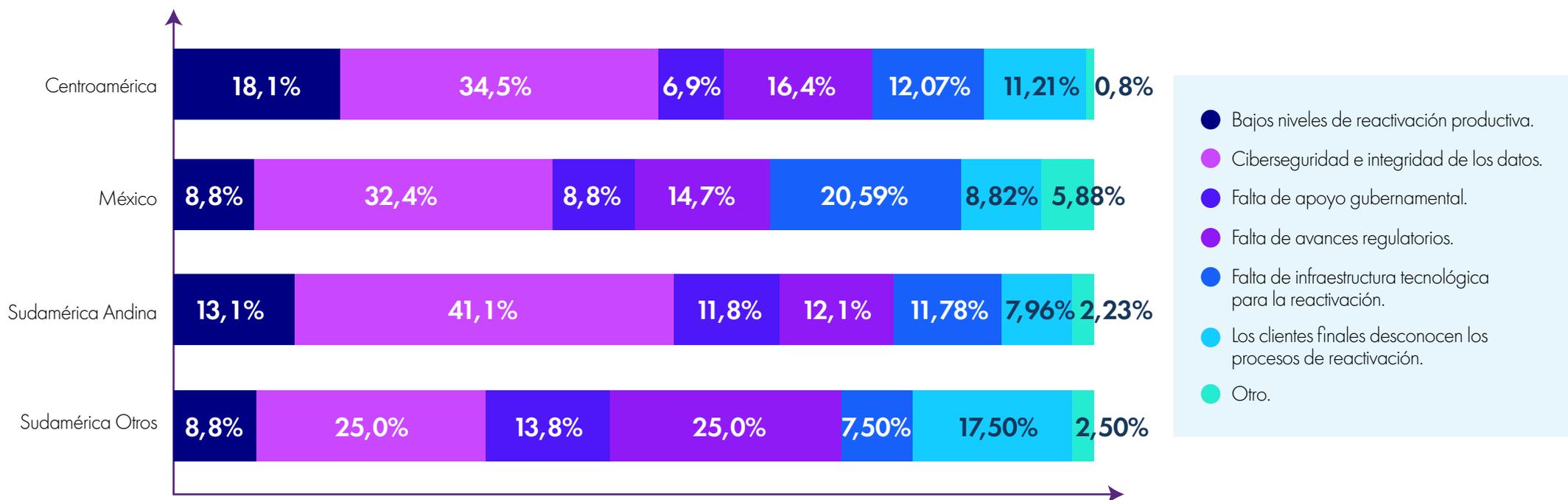


- Desarrollar nuevos modelos de elegibilidad y *scoring* de clientes que acceden a los productos y servicios.
- Apertura de canales de inclusión financiera más fáciles de usar para las personas no familiarizadas con tecnología.
- Cambios o flexibilización regulatoria que faciliten el ingreso y uso digital.
- Implementar proyectos de educación financiera y digital.
- Falta de productos especializados que se adapten a las necesidades de las entidades y personas no bancarizadas.
- Estrategias de comunicación y marketing para llegar a los sectores no bancarizados.

- Al igual que por país, el principal reto para todas las instituciones es la apertura de canales de inclusión financiera más fáciles de usar para las personas no familiarizadas con la tecnología.
- Para neobancos es un mayor reto la implementación de proyectos de educación financiera y digital que para bancos tradicionales. Por otro lado, la falta de productos especializados en entidades/personas no bancarizables es un reto importante para bancos tradicionales pero no para neobancos.

6. ¿Cuál es el principal riesgo y amenaza que tienen los Bancos y Fintechs en este proceso de reactivación productiva post pandemia?

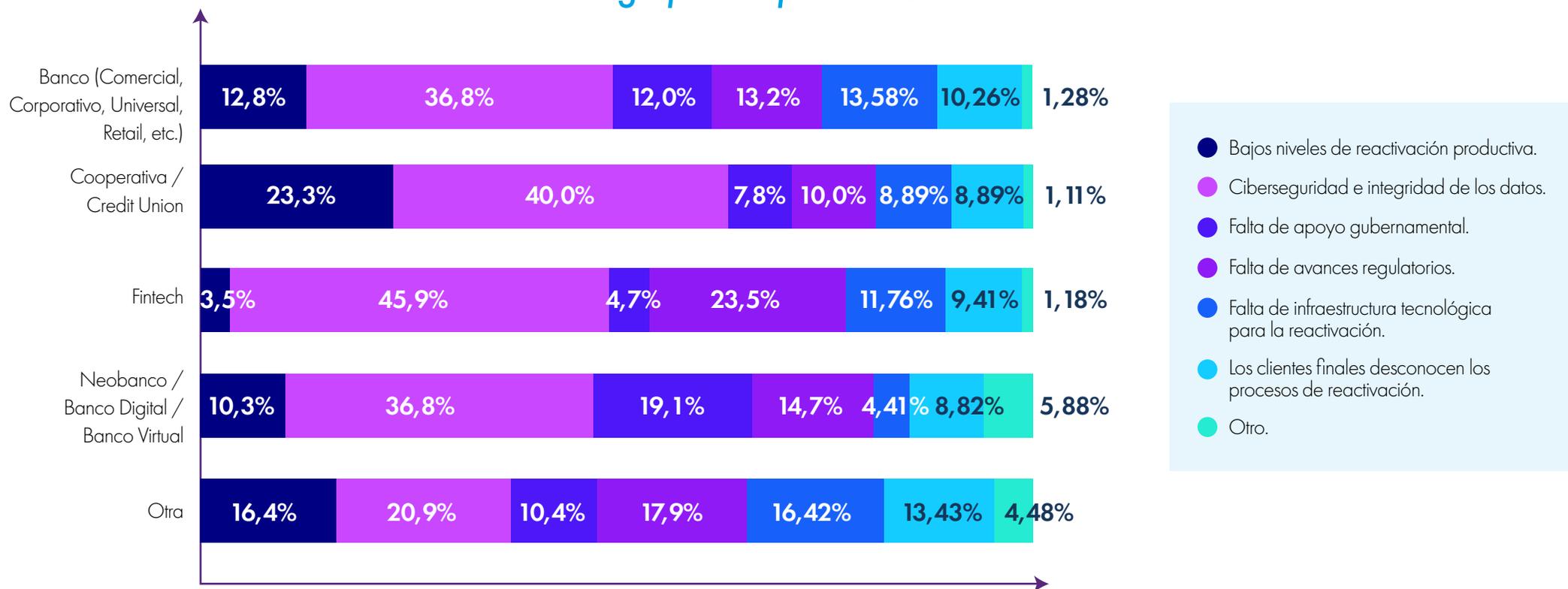
Agrupación por país.



El mayor reto sin importar el país es la ciberseguridad, especialmente en Sudamérica Andina.

6. ¿Cuál es el principal riesgo y amenaza que tienen los Bancos y Fintechs en este proceso de reactivación productiva post pandemia?

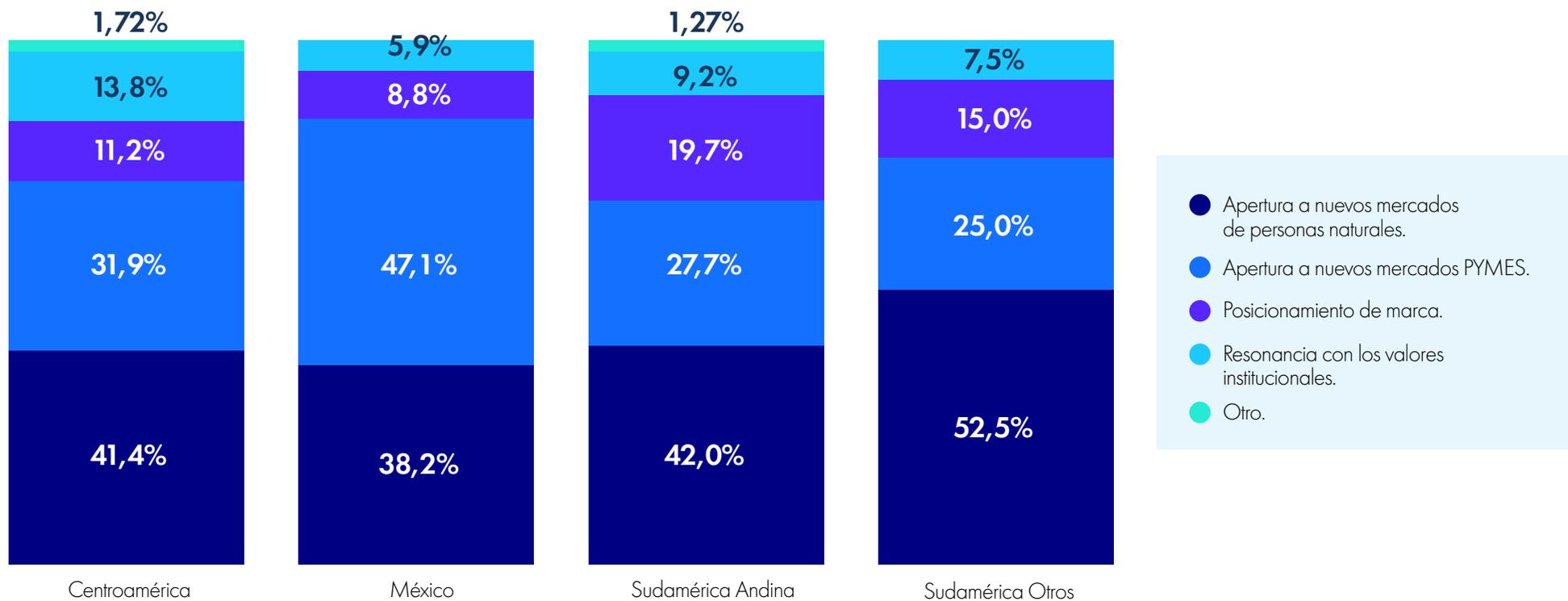
Agrupación por institución.



- Para ambas instituciones, el mayor reto es la ciberseguridad.
- Las Fintechs identifican esta amenaza en mayor medida que otras instituciones.
- La falta de infraestructura tecnológica es una mayor amenaza para bancos tradicionales que para neobancos. Por el contrario, la falta de apoyo gubernamental es una mayor amenaza para neobancos que para bancos tradicionales.

7. ¿Cuál es el principal beneficio de implementar políticas de inclusión financiera para su institución?

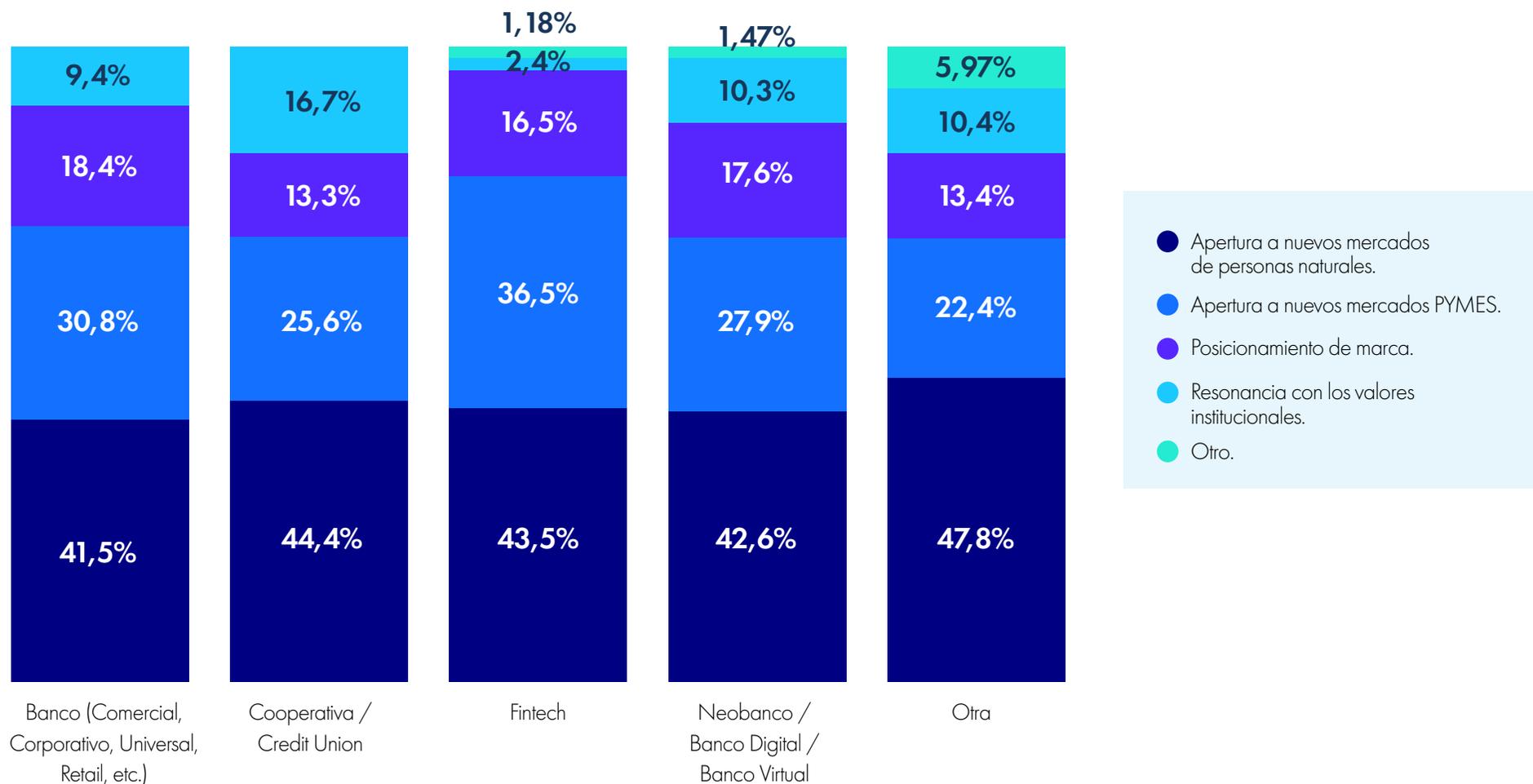
Agrupación por país.



El mayor beneficio para todos los países es la apertura a nuevos mercados de personas naturales y PYMES. Mientras que en México se le da mayor importancia a PYMES, en el resto de grupos se le da mayor importancia a personas naturales.

7. ¿Cuál es el principal beneficio de implementar políticas de inclusión financiera para su institución?

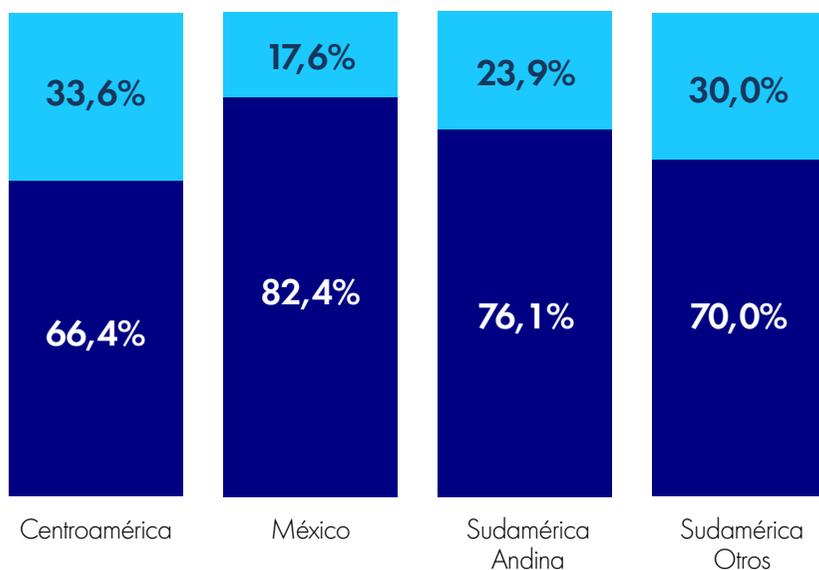
Agrupación por institución.



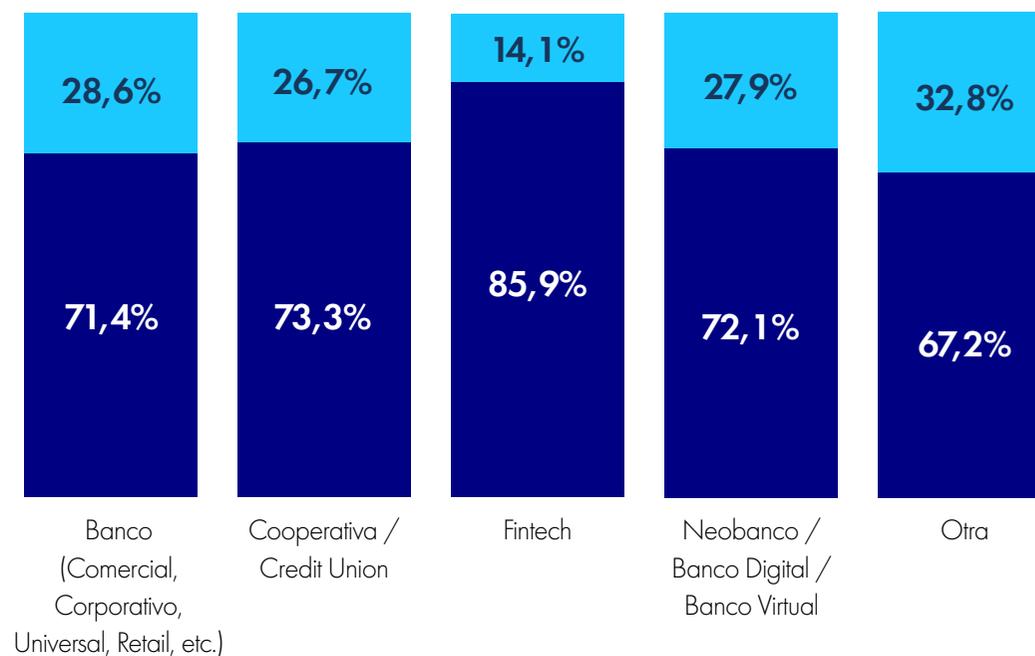
El mayor beneficio para todas las instituciones es la apertura a nuevos mercados de personas naturales, seguido por la apertura a nuevos mercados de PYMES. La resonancia con los valores institucionales es especialmente beneficioso para cooperativas en comparación con otras instituciones.

8. ¿Qué tipo de tecnología busca implementar su institución para atender a nuevos sectores financieros?

Agrupación por país



Agrupación por institución

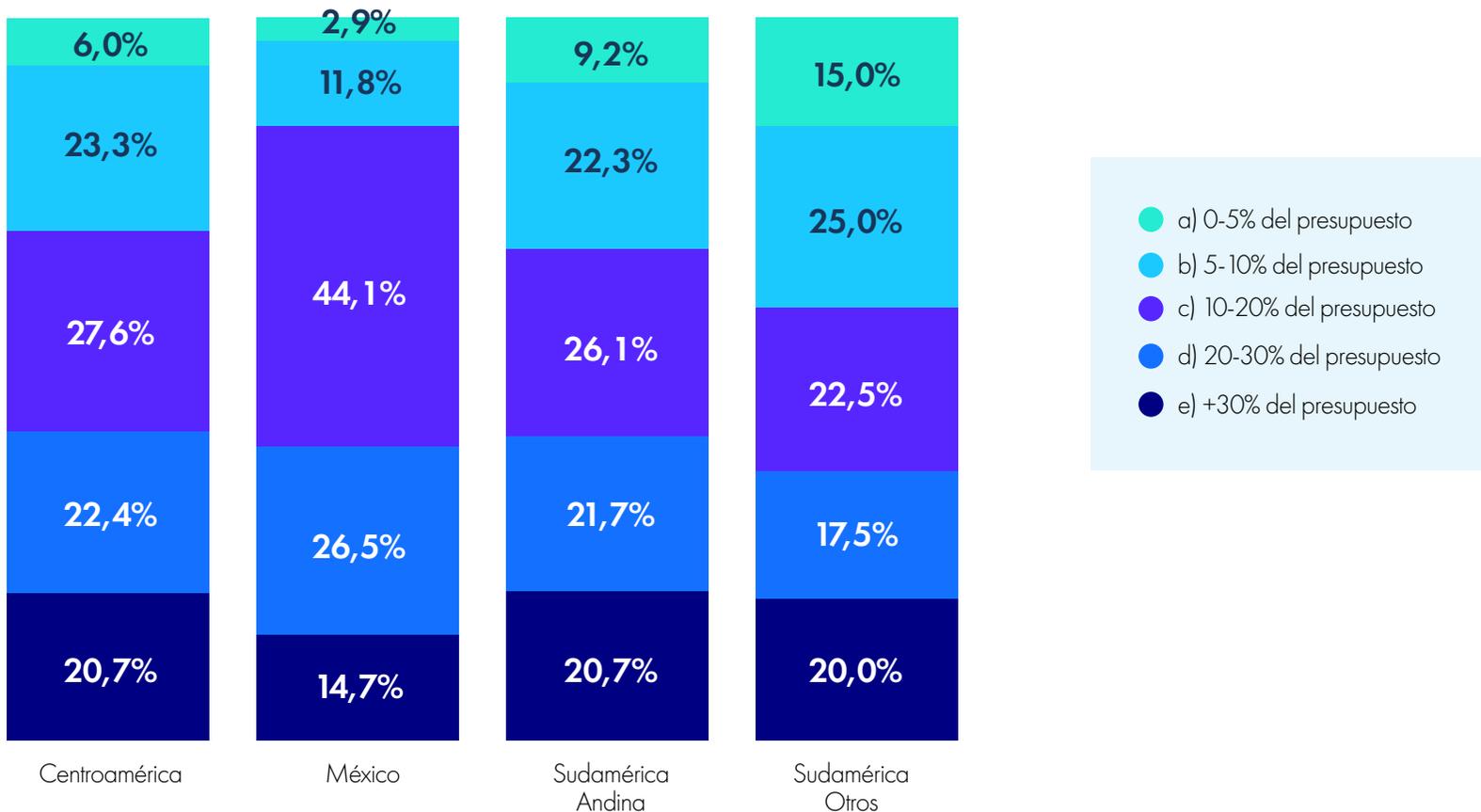


● On premise ● Cloud

Todos los países e instituciones buscan implementar tecnología *Cloud* mayoritariamente sobre tecnología *On Premise*. Por país, México y Sudamérica Andina son los más interesados en *Cloud*, y a nivel de institución, las Fintechs son las más interesados en *Cloud*.

9. Una vez superada la situación del COVID-19, ¿cuánto piensa invertir en innovación tecnológica para sus productos o servicios financieros?

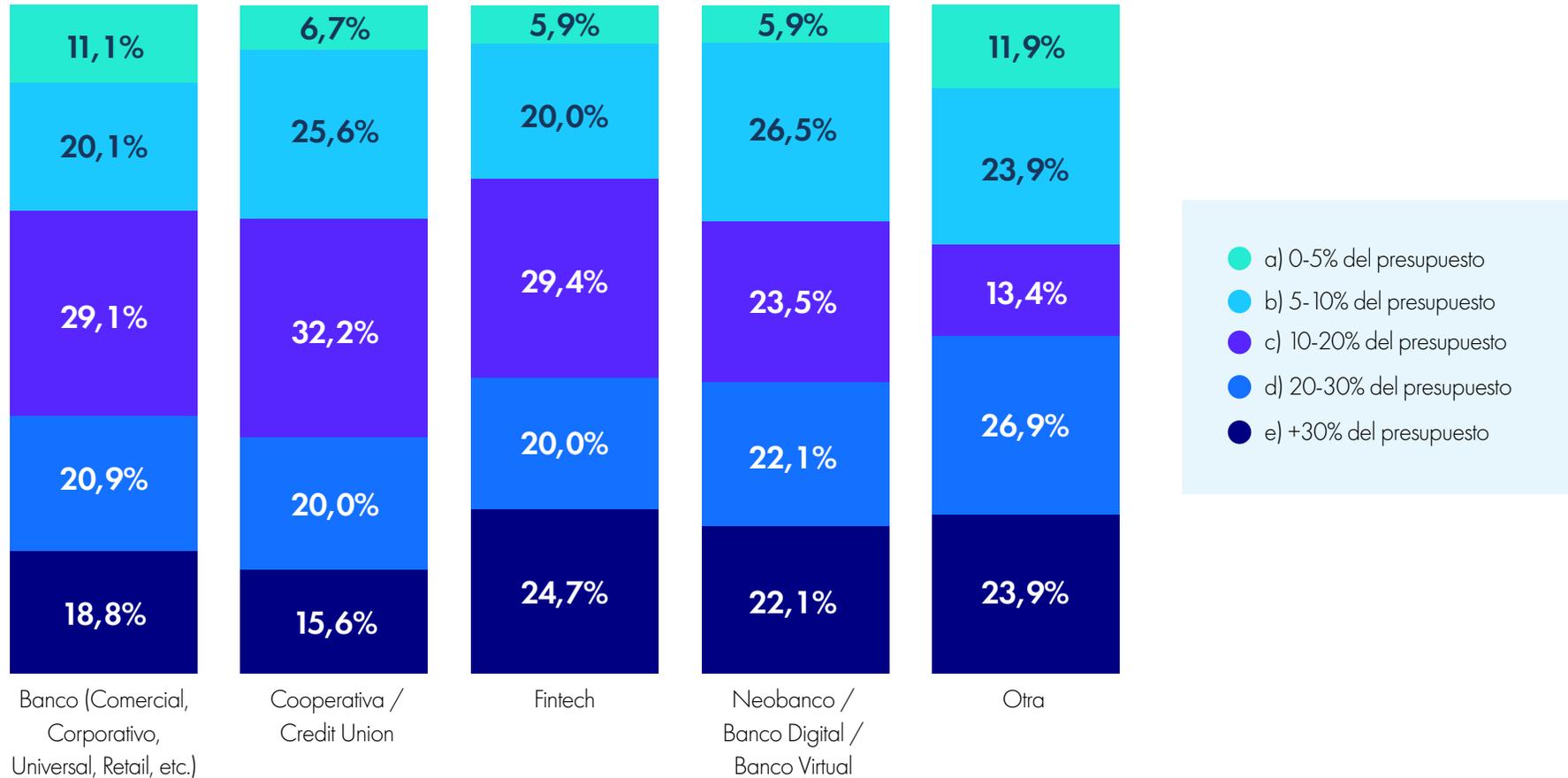
Agrupación por país.



A nivel de país, la inversión será en promedio superior al 10% del presupuesto. México destaca por su alto nivel de inversión, mayor al 10% del presupuesto total.

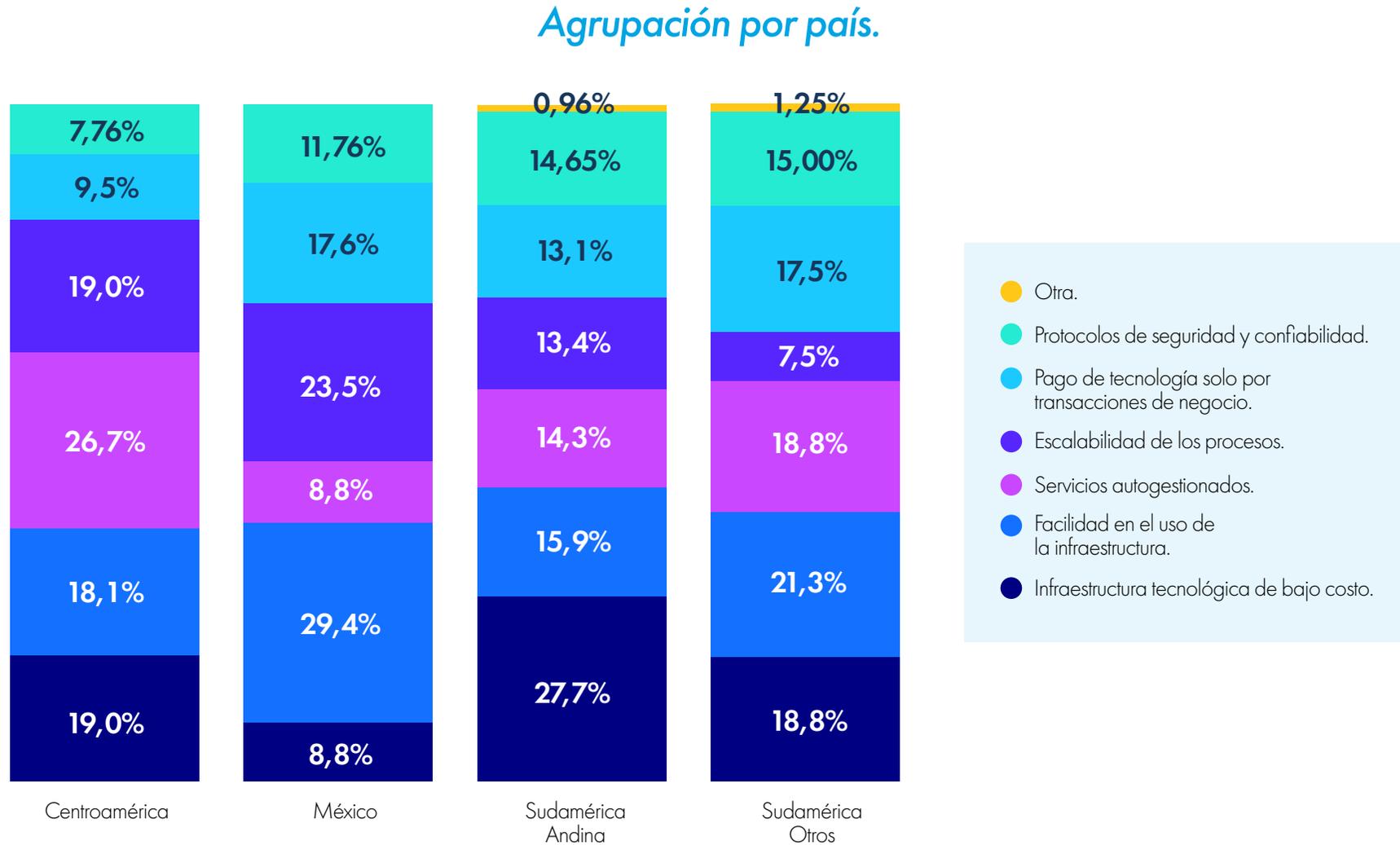
9. Una vez superada la situación del COVID-19, ¿cuánto piensa invertir en innovación tecnológica para sus productos o servicios financieros?

Agrupación por institución.



A nivel de institución, la inversión será en promedio superior al 10% del presupuesto. Fintechs, bancos y cooperativas, en ese orden, son los que más piensan invertir.

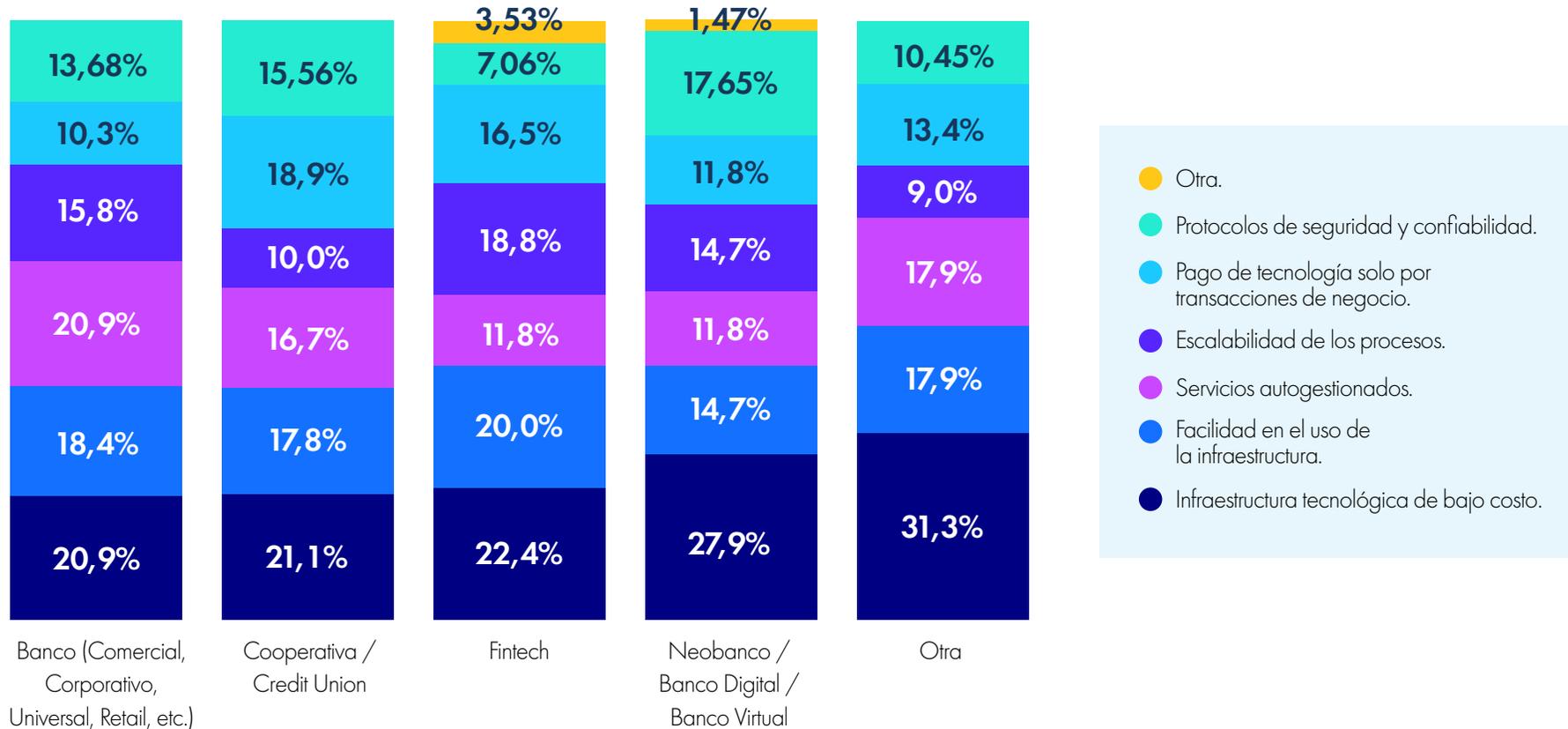
10. ¿Cuál es el factor tecnológico clave para implementar iniciativas de inclusión financiera?



En México y Sudamérica Otros, el factor tecnológico clave es la facilidad en el uso de la infraestructura; en Centroamérica la clave son los servicios autogestionados; y en Sudamérica Sur el factor tecnológico clave es la infraestructura tecnológica de bajo costo.

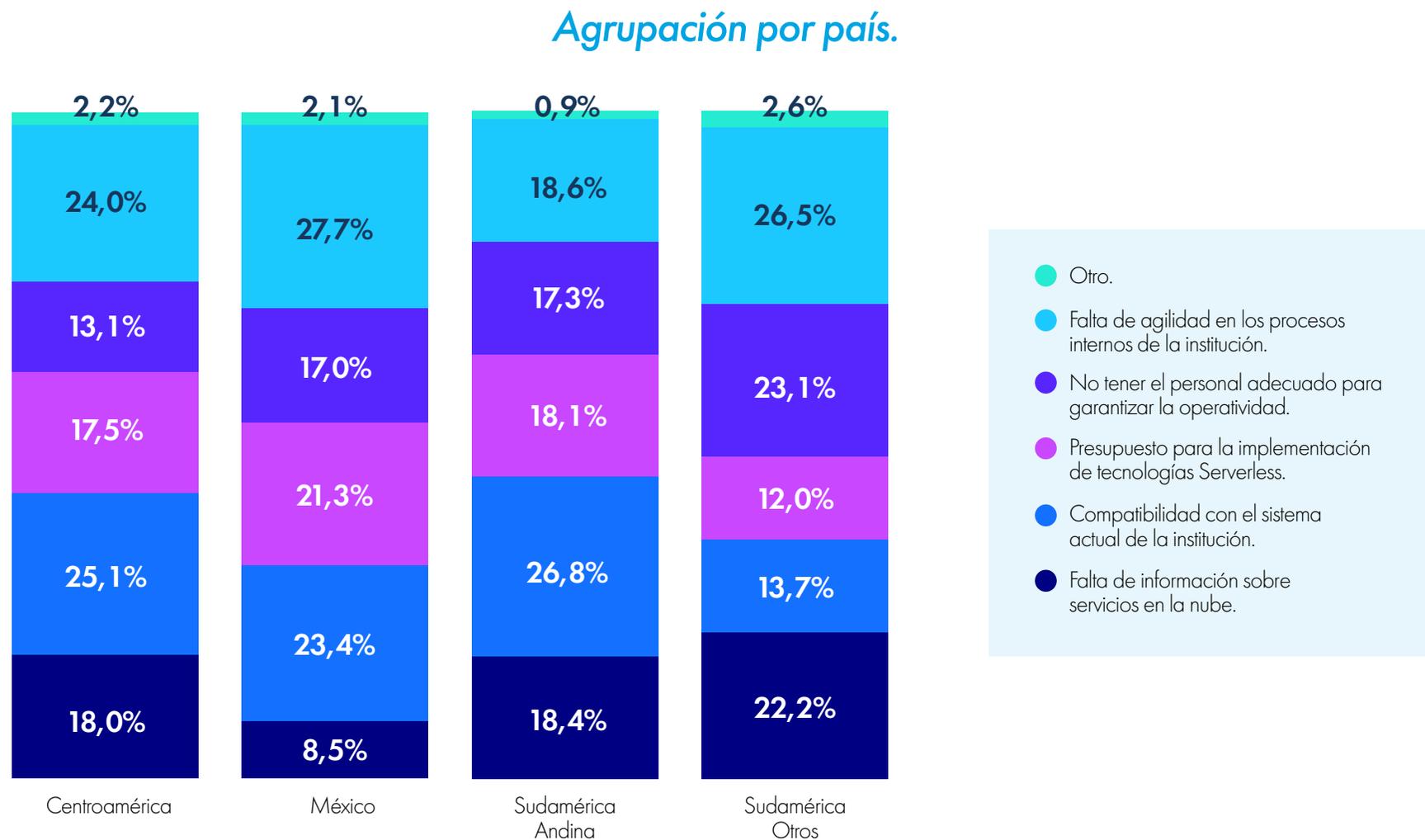
10. ¿Cuál es el factor tecnológico clave para implementar iniciativas de inclusión financiera?

Agrupación por institución.



- Para todas las instituciones, la infraestructura tecnológica de bajo costo es el factor clave. Para bancos, otro factor importante son los servicios autogestionados. Para cooperativas, el pago de tecnología solo por transacciones de negocio y para Fintechs, la facilidad en el uso de infraestructura. Para neobancos son los protocolos de seguridad.
- La infraestructura tecnológica de bajo costo es aún más clave para neobancos que para bancos tradicionales.

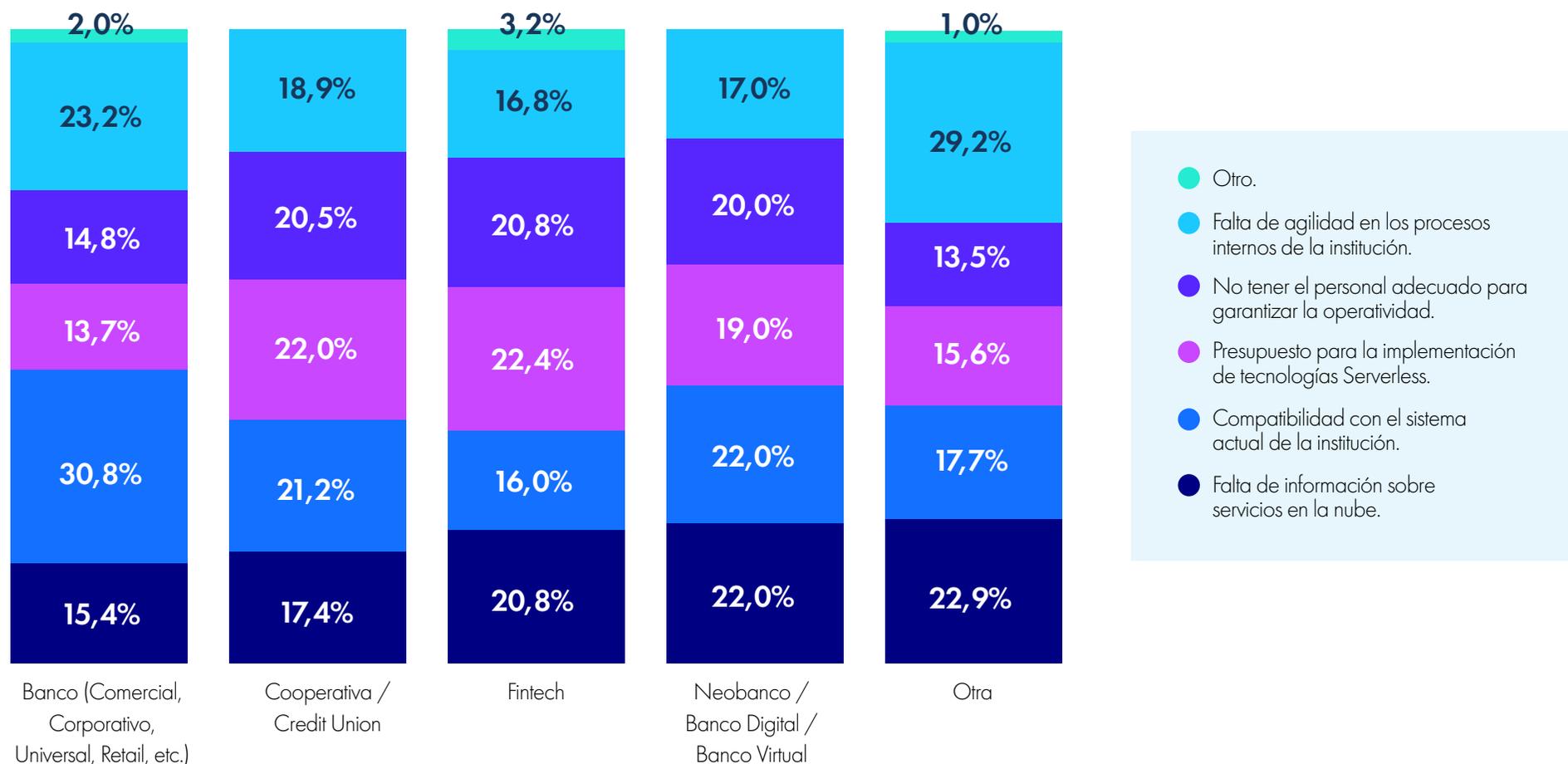
11. ¿Cuáles cree que son los mayores retos en su institución para implementar tecnologías Cloud en procesos de inclusión financiera?



Si bien los retos están bastante distribuidos por país, los que más se destacan son la compatibilidad con el sistema actual y la falta de agilidad.

11. ¿Cuáles cree que son los mayores retos en su institución para implementar tecnologías Cloud en procesos de inclusión financiera?

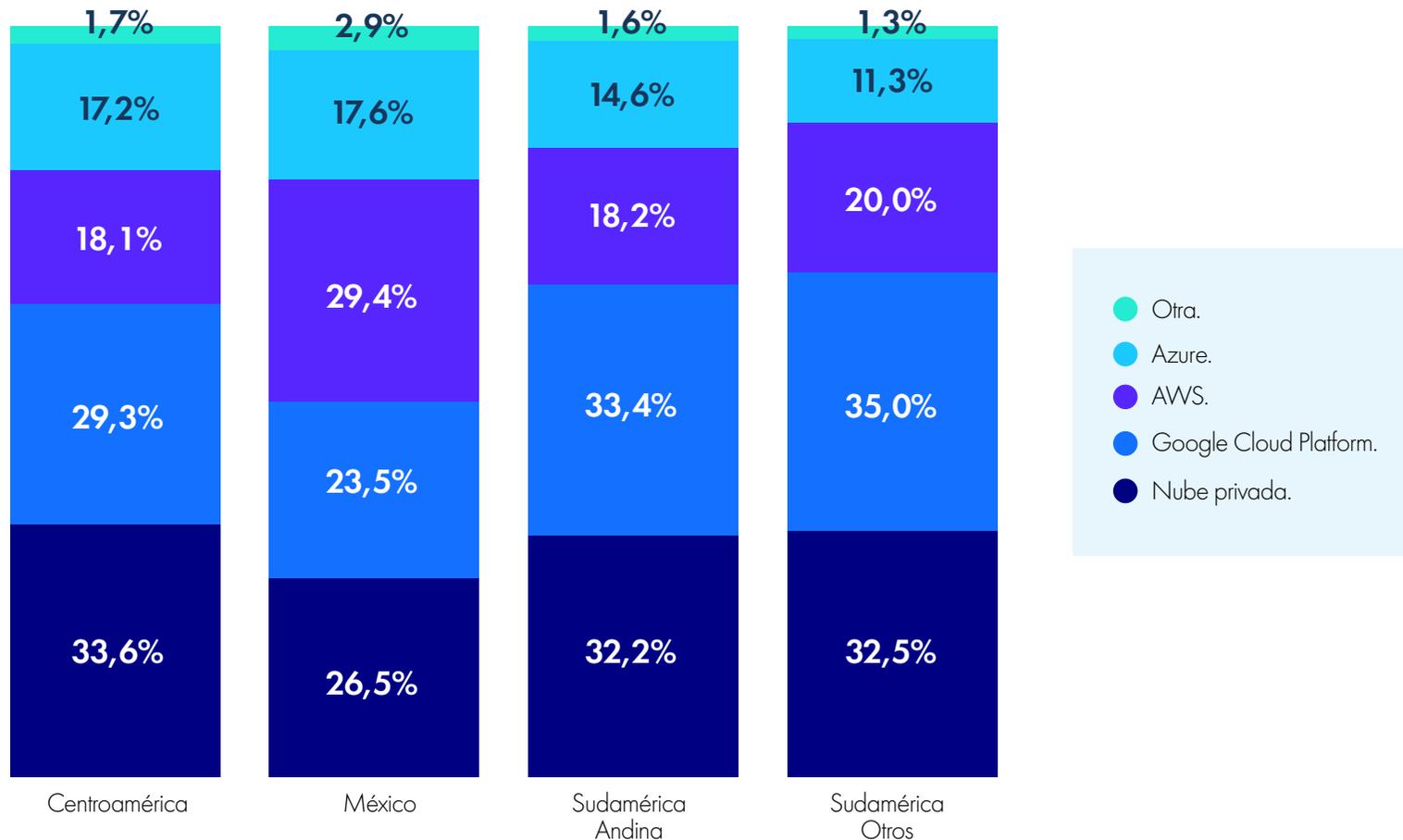
Agrupación por institución.



Mientras que para Fintechs y cooperativas el mayor reto es el presupuesto, para bancos y neobancos el mayor reto es la compatibilidad con el sistema actual.

12. ¿Qué tecnología bancaria en la nube es más llamativa y confiable para su institución?

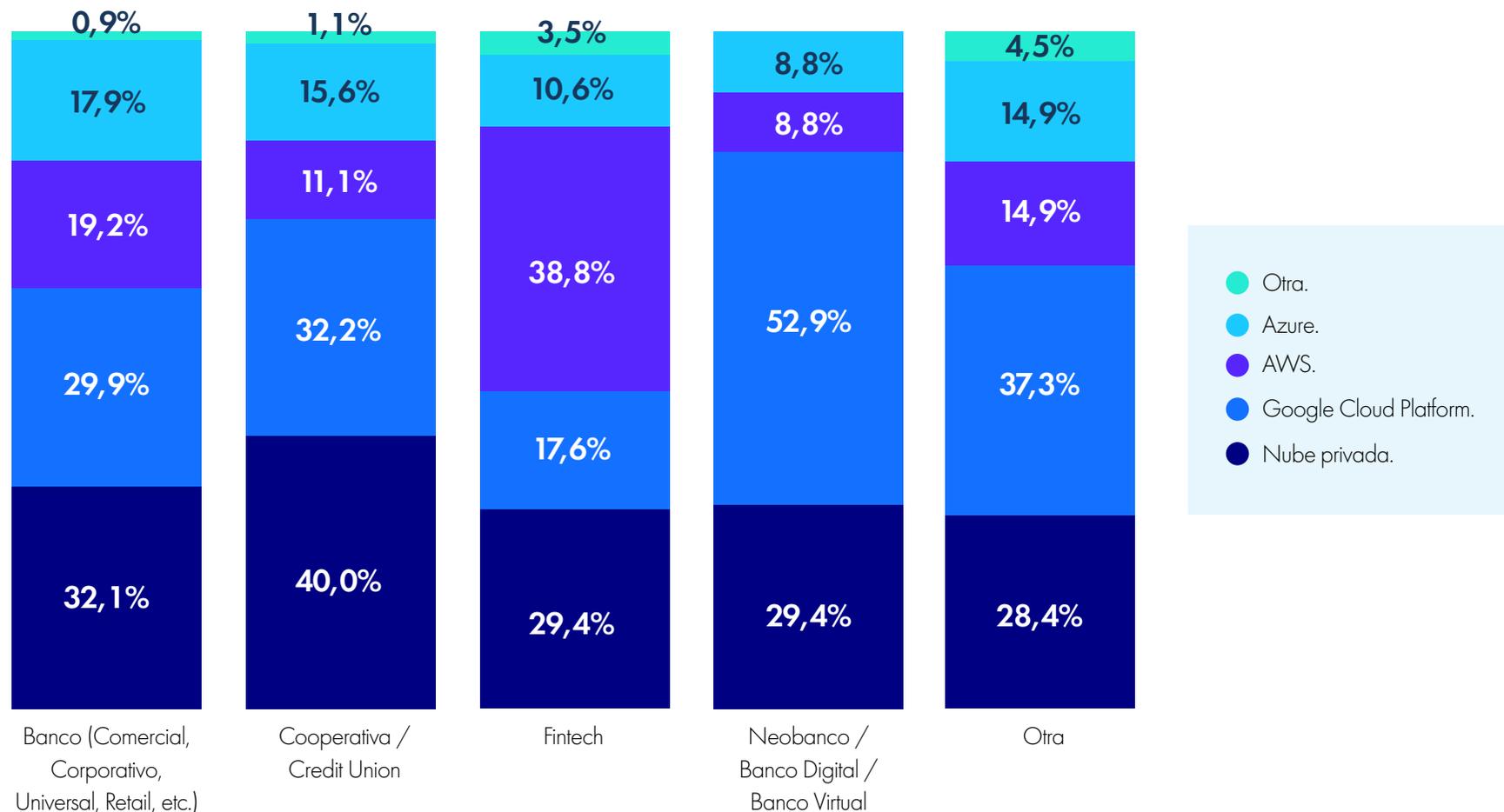
Agrupación por país.



En Sudamérica Andina y Otros, la Nube privada es la tecnología más llamativa.
En México es AWS y en Centroamérica es Google Cloud Platform.

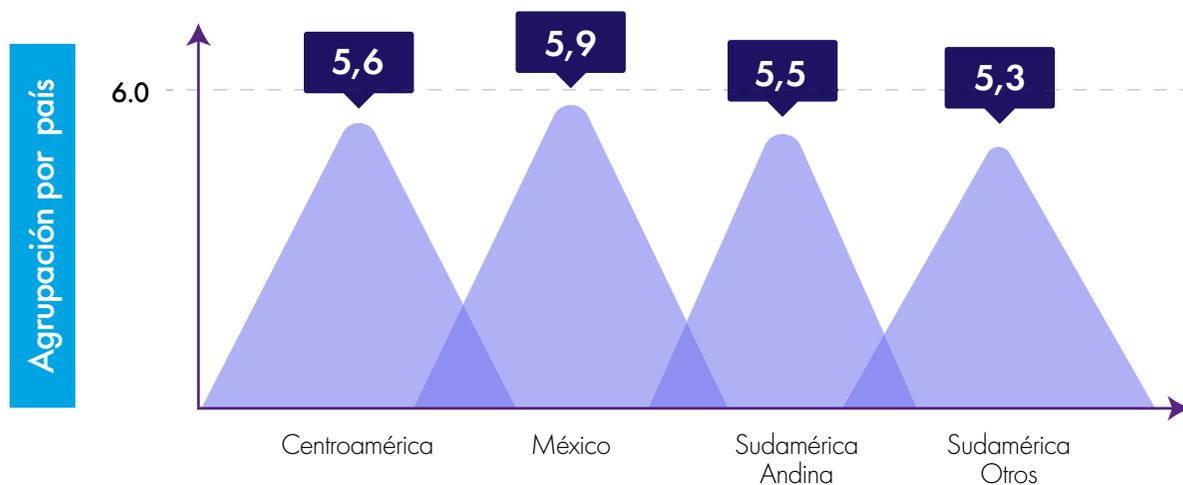
12. ¿Qué tecnología bancaria en la nube es más llamativa y confiable para su institución?

Agrupación por institución.

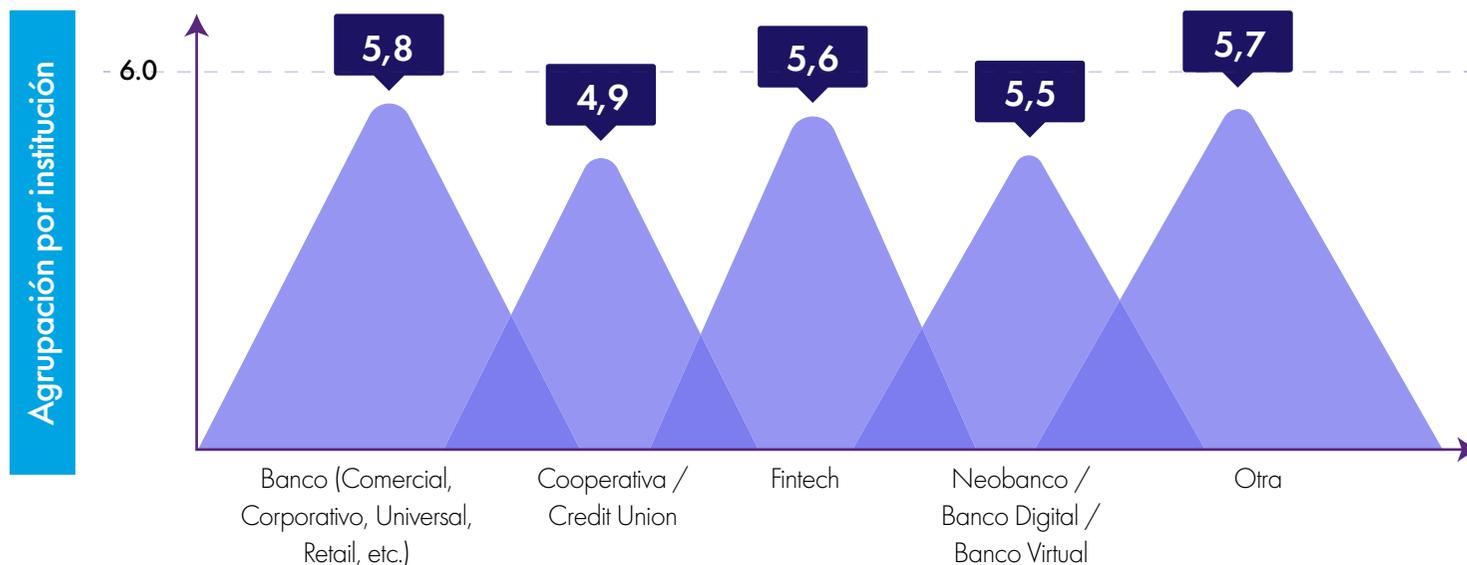


Para bancos y cooperativas, la Nube privada es la tecnología más llamativa. Para Fintechs es AWS y para neobancos y otros es Google Cloud Platform.

13. ¿Qué tanto conoce su institución sobre el funcionamiento y los beneficios de la arquitectura *Serverless*?



El nivel de conocimiento sobre la arquitectura *Serverless* es en promedio 5 sobre 10 puntos. México tiene el mayor conocimiento al igual que los bancos tradicionales.





COBIS

Financial Agility Partners

Síguenos en:



@Cobiscorp

www.cobiscorp.com