








From Survival to Growth: How to Design Impactful Digital Finance Products for Small Businesses to Withstand Shocks and Grow – Spanish Summary and Transcript

(Note: This transcript was AI-generated using [NoteGPT](#). Transcripts may include inconsistencies or errors, and some sentences have been condensed.)




Resumen





La discusión se centra en diseñar productos de finanzas digitales impactantes para pequeñas empresas, enfatizando la importancia de la resiliencia, la confianza y soluciones personalizadas.

Puntos destacados

-  Colaboración con organizaciones para mejorar el impacto de las finanzas digitales.
-  Uso de huellas digitales para una mejor evaluación crediticia.
-  Nuevas oportunidades de financiamiento digital que cierran la brecha de \$5 billones.
-  Resultados positivos en ingresos y gestión financiera para pequeñas empresas.
-  La necesidad de marcos regulatorios que apoyen la innovación.
-  Énfasis en enfoques tecnológicos y personalizados para una mejor interacción.
-  Adaptación continua de los productos según las necesidades y segmentación de los clientes.

Conclusiones clave

-  Resiliencia sobre crecimiento: Muchas pequeñas empresas priorizan la estabilidad sobre la expansión, destacando la necesidad de productos financieros que apoyen la persistencia en lugar de solo el crecimiento. Comprender esto puede ayudar a diseñar ofertas más relevantes.
-  Toma de decisiones basada en datos: Aprovechar datos alternativos para evaluaciones crediticias puede aumentar la confianza y mejorar los resultados de los préstamos, siempre que se aborden adecuadamente las preocupaciones sobre la privacidad.
-  Importancia de las asociaciones: Colaborar con instituciones financieras tradicionales puede aumentar la credibilidad y proporcionar los recursos necesarios para escalar las ofertas de crédito a pequeñas empresas.

-  Enfoque tecnológico y personalizado: Combinar tecnología con apoyo personal fomenta la confianza y mejora las tasas de adopción entre las pequeñas empresas, especialmente las que son menos hábiles digitalmente.
-  Necesidad de apoyo regulatorio: Regulaciones efectivas pueden crear un entorno más seguro para la innovación en finanzas digitales, beneficiando en última instancia a las pequeñas empresas mediante un mejor acceso y seguridad.
-  Soluciones financieras personalizadas: Los productos deben ser diseñados con un profundo entendimiento de las necesidades específicas de diversos segmentos de pequeñas empresas para evitar sobreendeudamiento y estrés financiero.
-  Adaptación continua requerida: Es esencial evaluar y ajustar continuamente los productos financieros para enfrentar los desafíos en evolución que enfrentan las pequeñas empresas en un panorama económico dinámico.

Transcript

00:15

“Hola mi nombre es Elise Montano y soy la directora de medición e impacto de caribou digital.” “...Colaboramos con organizaciones ambiciosas para reinventar y generar impacto en la era digital. Descubrimos información, diseñamos estrategias, gestionamos fondos y medimos el impacto, apoyando a nuestros clientes para que maximicen su impacto social y ambiental en un mundo cada vez más digital. Nuestros cuatro servicios principales son gestión de fondos, medición, asesoría sobre impacto e investigación. Hacemos esto a través de nuestra experiencia temática en medios de vida y prosperidad, fortaleciendo la participación en el mercado de personas, familias y pequeñas empresas.”

00:50

"Mundos digitales, modelos de negocio inclusivos y tecnología que desarrolla mejores prácticas, ampliando productos, servicios y mercados para servir a todos. Acción climática y sostenibilidad usando enfoques digitales para catalizar respuestas locales y globales a los desafíos de un mundo caldeado y abarrotado, y moldeando futuros digitales. Innovación y orientación política para crear ecosistemas justos, equitativos y seguros en una época de interconexión y tecnología omnipresente. En esta sesión, vamos a poner el foco en nuestro último impacto."

01:23

evidencia sobre la financiación digital y cómo fortalece la resiliencia de las microempresas a través de nuestra colaboración con MasterCard, que impulsa una iniciativa global lanzada por el Centro de Crecimiento Inclusivo de MasterCard e implementada por

Caribou Digital. Hemos descubierto valiosos conocimientos sobre los impactos de la financiación digital en la resiliencia de las pequeñas empresas y reunido a un panel de expertos que trabajan en temas relacionados para discutir características de diseño críticas que maximizan el impacto de los productos financieros. En 2023, lanzamos la pequeña.

01:55

"Un mapa de evidencia digital y de datos enfocado en los negocios es una colección cuidada de pruebas que están aseguradas en calidad y sintetizadas para crear una comprensión más profunda de lo que realmente funciona, para quién y dónde. Este mapa nos permite ofrecer programas más impactantes, entender nuestros propios resultados en el contexto de evidencia más amplia y mantenernos al tanto de las últimas investigaciones y buenas prácticas en el sector. Contiene más de 100 estudios de 120 países y el mapa muestra los impactos positivos, negativos y nulos de lo digital."

02:29

y los datos de las primeras intervenciones permiten a los usuarios identificar e interactuar con el filtro de investigación para diferentes subtemas que son relevantes para sus programas y visualizar fácilmente si hay brechas en la base de evidencia. Cuando miramos el mapa de evidencia para descubrir información sobre la resiliencia y los productos financieros digitales, encontramos varias tendencias positivas. Primero, en las finanzas digitales en los últimos años, está ofreciendo nuevas oportunidades para cerrar la brecha de financiamiento para pequeñas empresas, que es de casi 5 billones de dólares.

03:02

Para las pequeñas empresas que tienen problemas con los bancos tradicionales, los neobancos, los prestamistas de mercado y otras instituciones financieras emergentes han ampliado la inclusión financiera. Por ejemplo, un estudio reciente de CGAP encontró que en India, el 62% de los clientes de servicios financieros no tenían acceso a formas similares de crédito antes de recibir nuevos préstamos digitales. También hemos encontrado evidencia de que las finanzas digitales ofrecen más variedad en los tipos de servicios financieros y, en particular, productos de crédito que están disponibles para las pequeñas empresas, desde préstamos tradicionales hasta...

03:34

El financiamiento digital, como el trading de facturas en el mercado, el crowdfunding y más, está ofreciendo nuevas oportunidades para que las microempresas consigan crédito. Además, los proveedores de financiamiento han podido aprovechar las huellas digitales

que las pequeñas empresas generan a través de sus actividades en plataformas, como el procesamiento de pagos, el comercio electrónico y las herramientas de gestión financiera. Estas huellas proporcionan datos valiosos sobre el rendimiento financiero, el historial de transacciones y las operaciones del negocio. Los prestamistas pueden analizar esta información para evaluar a.

04:03

"La solvencia crediticia de los negocios se puede evaluar de manera más precisa, lo que podría ofrecer mejores condiciones de préstamo y tasas de interés más asequibles, basándose en datos en tiempo real. Además, hemos visto que los proveedores de finanzas digitales, que no tienen las limitaciones de los bancos tradicionales, están creando productos más adaptados a las necesidades de las micro y pequeñas empresas. Esto incluye, por ejemplo, productos financieros más integrados o condiciones más relevantes, como opciones de pago dinámicas que están ligadas al rendimiento del negocio y a los patrones de flujo de caja, una vez que las pequeñas empresas tengan..."

04:35

hemos conseguido acceso a nueva financiación y también hemos aprendido que están utilizando esos fondos principalmente para capital de trabajo, para manejar los gastos diarios y el inventario, y mejorar su capacidad para enfrentar desafíos inesperados de flujo de caja. Esto es especialmente esencial para mantener la resiliencia durante las crisis económicas, ya que un mejor acceso al capital proporciona un importante colchón contra los golpes. Estudios en el mapa de evidencia han demostrado que el acceso a préstamos digitales tiene múltiples efectos positivos en el crecimiento y la resiliencia de las pequeñas empresas. Por ejemplo, en India, el 80% de.

05:07

Los clientes de Fund Fina reportaron una mejor capacidad para manejar sus finanzas; el 90% dijo que esto llevó a un aumento en sus ingresos, y el 74% que disminuyó su estrés financiero después de recibir préstamos. En el sureste asiático, el 78% de los clientes de DFS informó un aumento en sus ingresos como resultado directo de recibir un préstamo, y en Nigeria, el 80% de los clientes de Sav comentó que los nuevos productos de crédito del Accion Micro Finance Bank les ayudan a enfrentar desafíos de resiliencia financiera. También hemos aprendido que las finanzas digitales conducen a una variedad de...

05:43

Resultados positivos adicionales para las pequeñas empresas. Más allá del crecimiento y la resiliencia, en comparación con los canales bancarios tradicionales, los nuevos

jugadores en la banca digital suelen poder aprobar y dispersar créditos más rápido. Por ejemplo, en Colombia y Chile, una revisión de los préstamos rápidos respaldados por el gobierno durante la pandemia fue esencial para la supervivencia de las empresas. Además, los enfoques centrados en el cliente son comunes en los servicios financieros digitales, lo que apoya a las pequeñas empresas y facilita la navegación financiera, lo que a menudo se traduce en mayor satisfacción empresarial.

06:15

Los niveles y, finalmente, las soluciones digitales, como los préstamos de dinero móvil, a menudo le dan a las mujeres un mayor control sobre sus finanzas y mejoran su empoderamiento económico. Por ejemplo, un estudio de Uganda encontró recientemente que, después de ocho meses, las mujeres que recibieron préstamos de microfinanzas en cuentas digitales tenían un 11% más, o sea, \$70 dólares más en capital de negocio, y un 15% más, es decir, \$18 dólares más en ganancias en comparación con las que recibieron préstamos en efectivo. Esto es solo un vistazo a los múltiples beneficios que ofrecen los productos de finanzas digitales.

06:50

Para las pequeñas empresas, lo que hemos aprendido del mapa de evidencia es un poco sobre lo que hace que los productos de Crédito Digital sean exitosos en cuanto a su diseño y entrega. Primero, a menudo se ofrecen en paquetes con otros apoyos, por ejemplo, junto con acceso a mercados digitales, programas de capacitación o varios tipos de productos financieros. Segundo, suelen ser soluciones integradas; con esto nos referimos a que están incorporadas en plataformas financieras y no financieras que permiten a las pequeñas empresas acceder a ellas.

07:22

Crédito a través de plataformas digitales que ya usan, sin necesidad de registrarse en otra app o sitio web. Además, están utilizando cada vez más datos alternativos generados por las huellas digitales de estas otras plataformas. También pueden estar incorporando elementos de insights conductuales y gamificación para fomentar la adopción y un comportamiento responsable en el préstamo. Ya sea ajustando el momento de los recordatorios o gamificando el proceso de pago, y por último, a veces se combinan con capacitación en desarrollo de habilidades.

07:54

sobre el uso de DFS u otras habilidades empresariales que mejoran la gestión y competencia en la alfabetización financiera de las pequeñas empresas, sin embargo, el crecimiento financiero digital sostenible no está exento de desafíos y riesgos. A partir de nuestro mapa de evidencia, hemos podido resaltar que tiene el potencial de ampliar la brecha entre las micro, pequeñas y medianas empresas que se están digitalizando y aquellas que no, ya que las finanzas digitales realmente requieren un nivel básico de alfabetización digital que no todas las pequeñas empresas tienen. En Colombia, el 50% de las empresas marginales.

08:28

Los M's integrados y no bancarizados han dicho que aumentarían el uso de pagos digitales si recibieran la capacitación adecuada. También necesitamos el apoyo de marcos regulatorios para fomentar una innovación responsable en el ecosistema de finanzas digitales. Por ejemplo, un registro nacional de colaterales de activos móviles en Ghana ha facilitado más de 26 mil millones de dólares en financiamiento de activos desde 2017. Por último, debemos asegurarnos de que existan controles sólidos de protección de datos para generar confianza en los ecosistemas financieros digitales a medida que avanzamos. Esta evidencia emergente pinta claramente un panorama.

09:03

"Imaginemos cómo los servicios financieros digitales tienen un potencial enorme para ayudar a las pequeñas empresas. Hoy quiero presentar a nuestros panelistas, un grupo diverso de proveedores de soluciones digitales innovadoras, investigadores y profesionales que trabajan en el apoyo a pequeñas empresas y la digitalización. Primero, tenemos a Ady Beitler, que es el cofundador y CEO de Nilus, una empresa social argentina que utiliza tecnología y modelos de economía colaborativa para reducir la pérdida y el desperdicio de alimentos. También está Bui Hai-Nam, que es el cofundador y CEO."

09:37

SoBanHang es la plataforma líder de software en Vietnam que ayuda a las micro y pequeñas empresas a vender más, gestionar mejor y acceder a servicios financieros inclusivos a través de smartphones. Joseph Kuvor es el CEO de Boost Ghana, una plataforma B2B que permite a los pequeños minoristas de África ser más eficientes en la distribución de productos de consumo masivo gracias a análisis de datos y productos de crédito integrados para mejorar el flujo de caja. Marco Del Río es el director del programa MasterCard Strive en México.

10:11

Para BFA Global, que busca aumentar la resiliencia de 990,000 micro y pequeñas empresas, y no menos importante, Swati Sawhney es una investigadora destacada en el financiamiento de micro y pequeñas empresas. Su trabajo sobre finanzas inclusivas y embebidas para minoristas micros resalta tanto el potencial como los desafíos de las innovaciones tecnológicas en el sector financiero para revolucionar el acceso a financiamiento y las plataformas de comercio electrónico B2B. Ahora, antes de pasar a algunas preguntas para nuestros panelistas, me gustaría animar a todos a que escriban sus preguntas en el chat.

10:43

Tendremos un tiempo al final para poder responder algunas de esas preguntas, y las que no podamos, intentaremos seguirlas por correo y volver contigo. Ahora, me gustaría pasarle la palabra a Joseph y Ady. Ustedes ofrecen soluciones de crédito para pequeñas empresas, además de soluciones de software que permiten una mejor gestión financiera, una gestión de inventario más eficiente o una mejor distribución. ¿Qué han aprendido sobre el diseño de productos, las características o los mecanismos de entrega que los hagan más impactantes para las pequeñas empresas a las que se dirigen?

11:20

"Audiencias, Joseph, voy contigo primero. Está bien, gracias, muchas gracias. Y gracias por compartir los puntos de vista antes. Resuena mucho con lo que ya sabemos. En nuestro camino, hemos encontrado que hay un escepticismo mutuo entre las ms por un lado y los proveedores de servicios financieros tradicionales por el otro. Esto surge de varias percepciones erróneas, a veces del lado de las ms y también del lado de los fsps. Han intentado varias cosas y han..."

12:00

Bueno, hemos estado tratando de ofrecer servicios financieros, principalmente soluciones de crédito, a pequeñas empresas. Esto ha funcionado de varias maneras para aumentar la brecha. La forma en que hemos encontrado para intervenir y fomentar la adopción es integrar las soluciones en los procesos operativos de las pequeñas y medianas empresas. Así que estamos intentando incorporar ofertas de crédito y de pagos en el negocio de alguien que está comprando inventario para vender, justo en el proceso de manejo del inventario.

12:44

"la adquisición o el proceso real de venta, o si puedes integrar la solución en un sistema de crédito o en la compra de servicios, algo que forma parte de los procesos operativos del

negocio, eso ayuda a calmar esos temores porque de todas formas tienen que llevar a cabo esos procesos y eso ayuda a construir confianza. Esa es una forma de superar el escepticismo mutuo. La segunda forma es que, una vez que te integras sin problemas y usas sus datos para hacerlo, puedes tener el potencial de escalar."

13:25

Puedes estar limitado por tus propios recursos, así que en nuestro caso comenzamos un piloto con una base pequeña de 100 pequeños negocios. Al integrar un proceso de pedidos, nos dimos cuenta de que estaban adoptando la idea y querían más y más crédito para poder comprar stock y vender, pero nosotros estábamos limitados por nuestros propios recursos. Así que hicimos una alianza con MasterCard, y el papel de MasterCard es ayudarnos con nuestra credibilidad ante los proveedores de servicios financieros tradicionales que tienen la licencia.

14:00

quienes tienen el balance financiero, eh, quienes tienen la capacidad regulatoria para apoyarnos a avanzar, pero los MSC tienen todas estas percepciones equivocadas para poder ir directamente a los FSP tradicionales. Entonces, nosotros entramos ahí y esa asociación y credibilidad que MasterCard proporciona nos permite acceder o aprovechar los recursos de los FSP tradicionales, para que podamos ampliar nuestras ofertas de crédito, facilitando la integración para poder asociarnos con estas instituciones y lanzarnos.

14:36

"Con los MSS y hacer que se les pueda ofrecer crédito, sí. En resumen, principalmente reconociendo el escepticismo mutuo que hay alrededor de eso y aprovechando estas alianzas para tener credibilidad y poder escalar. Gracias, Joseph, creo que eso es muy interesante. Hiam, te paso la palabra. Hola, ahora estás en silencio. Ok, sí, claro. Una cosa que aprendimos al construir el producto para estas micro y pequeñas empresas, y yo vengo del banco, es que no podemos crear un producto solo para empujarlo hacia ellos, sino que necesitamos construir el producto."

15:21

Para convencerlos, la razón es que si actuamos como un banco y los presionamos, hay ciertas razones por las cuales no pueden aceptar el producto. O incluso si les ofrecemos el producto de crédito, no es el adecuado, no tiene el precio correcto y, además, representa un alto riesgo para el prestamista. Así que eso es lo que aprendimos a lo largo del proceso sobre cómo construir el producto. Tengo dos cosas: una, estoy totalmente de acuerdo con

Joseph porque estamos construyendo el producto integrado, así que tenemos que ponerlo en el flujo de trabajo adecuado y en el proceso correcto.

15:56

El proceso correcto, el segundo, es que en nuestros casos, cuando tenemos un negocio muy pequeño que quiere acceder al crédito porque están vendiendo en línea, a menudo tienen problemas de flujo de caja. Esto sucede porque el producto se está enviando al cliente y no pueden recuperar el dinero de inmediato. Usamos los datos para decidir cuál va a ser el nivel de crédito y cuánto deberíamos darle al cliente. Así que la segunda parte es que necesitamos usar sus propios datos del negocio para ofrecer el producto adecuado.

16:33

Para ellos, lo primero es hacerlo rápido y fácil, y eso se trata del precio. Queremos evitar que el precio sea tan alto que no puedan pagarlo, porque eso complicaría mucho el negocio. Por eso, bajamos el precio, lo que significa que también bajamos el riesgo. Al principio, les damos una pequeña cantidad de crédito para que les sea más fácil adoptar el producto y así no tenemos que preocuparnos tanto por el riesgo. Básicamente, eso es lo que hacemos.

17:05

Aprendimos que necesitamos construir el producto de manera opuesta como lo hace Bine, así que necesitamos atraer al cliente hacia nosotros, teniendo un flujo de trabajo muy conveniente para ellos. Debemos tener el producto adecuado y ofrecer precios muy accesibles desde el principio. Gracias, Ham. Creo que eso resuena mucho con lo que también estaba diciendo Joseph. Ahora, te paso la palabra. Sí, muchas gracias. Me gustaría enfocarme en la palabra confianza que mencionaste, y tanto Ham como Joseph también lo hicieron. En nuestro caso, trabajamos...

17:46

Dentro de comunidades con líderes comunitarias que son mujeres, que distribuyen bienes esenciales para personas de bajos ingresos en desiertos de alimentos en toda América Latina. La forma en que hemos diseñado nuestra solución y cómo la estamos escalando es, como decía José, integrando nuestra propia tecnología en los procesos y costumbres que ya existen en la comunidad. Así que estamos aprovechando la confianza entre la gente que se conoce, donde la reputación está en juego si alguien no cumple.

18:26

También hay principios de microfinanzas aquí, donde toda la comunidad se convierte en dueña del crédito que se les otorga, porque estamos aprovechando bienes esenciales y somos un minorista que extiende crédito para que los clientes nos paguen después. Es diferente al préstamo al consumidor de alguna manera, pero en el proceso de diseñarlo, integrar la tecnología en los procesos que la comunidad ya sigue y construir confianza con ellos creo que son los dos aspectos más esenciales del producto.

19:04

El diseño del que ya hablamos, gracias Ady. Creo que esos elementos de confianza, riesgos y construcción de relaciones realmente se conectan con mucho del trabajo que han estado haciendo Marco y Swati. Ustedes dos han investigado a fondo el panorama financiero digital para pequeñas empresas y entienden muy bien muchas de las oportunidades que ya han presentado nuestros panelistas. ¿Cuáles ven como los principales desafíos y posibles desventajas de los productos de crédito integrados?

19:37

"para las pequeñas empresas y qué deberíamos estar atentos o diseñando en los productos para mitigar algunos de estos riesgos. Marco, me encantaría empezar contigo. Gracias, Elise, y gracias por la oportunidad de hablar aquí con ustedes, me siento honrado de estar en este panel. Así que comenzaré diciendo que los productos de financiamiento incorporados ofrecen una oportunidad muy valiosa para empoderar a las pequeñas y medianas empresas al brindar acceso rápido y conveniente a financiamiento, pero como mencionaste, también vienen con desafíos significativos."

20:09

Eso puede debilitar la resiliencia de las pequeñas empresas si no se maneja con cuidado. Uno de los problemas más urgentes es, claro, el riesgo de endeudamiento excesivo. Si estos productos no están alineados con el flujo de caja y la capacidad de crecimiento del negocio, pueden convertirse rápidamente en un pasivo y aumentar el estrés financiero en lugar de disminuirlo. También hemos observado que los servicios digitales y el acceso al crédito fueron fundamentales para ayudar a las MIPYMES a adaptarse durante la pandemia; sin embargo, las mujeres y las pequeñas empresas siguen enfrentando desafíos.

20:47

Las desventajas son que tienden a estar menos digitalizadas y son más vulnerables a los choques económicos, así que para estos negocios es más importante que nunca entender que un enfoque único para el crédito simplemente no va a funcionar. Necesitan una

estrategia híbrida que combine herramientas digitales con apoyo humano personalizado para guiar sus decisiones, destacando la parte humana. Otro aspecto crítico es la carga cognitiva que enfrentan muchos dueños de MIPYMES al gestionar las operaciones diarias y las finanzas; eso puede ser realmente abrumador.

21:25

Una de las maneras más efectivas de promover la adopción de productos de crédito mejorados es crear herramientas que simplifiquen estas tareas, como automatizar actividades rutinarias como la fijación de precios y el seguimiento financiero. Esto puede liberar espacio mental para que los dueños de negocios se concentren en el crecimiento y la estrategia. Uno de nuestros socios está ofreciendo este tipo de servicios a sus clientes. Además, estos productos deben demostrar un valor inmediato para ganar tracción. Esto es algo que hemos visto en todo el mundo.

21:55

La investigación muestra que las pequeñas empresas son más propensas a adoptar herramientas financieras si ven un beneficio claro e inmediato, en lugar de solo la promesa de ganancias a largo plazo. Esta percepción es clave para diseñar productos de crédito que atiendan las necesidades inmediatas de los pequeños negocios y que construyan su confianza y lealtad. Por último, otro riesgo que hemos identificado es diseñar productos basados en la suposición de que todas las pequeñas empresas quieren crecer y que todas necesitan crédito. Nuestra investigación ha demostrado que, aunque casi todas las pequeñas empresas buscan persistir...

22:34

sostener sus operaciones no es solo de nuestro interés en escalar sus negocios. Muchos de los M más pequeños creen que crecer conlleva costos y riesgos significativos, como la gestión de cambios complejos, menos tiempo para pasar con la familia, la presión de su propio crédito, sin una estrategia clara, el aumento de la necesidad de supervisión al contratar más personal, volverse más visibles para las autoridades y el desafío de encontrar nuevas fuentes de ingresos. Así que estas preocupaciones son especialmente comunes entre las empresas más pequeñas, como mencioné antes.

23:04

O sea, se podría ver la estabilidad como algo más seguro que el crecimiento rápido y, por supuesto, es muy importante mitigar esos riesgos. Es crucial tener un entendimiento profundo del segmento específico de MSEs que estamos atendiendo, porque no todas las MSEs necesitan crédito. En cambio, es importante diseñar productos que se enfoquen en

apoyar los objetivos de negocio. Bueno, te dejo la palabra, Elise. Gracias, Marco. En realidad, se lo pasaré a Swati. Muchas gracias, Alisa. Es un peligro ser la última en hablar porque ya todos han comentado sobre eso.

23:41

Cosas que quería decir, pero también me desafía a encontrar algo nuevo. Creo que primero quiero reiterar algo que dijo Marco sobre que no todas las micro y pequeñas empresas, que es el segmento en el que nos enfocamos, necesariamente están interesadas en crecer. Me parece muy refrescante que tengamos una conversación centrada en la resiliencia, porque creo que es un indicador igual de importante para medir el éxito de la comunidad de inclusión financiera.

24:09

Creo que hemos hablado, hemos conversado con los otros panelistas sobre algunas de las estrategias que están usando para llegar a clientes que antes no estaban bien atendidos, y no hay duda de que las finanzas integradas, la finanza digital en general, pero especialmente las finanzas integradas, tienen un papel muy importante en permitir una mayor inclusión financiera para ciertos segmentos. Como hemos comentado, hay más flexibilidad, hay más acceso en el momento que se necesita, pero también viene con sus riesgos. Marco mencionó un...

24:38

Pocos de estos, diría que las preocupaciones sobre la privacidad y la seguridad de los datos son definitivamente algo que hemos analizado con mucho cuidado en nuestro trabajo sobre finanzas integradas. También hay una posible dependencia mayor de plataformas que reducen la capacidad de negociación para estas pequeñas empresas. Así que hay un montón de desafíos ocurriendo tras bambalinas, pero hay estrategias que se pueden usar en el diseño de productos, como una comunicación clara o transparente sobre los términos y condiciones de los productos que estas pequeñas empresas están utilizando.

25:07

"más cuidado al establecer los límites de crédito para evitar el sobreendeudamiento y ofrecer planes de pago más flexibles que se adapten a las necesidades de flujo de caja del negocio. También hay que invertir en educar sobre los productos que se están usando. Obviamente, ya hablé de esto antes, pero la seguridad de los datos es absolutamente crucial y eso es algo de lo que los proveedores tienen que tener mucho cuidado. Desde

nuestra perspectiva, creo que hay un aspecto que Marco mencionó y que no se discute con suficiente detalle."

25:35

En la comunidad de inclusión financiera, ha habido una tendencia a ver a las mipymes como un solo grupo, pero no son lo mismo. Las pequeñas empresas son muy diferentes entre sí, y necesitamos pensar en ellas de esa manera si queremos empezar a atender sus necesidades y gestionar algunos de los riesgos. Al segmentar los negocios según características clave como tamaño, industria, ubicación, salud financiera, etapa de crecimiento, la naturaleza del dueño y su motivación, podemos...

26:03

Hay que mejorar mucho en la gestión de algunos de los riesgos que vienen con todos los servicios financieros, pero especialmente con los servicios financieros digitales. Esto podría implicar usar segmentación para ofrecer productos de crédito con condiciones que se ajusten a las realidades financieras de diferentes tipos de negocios. Por ejemplo, una startup de alto crecimiento podría necesitar una línea de crédito más grande con pagos más flexibles, mientras que un negocio minorista pequeño y estacional podría beneficiarse de préstamos más pequeños a corto plazo que coincidan con su ciclo de flujo de caja.

26:32

Puedes usar la segmentación para desarrollar modelos de evaluación de riesgos más detallados, así puedes hacer evaluaciones más estrictas para las empresas que son más volátiles, mientras que las empresas más estables pueden tener acceso al crédito más rápido. La segmentación también se puede utilizar, y creo que es muy importante, como mencionaron otros panelistas, para agrupar servicios no financieros que son específicos para cada sector. Marco habló sobre esto en términos de cuáles son algunos de los beneficios que podemos ofrecer a estas empresas.

26:58

Lo van a captar muy rápido, así que calculadoras de gestión de flujo de caja para el sector servicios o opciones de financiamiento de inventario para minoristas, simplemente empoderando a estos negocios para que manejen sus finanzas de manera más efectiva. Lo más importante de lo que quería hablar, y nuevamente, esto es algo que Mar ya mencionó, es segmentar según la preparación digital o la capacidad digital. Nuestros investigadores indicaron que esto es absolutamente crucial, porque corremos el riesgo de no hacerlo.

27:29

que corremos el riesgo de dejar atrás a los negocios más vulnerables, a las mujeres, a las pequeñas empresas, a aquellas que no están tan preparadas digitalmente. Así que, efectivamente, tenemos el mismo problema de nuevo con las finanzas digitales que tuvimos con las finanzas tradicionales. Por eso, es muy importante que pensemos en los impactos negativos de aumentar esta brecha digital y tratemos de crear productos que consideren la preparación digital de cada uno de estos clientes empresariales, donde estén. En resumen, creo que la segmentación es fundamental.

27:57

"El aspecto del diseño responsable del crédito embebido, pero más en general de los productos de finanzas digitales, permite a los proveedores de crédito no solo alinear mejor sus ofertas con las necesidades de las pequeñas empresas, sino también mitigar algunos de los riesgos de sobreendeudamiento y morosidad. En general, creo que puede ayudar a construir un ecosistema de pequeñas empresas más resiliente. Gracias, STI. Me parece muy interesante y me encantaría profundizar en algunas preguntas sobre eso. Creo que llegaremos ahí, pero antes de continuar..."

28:26

Para las preguntas, quería darles a cada uno de los panelistas una última ronda rápida, menos de 60 segundos. ¿Qué les gustaría que la gente que se va de esta sesión supiera sobre cómo aprovechar los servicios financieros digitales para mejorar la resiliencia y el crecimiento de las pequeñas empresas? ¿Qué quieren que nos llevemos de aquí? Y, Swati, esta vez empiezo contigo. Gracias. Entonces, en realidad voy a repetir algo que dijo Marco. Creo que, según nuestra investigación, está muy claro que cuando piensas en...

28:56

Las finanzas digitales, y cuando piensas en aprender especialmente de comunidades y pequeños negocios, creo que lo más importante para el futuro cercano debe ser la combinación de alta tecnología y un toque personal. No quiero decir que no haya empresas que se hayan vuelto completamente digitales, porque algunas han tenido éxito, pero en nuestra experiencia, al observar a muchos de los proveedores en el mercado, ha habido mucha más inclusión con las billeteras de pago y las remesas, y mucho menos con el crédito. Así que creo que eso es importante.

29:23

Diríamos que, cuando piensas en la provisión de crédito, el enfoque de Hightech tiene que ser el camino a seguir. Necesitas encontrarte con estos prestatarios en su viaje digital y ayudarlos a crecer. Esa sería mi conclusión más importante. Gracias, Swati. Veo que

muchos asienten en el panel. Ady, te paso la palabra. Sí, yo también estoy asintiendo. Además, la trazabilidad que proporciona la tecnología permite mecanismos alternativos de puntuación crediticia, por ejemplo, en nuestro caso.

30:01

Como minoristas, sabemos que cuando los clientes pagan sus facturas a tiempo, podemos conocer esa información de hace tres años. Aún así, al usar tecnología y mejorar la transparencia, surgen métodos alternativos de puntuación crediticia que son súper importantes para construir esa confianza tan necesaria en la comunidad. Gracias, Joseph. ¿Algún comentario final? Bueno, solo quiero decir que lo que estamos haciendo no es fácil, por eso el problema ha persistido tanto tiempo, y se requiere un enfoque sistémico para abordarlo y lograr involucrar a todos.

30:46

"Los interesados, los diferentes actores de la cadena de valor, la regulación y las asociaciones que nos permiten abordar esto de manera integral. Gracias, Joseph. Sí, ese papel de las asociaciones es clave. Hola, te paso la palabra. Vale, creo que estamos hablando de construir el producto adecuado, establecer los flujos de trabajo correctos y los precios justos. Así que mi última reflexión es asegurarme de que el fondo esté bien gestionado. Específicamente, los fondos que dispongamos deben destinarse a los propósitos correctos, si es que quieren."

31:28

Es para usar en la expansión del negocio, tiene que ir a la expansión de CAPIC. Hay que pagar al proveedor, así que tiene que ir exactamente a ese proveedor que necesitan pagar. Para eso, nos aseguramos de que los fondos que les dispersamos se manejen bien. Gracias, sí, y Marco, gracias. Solo estoy reiterando lo que mencioné antes y realmente estoy aprendiendo mucho de este panel. Los servicios financieros digitales pueden ser realmente transformadores para las MIPYMES, al proporcionar acceso a productos esenciales y permitirles avanzar.

32:08

Las empresas deben tomar decisiones basadas en datos que fomenten la resiliencia. Hemos aprendido que la solución financiera digital más efectiva comienza con una comprensión profunda de las necesidades del cliente e incorpora ajustes continuos del producto para mantenerse relevante. Además, es crucial reconocer que no todas las MIPYMES están enfocadas en crecer; muchas priorizan la persistencia sobre la expansión

debido a todos los riesgos que mencioné antes y los costos asociados con escalar. Para estas empresas, los TOs deben ofrecer soluciones inmediatas.

32:42

y un valor tangible que aborde sus desafíos diarios, como la alta volatilidad en sus ingresos. Gracias, Marco, y gracias a todos por sus aportes hasta ahora. Como dijimos antes, ahora vamos a pasar a las preguntas del público, así que, por favor, si tienen alguna, no duden en escribirla en el chat o en el cuadro de preguntas. Podemos recogerlas. Pero quizás empiece con una pregunta que tengo, escuchando todos los puntos fantásticos que han estado mencionando, Marco y Swati realmente han nombrado mucho.

33:16

Los riesgos y desafíos que enfrentamos en este sector, como el sobreendeudamiento, la necesidad de educación financiera y la importancia de la tecnología avanzada y el trato personal. Me pregunto, Bui Hai-Nam Ady, Joseph, cómo están abordando estos desafíos en los productos que ofrecen. ¿Qué piensan al respecto? ¿Cómo lo están manejando? Cualquiera de ustedes puede intervenir. Bueno, como decía...

33:58

El panel estaba hablando y yo podría, eh, poner a varios dueños de pymes en diferentes, eh, situaciones. Por ejemplo, cuando se habla de la segmentación de pymes, no todas quieren crecer. Conozco personalmente a algunos de nuestros clientes, especialmente a los que están en las etapas piloto, que dicen, eh, no quiero hacer crecer mi negocio, aunque tus datos te digan que esta persona podría casi triplicar su negocio si tuviera más capital de trabajo, pero no lo están haciendo.

34:40

Estar dispuestos a que haya conversación es donde entra el Hightech High, donde tenemos lo que llamamos oficiales de cuentas o gerentes de cuentas, que asignamos a los diferentes segmentos. Ellos brindan soporte directo al MSC porque en el préstamo B2B y muchos negocios B2B, la gente quiere sentir que hay alguien a quien pueden contactar si tienen problemas o necesitan algún tipo de apoyo. Así que tener a los oficiales de cuentas para ofrecer este tipo de ayuda ha sido muy útil.

35:15

Para abordar este tipo de desafíos y guiar a MSS en la transición, esa es una forma en que lo hemos hecho aquí. Gracias, Joseph. Hola, Bui Hai-Nam. Ady, ¿tienes alguna reflexión? Sí, pues para nosotros, nuevamente, solo quiero insistir en mi punto sobre construir un

producto que atraiga, en lugar de uno que empuje. Para nosotros, es muy importante desarrollar la herramienta S AIT que los usuarios puedan utilizar a diario, y al hacer eso, entendemos su comportamiento, su flujo de trabajo y los datos para ofrecer el producto adecuado y ponerlo en el flujo de trabajo correcto para que ellos lo atraigan.

36:08

Cuando lo necesiten, no estamos tratando de empujar el producto como lo hacen otras instituciones financieras. Gracias, Ham. Si quieres agregar algo, adelante; si no, estoy feliz de continuar. Está bien, puedo pasar a otra pregunta. Me gustaría leer una del público, sobre el tema candente que a todos les interesa ahora: la inteligencia artificial y, tal vez en menor medida, la blockchain. Este participante está investigando sobre blockchain e inteligencia artificial en fintech. ¿Cuáles son los beneficios para los prestatarios y prestamistas en la comunidad?

36:49

En la comunidad de inclusión financiera, ¿alguien de ustedes ya está empezando a ver esto? ¿Qué sabemos sobre el papel de la IA en la inclusión financiera? Puedo responder eso. Al menos en nuestro caso, hemos encontrado que la IA es muy útil para nuestros procesos internos, para leer las bases de datos, entender patrones y resaltar, por ejemplo, la solvencia de los clientes basada en los patrones dentro de la plataforma. Aún no la hemos encontrado tan útil en la atención al cliente.

37:30

Enfrentamos el tema, porque en nuestro caso, al estar en América, los modelos son mayormente en inglés, así que es difícil traducir al español. Pero lo más importante es que, al intentar generar confianza con un cliente, es fundamental que sientan que la empresa está dispuesta a responder. En nuestro caso, estamos atendiendo comunidades de bajos ingresos en América Latina que están completamente desatendidas por las instituciones financieras existentes, así que tal vez estamos siendo un poco excesivos con eso. Sí, es algo muy innovador.

38:12

"Y probablemente es mejor mantenerse en el lado cauteloso que en el lado demasiado experimental. Creo que hay muchos riesgos que también estamos viendo con el uso creciente de la IA en este momento. Está bien, genial, tenemos otra pregunta del público. Las pequeñas empresas a menudo enfrentan presión sobre sus márgenes, que se agrava por choques externos como las interrupciones en la cadena de suministro, el aumento de

las tasas de interés, especialmente en los mercados emergentes. ¿Alguno de ustedes tiene ejemplos de situaciones donde esta presión se haya aliviado?"

38:46

"Usamos productos de financiamiento digital innovadores, sí, en nosotros. Nuestro servicio se integra en el inventario, así que es algo parecido a soluciones de compra o pago. Hemos creado herramientas muy simples que nuestros ejecutivos de cuenta utilizan con los minoristas para poder establecer lo que llamamos la economía unitaria, para que el minorista sepa qué producto o SKU deben poner en la instalación para asegurarse de que están generando ganancias. Y si vemos que la economía unitaria no funciona, entonces..."

39:35

"No aconsejar al minorista que tome el stock, así que esa es una forma en la que lo hemos hecho. Tenemos esta herramienta sencilla que dice 'tu costo es este, tu margen es este'. Esto incluye el costo de la instalación que vas a tomar. ¿Vas a obtener ganancias o solo vas a empatar? Luego, conversa con el minorista antes de que decida tomar la instalación. Gracias, Joseph. Tenemos otra pregunta sobre cómo son diferentes los proveedores, si tenemos alguna información sobre cómo están utilizando distintos proveedores."

40:11

Datos alternativos sin violar los requisitos de privacidad. Creo que, Swati, mencionaste la importancia de la privacidad y seguridad de los datos aquí. Entonces, Joseph, ¿cómo están manejando el uso de los datos de la plataforma que están obteniendo de donde sus servicios están integrados o compartiéndolos con instituciones financieras para ofrecer préstamos o créditos? Sí, en nuestro caso, usamos nuestros datos para que la institución financiera construya el modelo. Esos datos son en realidad datos de muestra, no son...

40:52

Tenemos datos reales, así que tenemos miles de muestras para compartir con las instituciones financieras para que puedan construir el modelo. Después, llevamos ese modelo a nuestro propio producto y lo aplicamos a los datos de nuestros clientes actuales para calcular la elegibilidad del préstamo. Entonces le decimos al cliente: "Oye, eres elegible para ese préstamo". Y si están de acuerdo en tomarlo, tienen que compartir ciertos datos con el banco. Si dicen que sí, entonces quieren seguir adelante.

41:37

la información. Eso está pendiente desde hace seis años con esa ley fintech. Si puedo agregar algo, al menos creo que Marco tocó un muy buen punto. Hay como dos lados en el panorama regulatorio; uno donde están tratando de construir una regulación que...

44:26

Animar a los proveedores a ofrecer financiamiento de una manera que sea más accesible para estas pequeñas empresas y, en general, para las comunidades de bajos ingresos. Mucho de esto se está logrando a través de espacios regulatorios, y como sugirió Marco, tratando de crear regulaciones innovadoras. Pero es complicado, porque especialmente en el caso de las finanzas integradas, a menudo están regulando a entidades que tradicionalmente no se considerarían proveedores de servicios financieros. Así que es un tema bastante complicado.

44:54

Lo que estamos viendo con mucha regulación es que están tratando de hacer mucho más en torno a la privacidad y seguridad de los datos. Están buscando crear infraestructuras de protección de datos más robustas y, bueno, establecer leyes más fuertes sobre la seguridad y privacidad de los datos. Porque, como mencionó Ady antes, en realidad el mayor problema que estamos enfrentando, y creo que seguiremos enfrentando, es la confianza del consumidor. Así que creo que el regulador tiene un papel muy importante que jugar en esto.

45:20

Sistemas que mejoran y fomentan una mayor confianza en estos proveedores, así que estamos viendo algo de movimiento en, supongo, ambas áreas. No quiero decir que no haya algunos reguladores que no lo estén entendiendo del todo, ya sabes, que se están pasando un poco de la raya en cuanto a la regulación y gestión del sector, pero definitivamente estamos viendo movimientos interesantes en ambos espacios. Bueno, gracias a ambos. Eso sería todo por hoy, me gustaría agradecer a todos nuestros panelistas por sus aportes.

45:51

Creo que hemos hecho un gran trabajo elevando la conciencia sobre cómo las soluciones digitales y basadas en datos pueden ayudar a enfrentar los desafíos financieros que enfrentan las pequeñas empresas. Quiero agradecer al público por su participación y sus excelentes preguntas; creo que fue una sesión realmente agradable. Solo un recordatorio para todos: Caribou Digital ha producido síntesis similares de evidencia sobre

herramientas digitales, incluyendo inteligencia artificial, empoderamiento económico de las mujeres, servicios financieros digitales e incluso herramientas geoespaciales.

46:21

Puedes revisar nuestro mapa de evidencia sobre pequeñas empresas en el sitio web de MasterCard Strive, donde compartimos información y evidencias que ayudan a las pequeñas empresas a fortalecer su resiliencia y crecer. Al final del mes estaremos lanzando una actualización del mapa de evidencia con 30 nuevos estudios, así que mantente atento a eso. Puedes seguir a Caribou en LinkedIn o suscribirte al boletín de la comunidad Strive si quieres saber más, y por supuesto, también puedes conectar con cualquiera de nuestros ponentes.

46:48

"plataforma de la semana de inclusión financiera o en LinkedIn, muchas gracias a todos por su tiempo hoy, gracias, adiós."