

Innovations in Group Lending: Increasing Access to Credit while Maintaining a Cohesive Community Structure- 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

Las innovaciones en el préstamo grupal se centran en mejorar el acceso al crédito para personas de bajos ingresos, manteniendo las estructuras comunitarias.

Aspectos destacados

-  La semana de inclusión financiera enfatiza la transformación de los servicios financieros a nivel global.
-  El préstamo grupal ha cerrado las brechas de acceso financiero para millones, pero enfrenta desafíos.
-  Las innovaciones en el uso de datos son cruciales para perfiles de riesgo individualizados.
-  La tecnología juega un papel dual en mejorar y desafiar el acceso a los servicios.
-  El empoderamiento de las mujeres es fundamental para los microemprendimientos en Indonesia.
-  La colaboración entre fintech y bancos crea beneficios mutuos para los clientes.
-  Los marcos regulatorios apoyan el crecimiento de fintech mientras garantizan la estabilidad.

Perspectivas clave

-  **Potencial Transformador:** El cambio hacia servicios financieros innovadores puede mejorar significativamente el acceso para poblaciones desatendidas, especialmente en áreas remotas. Esta transformación es esencial para un crecimiento económico sostenible.
-  **Colaboración en vez de Competencia:** Las alianzas entre fintech y bancos tradicionales pueden aprovechar sus fortalezas, ofreciendo una gama más amplia de servicios a clientes desatendidos. Esta colaboración fomenta un ecosistema financiero más inclusivo.
-  **Perspectivas Basadas en Datos:** Utilizar datos alternativos para la evaluación de crédito ayuda a las instituciones a diseñar productos financieros personalizados.

Este enfoque mitiga riesgos mientras atiende efectivamente las diversas necesidades de los clientes.

-  Tecnología como Facilitadora: Las soluciones digitales pueden agilizar procesos y mejorar la experiencia del cliente, pero hay que tener cuidado de que la tecnología no amplíe la brecha digital, especialmente en áreas rurales.
-  Enfoque en Mujeres Emprendedoras: Empoderar a las mujeres en microempresas es crucial para la inclusión financiera. Servicios adaptados a sus desafíos específicos conducen a mejores resultados económicos para las familias y comunidades.
-  Apoyo Regulatorio: Un entorno regulatorio favorable fomenta la innovación mientras garantiza la protección al consumidor. El diálogo continuo con los reguladores es vital para un crecimiento sostenible en el espacio fintech.
-  Futuro del Préstamo Grupal: Evolucionar de un modelo rígido a un enfoque más flexible y centrado en el cliente puede revitalizar las prácticas de préstamo grupal, permitiendo una mejor adaptación a las necesidades cambiantes del mercado.

Transcript

00:15

Hola a todos, uh, buenos días, buenas tardes, buenas noches. Muchas gracias por sintonizar el segundo día de la semana de inclusión financiera. Soy Gayatri Mehta, director en Accion International, y seré el moderador de nuestra sesión de panel hoy. Espero que hayan disfrutado todas las excelentes sesiones que hemos tenido desde ayer y todo el contenido que vendrá en los próximos días. Estoy bastante emocionado por la conversación de hoy, es un tema candente en el que hay mucho debate, creo que en muchos lugares.

00:44

"Instituciones de todo el mundo que están participando en servicios financieros y brindando acceso a estos servicios. Creo que un gran tema y enfoque para la semana de inclusión financiera gira en torno a transformar los servicios financieros para el futuro y cómo hacerlos más convenientes, más accesibles y más asequibles para millones de personas de bajos ingresos y microempresas a nivel global. En la sesión de hoy, nos enfocaremos específicamente en el préstamo grupal y veremos cómo este modelo, que tiene décadas, funciona."

01:14

"Eso realmente ha sido pionero en el acceso a muchos servicios financieros para millones de personas en todo el mundo, pero con el tiempo ha ido debilitándose, ¿verdad? Y eso ha creado limitaciones para muchas instituciones. La pregunta es, ¿cómo podemos innovar creativamente en el préstamo grupal hoy en día, manteniendo algunos de los aspectos más importantes? Estoy muy emocionado de invitar a muchos de los expertos que están a la vanguardia de esta innovación y que realmente están impulsando el acceso a la inclusión financiera."

01:42

Para los millones de clientes que atienden, nos vamos a centrar en Indonesia, pero creo que gran parte del contenido de las sesiones de hoy será relevante a nivel global, así que también podremos incluir algunos ejemplos internacionales. Nos vamos a enfocar mucho en el préstamo grupal y en cómo ha evolucionado este modelo hoy en día. Como se mencionó, es una tradición que lleva décadas, está con nosotros desde los años 70, desde el estilo de banca de grupo, y muchas instituciones han adoptado el préstamo grupal porque realmente ha sido de gran ayuda.

02:11

"Cerrar esa brecha de acceso financiero para llevar crédito especialmente a los nuevos clientes de crédito en todo el mundo, y en Indonesia tenemos 65 millones de dueños de microempresas, de los cuales la mayoría son mujeres, que a menudo son el segmento más golpeado y vulnerable en cuanto al acceso a estos servicios financieros. Y el aprendizaje en grupo ha ayudado mucho a impulsar estos esfuerzos para crear y cerrar esa brecha de acceso, pero con el tiempo ha ido debilitándose y la estructura se ha mantenido rígida a lo largo de los años."

02:42

y no necesariamente ha evolucionado, a pesar de las necesidades cambiantes de los clientes que estamos atendiendo. Es una solución estandarizada, el modelo es bastante rígido e inflexible en cuanto a satisfacer esas necesidades y preferencias individuales. Así que las instituciones de todo el mundo, y en realidad todo el mundo, está empezando a preguntarse cómo podemos evolucionar este modelo, si realmente es el camino del futuro, mientras pensamos en la transformación digital, la transformación de los servicios financieros, el acceso a datos, el acceso a tecnología, ¿qué podemos hacer?

03:10

"Vamos a ver cómo estas nuevas innovaciones y soluciones están haciendo que evolucione este modelo que tiene décadas, para atender mejor las necesidades de los

clientes. Vamos a profundizar en varios temas, como el uso de datos para crear perfiles de riesgo personalizados. También veremos cómo podemos adaptar y modificar el modelo para abordar las necesidades individuales sin debilitar la estructura comunitaria que la mezcla de grupos aporta a muchos de los clientes."

03:39

"Las instituciones que los atienden y, claro, el famoso papel de la tecnología, ¿verdad? Lo que se debe y no se debe hacer. La tecnología es extremadamente poderosa, pero estamos trabajando con comunidades que no están en línea, con personas que no siempre tienen acceso a los servicios financieros de manera digital. Entonces, ¿cómo pensamos como instituciones sobre el papel de la tecnología, los beneficios que nos trae, pero también las limitaciones que enfrentamos? Creo que, bueno, realmente tenemos mucha suerte de estar aquí recibiendo la bienvenida de estos tres panelistas."

04:08

Porque han estado a la vanguardia de impulsar este cambio, creo que también han visto muchos de los fracasos al intentar innovar estos modelos, saben lo que funciona y lo que no. Y creo que están muy emocionados de compartir algunas de sus enseñanzas con nosotros hoy, así como las ambiciones para el futuro, ¿no? Las perspectivas de hacia dónde vamos mientras buscamos seguir sirviendo y mejorar la salud financiera y la resiliencia de las personas de bajos ingresos y los microempresarios.

04:33

Propietarios, especialmente mujeres, dentro de este espacio. Así que, déjenme presentar a nuestros panelistas. Tenemos a Aria Widyanto, quien es la presidenta y directora de riesgos y sostenibilidad en Amaritha. Amaritha es una fintech P2P, líder en micro préstamos en Indonesia. Aria, creo que ahora están atendiendo a más de 2.5 millones de microempresas, ¡100% de ellas son mujeres! Especialmente en el segmento más vulnerable, que son las propietarias de microempresas. Impresionante, creo que ya han dispersado 1.3 mil millones de dólares hasta la fecha, ¿verdad?

05:07

"a través de 72,000 pueblos, así que claramente Amaritha es un jugador importante en este espacio. Aria tiene muchas responsabilidades en la organización, ha estado con ellos desde el principio. Tiene mucho que comentar sobre este tema, especialmente porque Amaritha ha impulsado mucho el préstamo grupal en ese modelo, pero busca innovar y seguir mejorando sus prácticas. A continuación, tenemos a Amam Sukriyanto, que es el

director de pequeñas y medianas empresas en el Bank Rakyat Indonesia, que es BRI, el banco comercial más grande de Indonesia."

05:38

"Es muy impresionante, han atendido a más de 30 millones de clientes y tienen una influencia enorme en todo el país. De verdad son líderes en inclusión financiera, se especializan en microcréditos y tienen décadas de experiencia. Están siempre buscando cómo empezamos y cómo estamos evolucionando e innovando en las mejores prácticas del sector desde la perspectiva de un gran banco comercial. Y nuestra tercera panelista es Roma Vasudevan, ella es directora senior en Accion, enfocada en datos y préstamos digitales."

06:09

Roma está liderando varios proyectos de transformación digital a nivel global, en el sudeste asiático y en África. Creo que Roma ha estado expuesta a las instituciones de aprendizaje grupal más tradicionales y a algunas de las más innovadoras, así que tiene mucha experiencia y mucho que compartir sobre este tema. Muchas gracias a todos por unirse a este panel, y bueno, ¡vamos al grano! Aria, vamos a empezar contigo, ¿te parece? Perdona que te saque a colación, Aria, pero tú estás en la primera línea de esto.

06:39

Mucho de este cambio, quiero decir, estás con el mayor prestamista P2P para mujeres emprendedoras de microempresas en Indonesia hoy en día. Obviamente, ustedes han tomado ese modelo de préstamos grupales de Gamine Bank desde el principio, ha sido el pan de cada día de Amarth, y lo han impulsado para llegar a la etapa exitosa en la que están ahora. Pero a lo largo de los años, especialmente, han comenzado a hacer cambios en su forma de trabajar, en la manera en que atienden a los clientes y en la experiencia que ofrecen.

07:06

Dándole a los clientes, y tú misma dices, Aria, que los préstamos grupales están quedando obsoletos y necesitamos innovar. Me encantaría saber cuáles son algunos de los grandes desafíos que Amarth ha estado enfrentando mientras ustedes han comenzado a escalar y avanzar con los préstamos grupales. ¿Qué cosas está haciendo Amarth en ese ámbito? Sabemos que Amarth es muy ambiciosa, así que, ¿cuáles son los planes para el futuro? ¿Cuál es la visión a futuro en ese sentido?

07:33

De la evolución del préstamo grupal, pero asegurándote de que sigues siendo un líder relevante en el microlending hoy. Gracias, Gayatri, y hola Amam, hola Roma, es bueno verlos aquí en este foro hoy. Sí, tienes razón, Gayatri. Hemos estado pioneros en el préstamo principal como fintech, pero también tenemos una misión fuerte de promover la inclusión financiera, por lo que elegimos deliberadamente nuestro segmento de clientes, que son mujeres y también emprendedores ultra micro y micro.

08:10

especialmente aquellas que viven en áreas rurales. Lo que vemos en medio de las transformaciones digitales hoy en la era de la información son los retos que enfrentan estas mujeres en las zonas rurales, sobre todo las que han comenzado nuevos negocios como microempresarias. Uno de los desafíos que observamos en este mercado es que hay una limitada alfabetización financiera. La alfabetización financiera no solo se refiere a cómo manejan las actividades financieras del día a día en sus negocios y en su vida personal.

08:47

sino más bien en cómo entender los objetivos financieros como individuo, como mujer y también como familia, y cuáles son las herramientas disponibles para ayudarles a lograr esos objetivos financieros. Entonces, lo primero siempre es la educación financiera, y lo segundo, porque estamos en la era de la información, por supuesto, enfrentamos el desafío relacionado con las infraestructuras digitales, no solo las físicas, sino también la preparación digital sobre cómo estas mujeres, estas microempresarias, podrían...

09:24

Saben usar la tecnología para fomentar el empoderamiento y, en particular, para aumentar sus ingresos y mejorar las condiciones de sus negocios. Y, por último, creo que el reto también está relacionado con la falta de productos adecuados. Por ejemplo, si tienes un micro negocio en los pueblos, podrías necesitar préstamos muy pequeños, típicamente de unos 200 o 300 dólares, pero al parecer no muchos proveedores de servicios financieros, especialmente los bancos, tienen esos productos disponibles.

10:07

Esos son los desafíos que enfrentan estas mujeres, y por eso he empezado a tratar de resolver estos problemas ofreciendo préstamos de capital de trabajo accesibles y flexibles para ellas. Tal vez hable un poco sobre por qué enfocarnos en las mujeres. Bueno, en Indonesia hay más de 60 millones de micro, pequeñas y medianas empresas, y la mitad de

ellas son manejadas por mujeres. Pero, desafortunadamente, como son empresas ultra micro y micro, hay muchos obstáculos.

10:46

También hay un nivel por debajo del micro, que es ultra micro, así que típicamente, eh, los negocios informales no son considerados por los sistemas bancarios convencionales porque tienen muchas limitaciones. Por eso, Amara se ha puesto en la posición de servir a los clientes que están "pre-bancables", para que esas personas puedan acceder a los servicios financieros que ofrece Amara. Estas son las misiones que tiene Amara: ser más inclusiva.

11:20

"Sirviendo el platillo del mercado de los no bancarizados, pero esta oportunidad también viene con un reto. Como mencionaste antes, al adoptar un modelo tipo Gman, hay limitaciones, especialmente cuando hablamos de Indonesia, que es un archipiélago con más de 177,000 islas a lo largo de la línea ecuatorial y con infraestructuras muy limitadas. Por eso, estamos pensando en cómo enfrentar estos desafíos, y la tecnología es la respuesta. Así es como seguimos adelante."

11:58

"Estamos digitalizando nuestras operaciones internamente y, al mismo tiempo, ayudando a que estas mujeres en los pueblos se integren a la Sociedad Digital. Eso es lo que estamos haciendo ahora. También aprendimos de la pandemia que hay una necesidad urgente de digitalizar la sociedad, porque durante la pandemia, hubo restricciones de movimiento y no pudimos interactuar físicamente. Por eso, las interacciones y los servicios financieros se volvieron esenciales."

12:35

"Nos basamos en la disponibilidad de servicios financieros digitales, así que esa es una de las motivaciones para Amatha. Empezamos como un grupo convencional de préstamos y microfinanzas, y poco a poco nos movimos hacia un proceso más digitalizado al establecer una plataforma. Nos digitalizamos a nosotros mismos mientras también digitalizamos a nuestros clientes. Empezamos desarrollando una aplicación que está diseñada específicamente para mujeres, que es muy intuitiva y sencilla."

13:12

"También nuestros sistemas de puntuación crediticia, donde nos posicionamos como pioneros en establecer un algoritmo que nos permite evaluar préstamos usando datos

alternativos. Así que, incluso sin un historial crediticio previo, sin huellas digitales o documentación, hemos podido entender la solvencia de estas personas. Por eso, eliminamos las barreras para que estas mujeres y sus microempresas puedan acceder a los servicios financieros."

13:49

Con el crecimiento de la tecnología y gracias a la asociación con Axtion, ahora hemos podido desarrollar un puntaje de comportamiento para los préstamos de renovación, lo que nos ayuda a identificar a los prestatarios de alta calidad que son dignos de crédito. Así podemos retener a esos clientes, porque como sabes, retener es mucho más barato que conseguir nuevos prestatarios, ¿verdad? Este tipo de innovaciones son lo que estamos buscando para el futuro, porque también mencionabas nuestras ambiciones futuras.

14:26

Claro, estamos planeando tener unos servicios financieros digitales completos y más adelante, porque tenemos a Pam aquí, hablaremos sobre colaboraciones. Desde nuestro punto de vista, los beneficios de hacer fintech son que somos más flexibles y más centrados en el cliente. Lo que buscamos lograr en el futuro es ofrecer una experiencia de usuario sin interrupciones para nuestros clientes prestatarios, pero detrás de escena contaremos con el apoyo de los bancos también, así que hablaremos de eso.

15:01

La asociación, más adelante, cuando avancemos hacia el tema de la asociación, pero voy a dejar mis comentarios aquí. Te paso la palabra de nuevo, de tres, muchas gracias. Aria, gracias a ti. Creo que tocaste algunos temas realmente importantes que facilitan la transición a los siguientes temas que queremos tratar. Me refiero a la paz y la flexibilidad, especialmente Aria, ¿cómo introducimos flexibilidad en nuestras ofertas? ¿Cómo pensamos de manera más integral sobre lo financiero?

15:31

"los servicios que estamos ofreciendo a estos clientes finales, y aunque aún mantenemos una estructura de préstamos grupales, cada una de sus necesidades es diferente y única. Cuando pensamos en este segmento, no es solo un gran bloque, son segmentos únicos, incluso dentro de los ultra micro, incluso dentro de los microempresarios y las personas de bajos ingresos, donde esas necesidades únicas están cambiando con el tiempo y también entre esos diferentes segmentos. Creo que es realmente increíble cómo Amaritha está aprovechando mucho de esto."

15:59

"Datos que ustedes han estado recopilando a lo largo de varios años, pero también formas alternativas de datos que existen. Y pensando en cómo cambiamos y construimos esa experiencia para diferentes personas, dependiendo de quiénes son, cuáles son sus necesidades, si son clientes de renovación o nuevos clientes. Creo que eso es gran parte del trabajo, Rama, en el que pasas gran parte de tu día pensando para cada una de estas instituciones, y sé que especialmente has tenido la oportunidad de..."

16:24

"Trabaja en esta iniciativa de puntuación de renovación que mencionó Aria con la asociación de Accion y Amarthha, pero además de Amarthha, también has podido colaborar con instituciones a nivel global, pensando en cómo podemos enfocar la estrategia para que estas instituciones evolucionen sus estructuras existentes y algunos de los elementos más tradicionales de la mezcla de grupos. Se trata de facilitar el acceso a servicios financieros, reducir costos para las instituciones y al mismo tiempo mejorar la experiencia para el cliente final. Me encantaría que..."

16:49

Tú mencionaste algo parecido a una pregunta sobre cómo los desafíos que Aria mencionó que está enfrentando en Indonesia resuenan contigo, tanto en lo que ves en Indonesia como a nivel global, sobre trabajar con otras instituciones en lo que respecta a los préstamos grupales y su rigidez. ¿Cómo están evolucionando esas instituciones en ese modelo? Y, especialmente, si puedes tocar el tema de los datos y la tecnología, ¿cómo podemos aprovechar esos datos?

17:14

"Construir esa experiencia personalizada para el cliente, donde puede que la tecnología tenga un papel, pero más importante aún, ¿cómo estamos usando eso para ofrecer estos productos personalizados y curados, mientras mantenemos esa estructura comunitaria y todo lo bueno que un grupo nos aporta hoy? Así que, Rama, te dejo la palabra, me encantaría escucharte. Gracias, Gayatri, por esta oportunidad. Estoy muy contento de estar en este panel con Aria y Amam y tener la oportunidad de compartir algunas de las cosas que hemos aprendido."

17:42

Visto no solo por el emocionante trabajo que estamos haciendo con AM en Indonesia, sino también por lo que estamos haciendo con muchos de nuestros socios y temas similares que vemos en todo el mundo, creo que cuando hablamos de que el modelo de préstamos grupales se está volviendo obsoleto, la rigidez y la inflexibilidad no solo vienen del punto de

vista de la oferta de productos para el cliente, sino también de cómo a veces los prestamistas piensan que el modelo de préstamos grupales les aporta o los beneficios que les trae.

18:13

El modelo de préstamos grupales, tradicionalmente, creo que si retrocedemos 15 o 20 años, lo más importante era la garantía y el respaldo crediticio, y eso era lo único que contaba. Con el tiempo, hemos aprendido que hay aspectos más suaves del modelo de préstamos grupales y del ecosistema que permite crear, que deben aprovecharse y son importantes no solo para la institución, sino también a nivel del cliente. Así que la pregunta realmente es: ¿estamos pensando más allá de la necesidad utilitaria de tener ese producto grupal?

18:45

Se creó para aprovechar lo que ya existe y ver qué valor puede aportar. Sí, hay cierta inflexibilidad en los clientes a medida que crecen dentro de estos modelos y su relación con la institución se fortalece, desarrollando necesidades más únicas o personalizadas. Entonces, el modelo de préstamos grupales se vuelve más rígido, pero ¿podemos usar la información que han mostrado los clientes?

19:16

Han demostrado a través de su comportamiento real con los clientes, y ¿por qué no deberíamos aprovechar toda esa información para ofrecer no solo productos de crédito, sino ir más allá y proporcionar lo que realmente necesitan para atenderlos mejor, darles mejor acceso y hacer sus vidas más estables y sostenibles? Esa es la pregunta. Creo que instituciones como la nuestra ya han estado en ese camino de evolución y contribuyendo a ello.

19:50

La evolución del producto de préstamos grupales ha traído menos rigidez en los productos, permitiendo un poco más de flexibilidad en cómo se diseña el producto. Todo esto está respaldado por los datos y la información que están recopilando sobre estos clientes. Y no solo eso, sino que en este mundo cada vez más digital en el que vivimos, también se aprovecha otra información que está disponible sobre los clientes para poder hacerlo.

20:19

Dicho esto, diría de nuevo que el grupo y los aspectos comunitarios más suaves de lo que ya existe en el ecosistema, que ha sido construido con mucho trabajo duro por instituciones de Landing en todo el mundo, ahora se pueden aprovechar de muchas otras maneras. Estamos viendo el valor cuando hablamos de la adopción de tecnología y de cómo la tecnología mejora la vida de los clientes. También estamos viendo que el grupo, la comunidad y los aspectos de software de eso se pueden utilizar para aumentar realmente la adopción de la tecnología.

20:54

Los clientes dentro de los grupos tienden a sentirse más cómodos si ven a los líderes entre ellos, adoptando la tecnología y ayudándoles a usarla. La pregunta realmente es cómo aprovechamos ese ecosistema que hemos creado y vemos nuevas oportunidades dentro de él, no solo para apoyar a los clientes a ser más digitales y adoptar la tecnología más rápido. Creo que eso no será posible si se elimina todo el aspecto comunitario.

21:28

Creo que estamos viendo innovaciones muy, muy interesantes en cómo se hace eso. Por último, lo que me gustaría decir es que la intención del modelo de grupo Landing siempre fue que el cliente pudiera mostrar su capacidad, darle una oportunidad, porque sabíamos que si se les daba esa oportunidad, podrían manejar el crédito y demostrar un buen comportamiento. Luego, usar esa información para ofrecerles productos más personalizados, etc. Y creo que esa graduación se ha intentado.

22:01

hemos visto varias formas a lo largo del tiempo y hemos tenido tanto algunos éxitos, aunque no muchos, como muchas fallas. Creo que cuando Aria habla de usar la puntuación de crédito a nivel individual dentro de un grupo para poder utilizar esa información y personalizar esos productos, manteniendo la estructura del grupo y la comunidad unida, realmente estamos viendo algunos éxitos en esa área, lo cual es muy emocionante. Y no solo en esa área, diría que...

22:32

ir más allá de esa área y luego también usar toda esa información para encontrar los productos adecuados, eh, y, ya sabes, de nuevo creo que se conecta con las alianzas más grandes que mencionó Aria. Creo que, eh, una de las cosas que nos ha emocionado mucho, eh, cuando hablamos con Mara y con muchas otras instituciones similares alrededor del mundo es que, eh, no solo es una relación comunitaria a nivel de cliente,

sino también a un nivel macro, a nivel de ecosistema. ¿Cómo pueden interactuar diferentes...?

23:04

"Todo tipo de proveedores financieros se juntan para ofrecer experiencias integrales a los clientes que cubran todas sus necesidades. Estoy seguro de que Aria y Amam podrían aportar mucho más en ese espacio de colaboración, donde la gente ahora se da cuenta de que cada uno tiene su propia experiencia y fortalezas dentro de ese ecosistema. Hay una gran oportunidad de aprovechar eso para llegar a los clientes a gran escala y ofrecerles mucho más que solo crédito, lo que no solo permitirá el acceso, sino que también les ayudará a crecer."

23:36

"Durante un tiempo, así que voy a parar ahí. Gracias, Roma. No, creo que ese punto de acceso es clave, ¿verdad? Y creo que ustedes dos, Aria y Roma, han tocado el tema de cómo seguimos pensando en el acceso, ¿no? Y cómo pensamos en cómo estamos curando y mejorando nuestras técnicas, nuestros canales, la manera en que estamos atendiendo a estos clientes, porque el objetivo final es que tengan acceso a estos servicios financieros, asegurándonos de que sean convenientes y asequibles."

24:04

Están diseñados para esa persona única y sé que Bri ha hecho un trabajo increíble en este ámbito a lo largo de los años. Ha habido mucha innovación y cambio, y tú has estado impulsando gran parte de eso en la institución. Has estado pensando en cómo podemos enfocarnos constantemente, porque estás trabajando con 30 millones de clientes, y todos tienen necesidades diferentes, ¿verdad? ¿Cómo nos mantenemos centrados en ese acceso y en los desafíos que Roma y Aria mencionaron sobre la infraestructura necesaria y el papel de la tecnología?

24:33

Constantemente hay un debate sobre el tema controvertido de la tecnología, especialmente cuando se trata de comunidades desconectadas. Después de la pandemia, hemos visto muchas de las cosas buenas que la tecnología puede hacer, pero también hemos podido ver si hay una posibilidad o un riesgo de que esto esté contribuyendo a la brecha digital al trabajar con este segmento. Así que nos estamos enfocando en el acceso a servicios financieros, asegurándonos de que la tecnología ha llegado para quedarse y solo va a seguir creciendo. ¿Cómo?

25:02

Desde tu perspectiva, Pamam, en Bri, el papel de la tecnología, especialmente en lo que respecta a la gestión de riesgos operacionales para préstamos grupales, ¿cómo puede beneficiar a BR? Y, ¿cuáles son algunos de los riesgos y limitaciones de donde la tecnología quizás no debería intervenir en esta etapa para el segmento objetivo en el que estamos trabajando? ¿Dónde dirías que deberíamos trazar la línea para asegurarnos de que estos servicios estén diseñados de manera responsable para las comunidades en las que trabajamos?

25:35

Lo siento, lamentablemente creo que, oh, ahí vamos, perdón, sí, ¿me escuchas ahora? Sí, ¿me escuchas? Sí, estamos bien, gracias, eh, G, gracias, eh, y, eh, gracias por invitarme a esta maravillosa reunión esta tarde, aquí probablemente todavía es de mañana en Londres, ¿verdad? Así que, eh, probablemente estoy más que de acuerdo, tal vez un 110% con lo que ya mencionó Aria sobre la digitalización, porque no hay manera de que muchos clientes funcionen sin digitalización. Así que, eh, ¿podemos todos avanzar completamente?

26:31

Digitalizado, ese es el punto, probablemente. Tenemos una perspectiva diferente entre Maraia y B porque hemos notado una falta de investigación que muestre que sí, esos clientes y las poblaciones de S están abiertas a nuevas innovaciones y a la tecnología, pero la mayoría de ellos, según nuestra investigación, prefieren la atención humana, o sea, el contacto personal. Además, les resulta más fácil acceder a bancos o instituciones financieras.

27:27

"Juegan un papel muy importante en la comunidad sin fines de lucro, por eso en V, en lugar de ir completamente digital, implementamos lo que llamamos un enfoque híbrido, donde optimizamos las capacidades físicas que ya tenemos y que hemos construido desde 1895, así que ya tenemos 128 años. Al mismo tiempo, seguimos construyendo nuestra digitalización. Con la digitalización, sí, por supuesto, podemos atender a nuestros clientes de una manera más rápida y también podemos ofrecerles..."

28:29

Así que, porque eh, es más rápido que eh, el número de clientes que podemos atender es eh, mucho, mucho mayor. Desde el 2021, después de la fusión de Bang Indonesia, PNM y Bans para formar lo que llaman el holding de ultra micro, sumamos otros seis millones de comunidades desatendidas a nuestro sistema. Así que ahora estamos atendiendo a unos

36.8 millones de MSMEs en toda Indonesia. El desafío, como ya mencionó Faria antes, es que es imposible para ellos eh, si nosotros con...

29:22

Manualmente, sería muy costoso en términos de uso de mano de obra y también en cuanto al tiempo necesario para simplemente cargar las organizaciones. Creo que eso se puede resolver mediante la digitalización. Y de nuevo, en cuanto al enfoque híbrido, sí utilizamos los métodos convencionales que tenemos, pero al mismo tiempo también colaboramos con los llamados agentes Dr., que son nuestros clientes y creemos que ellos también pueden ayudarnos a proporcionar servicios bancarios.

30:18

una comunidad más cercana, así que nombramos a DS como nuestros agentes de facturación. Ahora tenemos casi 1 millón de agentes de facturación en toda Indonesia, lo que realmente ayuda a dar acceso a quienes más lo necesitan y también nos facilita acercarnos a ellos. Eso es básicamente lo que estamos haciendo. Vamos a seguir lo que mencionó Paria anteriormente, que queremos adoptar la inteligencia artificial. En Bang Indonesia le llamamos B Brain. Si usamos inteligencia artificial, también la implementamos.

31:10

Eventos de IA generativa, eh, para asegurarnos de cómo, eh, conseguimos nuevos clientes, eh, cómo perfilamos a nuestros clientes existentes y, eh, si están en buenas, eh, condiciones o no. Con esa, eh, IA podemos rastrear fácilmente, eh, el, eh, valor de los clientes. Eso es básicamente lo que estamos haciendo ahora y seguiremos haciéndolo en el futuro porque, eh, todavía vemos que hay muchas posibilidades. Ahora mismo, hay como 9 millones de personas que, eh, aún no tienen acceso a instituciones financieras, pero, eh, a fintech o incluso a...

32:03

B en Indonesia a Banco Convencional, muchas gracias P, te agradezco un montón. Sí, y creo que gracias por elaborar y ser tan específicos sobre dónde podemos usar la tecnología. Es caro incorporar a estos clientes. La tecnología puede servir para un gran propósito en lo que respecta a la originación de préstamos y en la gestión de muchos de estos clientes. Creo que Roma y ustedes dos también han mencionado AR sobre cómo podemos usar los datos para ayudar a mejorar la evaluación y construir el perfil de riesgo de estos diferentes.

32:32

Clientes para que podamos entender quién podría tener la capacidad de pagar por estos productos y también, incluso, mirando más allá de los servicios financieros, ¿cómo podemos incorporar otros tipos de servicios financieros? ¿Cuál es el papel de la presencia humana, ya sea en el caso de BRI o en el de Amarthá, ya sea a través de una red de agentes o personal de campo? La idea es incluir algunos aspectos más humanos al trabajar con este segmento y atenderlo de manera efectiva.

33:03

sería útil escuchar algunos de esos ejemplos específicos que se han mencionado, y creo que los tres están bastante interesados en profundizar en esta última pregunta. Sé que queremos abrir el espacio para la audiencia en algún momento de la sesión, pero antes de eso creo que sería genial escuchar a todos los panelistas sobre el tema de la colaboración y la asociación. Cada uno de ustedes está en instituciones muy influyentes, a la vanguardia de trabajar y evolucionar la práctica del aprendizaje en grupo.

33:32

"acceso a servicios financieros para este segmento y creo que, como mencionaste, estamos trabajando en áreas similares pero tal vez con enfoques diferentes, ¿verdad? Y puede que haya maneras distintas en las que un gran banco comercial como B podría abordar este segmento en comparación con, digamos, una fintech más enfocada en la tecnología como Amarthá. Y Roma, creo que estás en ambos lados del espectro aquí, trabajando con todo este tipo de instituciones, así que me encantaría..."

33:58

Quiero escuchar de todos ustedes. ¿Dónde creen que encajan las asociaciones y esas oportunidades de colaboración cuando se trata de llevar servicios financieros a comunidades rurales, mujeres microempresarias, personas de bajos ingresos, etc.? Desde la perspectiva de Amarthá, de BRI y de los modelos de Roma a nivel global, ¿cómo vemos esa oportunidad? Ariel, te elijo a ti otra vez para que empieces con tus ideas.

34:28

Ahora vivimos en un nuevo paradigma donde se prefiere la colaboración en lugar de la competencia. Esto también es cierto cuando hablamos de cómo nosotros, como fintech, nos posicionamos en relación con los bancos tradicionales. Claro que las fintechs no pueden competir con los bancos porque no tenemos nuestro propio dinero; somos solo facilitadores, una plataforma. Y ahí es donde entra la idea de colaboración, porque típicamente las fintechs colaboran con los bancos como su canal.

35:06

Los socios, como su fuente principal de fondos, y eso es cierto para Amaras también. Hemos estado trabajando con más de 35 bancos, incluyendo a Bang, como nuestros socios de canalización. Cuando hablamos de la infraestructura de nuestras transacciones, por supuesto, el respaldo de nuestras operaciones también está apoyado por las infraestructuras bancarias. Por ejemplo, estamos promoviendo transacciones sin efectivo, pero AmS Inch no tiene licencia bancaria, así que nos asociamos con un banco, especialmente con...

35:45

Llamando al Agente P en los pueblos para ayudar a nuestros clientes a abrir cuentas bancarias, así podremos dispersar el dinero en efectivo en tiempo real, gracias a la infraestructura bancaria que nos da Bang, por ejemplo. Y luego, por otro lado, Amara trabaja con Bang BD y Bang porque tienen una infraestructura muy limitada en cuanto a operaciones de sucursales y también en tecnología, especialmente en crédito y préstamos, sobre todo para las zonas rurales.

36:26

y microempresas y por eso se asocian con Amara para que, incluso sin abrir nuevas sucursales físicas, puedan ofrecer préstamos ultra micro en su portafolio o préstamos SM en su portafolio. Estas son las asociaciones de beneficio mutuo que vemos y al final del día, quienes más se benefician son los clientes, ¿verdad? Porque en el front end, probablemente se ponen en contacto con Amara a través de una interfaz de usuario sencilla y sin complicaciones.

37:05

Pero al final, claro, el dinero viene de los bancos y esas son las maneras ideales de aprovechar las fortalezas de cada uno y cubrir las debilidades de los otros, lo que al final beneficia la inclusión financiera y al usuario final, que son los clientes no bancarizados. Fantástico, gracias, gracias. Y sé que has hablado bastante sobre la asociación con Bri y el trabajo y la colaboración ahí, y tal vez puedas compartir algunas palabras desde tu perspectiva.

37:36

La experiencia también en términos de las alianzas que Bri está fomentando, tanto con Amaritha como fuera de Amaritha. Sí, estoy totalmente de acuerdo con lo que ya explicó Par. Desde el principio, sabemos que las empresas de tecnología financiera van a operar de manera completamente digital, y si no colaboran con bancos convencionales como nosotros, su acceso va a estar muy limitado. Así que las colaboraciones aquí son clave.

38:30

Ya se mencionó que se ha iniciado y creo que debería continuar en el futuro o probablemente debería fortalecerse porque sabemos que la empresa Vint tendrá ciertas limitaciones en cuanto al tamaño de los tickets que los clientes pueden obtener de la empresa fintech. Y probablemente en el futuro habrá otro cliente potencial para nosotros, así que empezamos desde el principio a tener estas colaboraciones porque sabemos que sí, de cierta manera, lo necesitamos.

39:12

Competir está bien, pero de alguna manera también tenemos que colaborar porque, de nuevo, ese podría ser nuestro futuro cliente y eso podría ser parte de nuestro crecimiento. Sí, eso es muy interesante. También me parece interesante escuchar a Aria desde su perspectiva sobre cómo Amara puede ver los beneficios de asociarse con jugadores como B, y viceversa, tú diciendo que estas son las fortalezas que B puede aportar y aquí es donde también podemos beneficiarnos de la colaboración.

39:46

Creo que los dos están diciendo que saben que se trata de colaboración y no necesariamente de competencia como el camino a seguir. Y Roma, desde tu punto de vista, estás un poco en ambos lados de la cerca porque trabajas con jugadores como B, así como con Amatha. Y creo que hay una pregunta interesante que surgió en el chat: ¿dónde ven, desde la perspectiva de compartir riesgos, la colaboración entre diferentes socios en estas oportunidades de asociación?

40:10

¿Cómo se logra ese equilibrio en la distribución de riesgos entre los diferentes tipos de instituciones dentro del ecosistema? Especialmente ahora que buscamos ofrecer una mejor protección a los consumidores y mejorar la experiencia de los clientes. Creo que Aria también mencionó esto, pero tengo curiosidad por tu perspectiva a nivel global, ya que trabajas con ambos tipos de socios. Creo que tanto tú como Aria han tocado este tema, ¿verdad?

40:42

Dejando de lado la perspectiva de competencia y pasando a una de colaboración, compartir se vuelve mucho más fácil. Creo que los bancos como BRI siempre han apoyado el aspecto colaborativo desde el punto de vista de proporcionar capital, pero ahora creo que esta nueva colaboración va más allá de solo dar dinero. Están entendiendo que tienen áreas específicas de experiencia que se pueden aprovechar y unir.

41:22

Si se hace de la manera correcta, el cliente final siempre se beneficia. Así que se trata más de encontrar la combinación adecuada y las formas de colaborar desde una perspectiva de compartir rica, para asegurarnos de que el cliente reciba el producto correcto. No solo se trata de que el cliente obtenga lo que necesita, sino que también se va más allá del capital, hacia la personalización de los productos y la capacidad de diferentes instituciones para ofrecer distintos productos, brindando así una propuesta más integral al cliente.

41:52

Básicamente, en cierto sentido, hay que mirar las necesidades del cliente de una manera más significativa y tratar de satisfacer esas necesidades. Creo que ese aspecto de colaboración, junto con el compartir riesgos, se ha vuelto algo en lo que todos están de acuerdo. Ya no es solo un "te doy mi capital y tú tienes que asumir parte de las pérdidas"; ha ido más allá de eso. Cada vez es más alentador ver cómo ahora se está fomentando esa colaboración.

42:24

"Hay que encontrar un equilibrio y entender exactamente qué queremos, y por eso poder crear alianzas significativas. Y sé que Roma mencionó cómo estamos empezando a ver muchas de estas colaboraciones a nivel global mostrando mucho potencial. Creo que es clave aprender unos de otros, de los fracasos, de lo que funciona y lo que no, y así poder avanzar. Eso es una parte realmente importante. Y ahora tenemos una pregunta más que está llegando."

42:51

"El público que está hablando específicamente sobre la regulación, en realidad quería tocar este tema, así que me alegra que haya salido. La regulación y las limitaciones que puede traer, pero también los beneficios y el apoyo que una infraestructura regulatoria puede proporcionar. Creo que las preguntas van más hacia Amarth y cómo funciona la regulación con Amarth. ¿Hay restricciones para operar un modelo P2P que quizás les esté limitando en ciertos aspectos?"

43:21

"necesariamente amplió al cliente y qué impacto tiene eso en el cliente, pero también me gustaría agregar otra opción: ¿cómo te está ayudando la regulación en Indonesia, dado todo el trabajo que se está haciendo con Enoa y la Autoridad de Servicios Financieros allí, y promoviendo el trabajo de Fintech que quieres impulsar? Sí, como pionero de Fintech, no

podríamos operar en Indonesia sin regulaciones básicas, ¿verdad? Así que, en 2016, Amarta junto con otros pioneros en Fintech en Indonesia."

43:56

Vamos juntos a hablar con los reguladores para educar y compartir nuestra perspectiva sobre cuál es la cantidad adecuada de regulaciones que es preferible para las industrias, pero también desde el punto de vista de los reguladores. Ellos necesitan un cierto nivel de confianza para que esta nueva industria, que todavía está en sus inicios, pueda operar y ofrecer condiciones justas en un mercado estable.

44:37

"Los bancos, las finanzas multifuncionales y otros servicios financieros en Indonesia, en ese entonces había muchos debates. Pero, afortunadamente, con las acciones de la primera PK o las regulaciones de la OJK, la 77 del 2016, hemos podido operar legalmente en Indonesia y complementar los servicios financieros que ya existían. Creo que el clima regulatorio actual en Indonesia es relativamente favorable tanto para FCH como para las industrias establecidas como los bancos y las finanzas."

45:19

otros jugadores porque, eh, sí, hay ciertas limitaciones, como mencionó Pama, eh, ftech no prestaría más de 2 mil millones, sí, para los clientes en Indonesia, en parte porque, eh, número uno, no debería competir con el sector bancario y número dos, eh, finex están diseñados específicamente para promover la inclusión financiera. Aquellos que necesitan acceso financiero son los que están, eh, en la parte más baja de los servicios financieros, ¿verdad? Los que no pueden ser atendidos por los bancos convencionales, eh, los que viven en áreas rurales.

45:58

Las áreas no son muy micro y ultra micro, que no son viables con la tecnología de puntuación de crédito y la comprensión de la complejidad de este mercado. Se espera que proporcionen soluciones y que capturen un mercado nicho que ha sido dejado de lado por los bancos. Por eso, con la presencia de esto, podría fortalecer todo el ecosistema sin desestabilizar a los jugadores establecidos como los bancos. Y eso es lo que está pasando en este momento. Por supuesto, en el futuro habrá muchas evoluciones en este sentido.

46:34

De las ofertas de productos tecnológicos de la P, pero diría que mientras los reguladores estén abiertos, como ahora, siempre discuten con nosotros sobre el progreso y las

actualizaciones de las innovaciones, entonces deberíamos estar bien, deberíamos llevarnos bien con los reguladores. Siempre es la esperanza, pero creo que ustedes están haciendo un gran trabajo navegando ese sistema. Sí, y quiero agradecerles, los tres que están aquí, por su tiempo, pero ha habido algunos puntos realmente interesantes.

47:09

Lo que ustedes han hecho, creo que primero que nada, todos reconocemos que hay una oportunidad enorme aquí y realmente necesitamos empezar a evolucionar algunos de estos modelos tradicionales que tienen décadas. Hay que aprovechar los datos para hacer un mejor análisis y gestionar mejor los riesgos crediticios de los perfiles de los clientes que atendemos. También hay que ver la tecnología como una herramienta, pero siendo muy responsables en su uso, entendiendo cuáles son sus limitaciones y la importancia de tener una red y un soporte presencial.

47:38

"al mismo tiempo asegurándonos de reconocer que hay un gran espacio de negocio para aprovechar la tecnología, especialmente en la gestión de riesgos, sobre todo en la originación, y luego atar todo eso a lo que es el ecosistema de ofertas desde una perspectiva más holística que podemos ofrecer a los clientes a nivel global y especialmente en Indonesia. Las personas de bajos ingresos y las microempresas, sobre todo las mujeres dentro de estos segmentos, son muy únicas; tienen preferencias y necesidades muy diferentes. ¿Y cómo hacemos eso?"

48:06

Piensa en adaptar nuestras ofertas de productos para atender esas necesidades únicas, mientras mantenemos esa estructura sólida y esa comunidad cohesiva que realmente ayuda a impulsar mucho del crecimiento y la estabilidad financiera en estas comunidades. Al final, el objetivo es construir su resiliencia financiera, mejorar su salud financiera y crear un acceso conveniente y responsable a los servicios financieros que necesitan para hacer crecer sus negocios y reinvertir.

48:31

La educación de las familias, la salud, etc. Y creo que es realmente fantástico el trabajo que los tres y las instituciones a nivel global están haciendo. Personalmente, estoy muy interesado en ver cómo estos modelos van a seguir innovando con el tiempo de nuevas formas y creando soluciones que estamos viendo que estas diferentes instituciones están proponiendo. Así que, muchas gracias, Amam, Roma, Aria, gracias por unirse y gracias por eso.

48:57

¡Genial discusión! Y para la audiencia, gracias por sintonizar. Espero que se queden atentos en los próximos días, porque se viene mucho contenido muy interesante sobre temas similares de todo el mundo. Así que, gracias a todos y, con eso, les digo buenas noches, buenas tardes y buenos días a quien esté por ahí en el mundo. ¡Gracias, gracias, gracias!