

# Short Term and Long Term Financial Instruments to Build Resilience – 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 sesión se centró en instrumentos financieros a corto y largo plazo, destacando el papel de los microseguros y las micropensiones en el fortalecimiento de la resiliencia financiera para los grupos de bajos ingresos.

## Aspectos destacados

1.  Importancia de la resiliencia financiera para superar choques económicos.
2.  Bajo acceso a sistemas de seguros y pensiones en países de bajos ingresos.
3.  Las asociaciones entre el sector privado y los reguladores son esenciales para el crecimiento.
4.  La tecnología es clave para llegar a poblaciones de bajos ingresos.
5.  La educación y la concienciación son fundamentales para aumentar la participación.
6.  Los modelos comunitarios pueden servir eficazmente a los grupos de bajos ingresos.
7.  Equilibrar la protección al consumidor y la innovación es un desafío regulatorio.

## Perspectivas clave

1.  La resiliencia financiera abarca tanto estrategias de recuperación inmediata como planificación de estabilidad a largo plazo, crucial en la economía volátil de hoy.
2.  Solo el 10% de las personas en países de bajos ingresos tienen acceso a seguros, lo que resalta una brecha de protección significativa que necesita ser abordada.
3.  La colaboración entre el sector privado, los gobiernos y las ONG es vital para crear soluciones financieras sostenibles que atiendan las necesidades de las poblaciones de bajos ingresos.
4.  Aprovechar la tecnología, como las plataformas móviles, puede mejorar significativamente el acceso a productos financieros para comunidades desatendidas.

5. 📖 Iniciativas educativas efectivas pueden desmitificar los productos financieros, fomentando una mejor comprensión y aumentando la participación entre individuos de bajos ingresos.
6. 🏠 Los modelos comunitarios brindan un sentido de pertenencia y confianza, facilitando la adopción de productos financieros por parte de grupos de bajos ingresos.
7. ⚖️ Los reguladores deben equilibrar cuidadosamente la protección al consumidor con la flexibilidad necesaria para la innovación, asegurando el crecimiento de servicios financieros inclusivos.

## Transcript

00:15

Buenas tardes a todos, buenas tardes, buenos días, buenas tardes, buenas noches, dependiendo de dónde estemos. Mi nombre es Benedito Murambire, soy gerente de inversiones en FSD B y estaré moderando esta sesión. Esta sesión trata sobre instrumentos financieros a corto y largo plazo para construir resiliencia, el papel del seguro y las micropensiones en la resiliencia financiera de grupos de bajos ingresos. Rápidamente, quiero explicar por qué esta sesión es importante. Cuando la gente habla de resiliencia financiera, tiende a centrarse en la capacidad de los individuos.

00:59

Las familias, organizaciones e incluso economías se organizan para enfrentar y recuperarse de choques financieros, tensiones o interrupciones. Esto normalmente abarca tanto estrategias a corto plazo para manejar cambios económicos inesperados como planificación a largo plazo para mantener la estabilidad financiera. Además, hay una tendencia a enfocarse en temas como diversificación de ingresos, gestión de deudas, planificación financiera, adaptabilidad y agilidad, y también en el acceso a recursos, pero se presta menos atención a cuestiones relacionadas con el ahorro.

01:39

"El seguro y la gestión de riesgos, ¿por qué son importantes? Cuando miramos las estadísticas, encontramos que solo el 10% de las personas en países de bajos ingresos tiene acceso a seguros. En cuanto a pensiones, solo el 8.5% en África, mientras que a nivel global es el 38%. Así que, claramente hay un bajo nivel de cobertura, y los sistemas de seguros y pensiones, especialmente los microseguros y micropensiones, pueden desempeñar un papel crucial en proporcionar esta resiliencia financiera a esta población. Sin embargo, lograr esto..."

02:25

El potencial requiere habilitar ecosistemas que apoyen marcos regulatorios, estrategias de inversión y también prácticas que, de hecho, proporcionen una clara resiliencia financiera, lo cual es crucial para adaptarse a presiones externas como desastres naturales, problemas de comercialización y crisis económicas que realmente afectan a los hogares. Según una encuesta sobre finanzas de 2019, solo el 11% de la población adulta tiene acceso a un seguro formal, y se percibe de manera muy negativa.

03:14

Como una opción asequible para la mayoría de los adultos, cuando se trata de los pacientes, solo una pequeña fracción de la población tiene acceso a eso. Se ha mencionado alrededor de un 10% de cobertura, y el gran desafío sigue siendo el sector formal, donde está la mayor parte de la fuerza laboral. Reconociendo este reto, la C mm estableció una asociación con el Instituto de Supervisión de Seguros para promover el desarrollo de un ecosistema de microseguros integral y sostenible.

03:56

Claro, esta asociación está alineada en cuanto a los objetivos de ambas partes y estamos muy interesados en tener alguna respuesta para este tema en particular, para este desafío. Entonces, en esta sesión vamos a tratar los factores del ecosistema e institucionales que necesitan ser explorados para aprovechar este potencial en microseguros y micropensiones. Específicamente, intentaremos explorar el estado actual del ecosistema en microseguros y micropensiones.

04:41

Para entender los factores regulatorios institucionales que permiten el crecimiento de estos servicios financieros, también hablaremos de algunas mejores prácticas y casos destacados sobre este tema. Finalmente, veremos cómo el gobierno y los organismos reguladores pueden promover sistemas de seguros y pensiones inclusivos en países de ingresos bajos. Para eso, hemos traído a cuatro panelistas excelentes para ser parte de esta conversación. Comenzaré presentándoles al Sr. Mdziye Chalamba, que es el jefe.

05:28

El oficial financiero es S. Lamb, que tiene más de 24 años de experiencia en gestión de seguros, pensiones e inversiones. Ellos son los proveedores de servicios y van a compartir con nosotros sus conocimientos, desafíos y oportunidades para atender a grupos de bajos ingresos. También esperamos que compartan algunas historias de éxito en este ámbito, no solo para Mo, sino también para otros países en África. Además, tenemos a León, que es el

jefe del departamento de seguros y operaciones de la rama de vida en el Instituto de Supervisión de Seguros.

06:10

M también tiene calificaciones en seguros y fondos de pensiones, entre otras actividades. Actualmente está coordinando el análisis de credenciales de compañías de seguros de vida y también de entidades de gestión de fondos suplementarios en el país. Leonil nos ayudará a abordar el papel de los organismos reguladores en la implementación de herramientas de inclusión financiera para construir resiliencia en los sectores de bajos ingresos. También tenemos a Soko, que es la directora general de la agencia de inteligencia financiera en Bwana, donde ella supervisa.

06:54

"El proceso de salvaguardar el sistema financiero de un uso mínimo para combatir delitos financieros relacionados con el lavado de dinero. El Sr. Soko ha sido fundamental en la formación de la política de regulación del sector financiero en Botsuana, pero también en la región. Además, ya han trabajado en Mo durante la última década. También se ha enfocado en desarrollar sistemas de pensiones rentables e inclusivos y en establecer políticas y regulaciones apropiadas para este sector en particular. En esa capacidad, sus principales clientes han sido."

07:36

Los gobiernos nacionales de la región, especialmente aquellos que han reconocido la necesidad de construir sistemas de pensiones inclusivos, tienen el respaldo de M, quien es el CEO y fundador de Probit Solutions. Yo diría que en Rwanda y Zambia, él es un experto en seguros inclusivos y finanzas inclusivas, con mucha experiencia en la provisión de servicios financieros inclusivos para diferentes instituciones en varios países. Han estado trabajando en África, Asia y Europa.

08:20

Claro, aquí tienes la traducción: "Vamos a compartir información sobre el estado actual y los desafíos de los microseguros y el microfinanciamiento para atender a grupos de bajos ingresos, así como cómo el diseño de productos puede ser más inclusivo y mantener la rentabilidad para el proveedor de servicios. Esperamos contar con panelistas excelentes; tenemos cuatro panelistas aquí. Comenzaré con D, pero antes de eso, quisiera informar a la audiencia que pueden presentarse en el chat."

09:04

"Nombre y dónde estás, y también me gustaría recordarles a las personas que las preguntas, pensamientos y ejemplos también se pueden poner en el chat. Así que, sin más preámbulos, empezaré contigo. Has estado trabajando en seguros inclusivos y micro pensiones en África, no solo en Mozambique, sino en toda África y también en Europa. ¿Puedes compartir con nosotros cuál es el mayor desafío para escalar estos servicios financieros para grupos de ingresos bajos? ¿Cómo se pueden diseñar productos que sean más inclusivos y al mismo tiempo mantener la calidad?"

09:47

Probabilidad y para los usuarios, por favor, háganme saber si pueden compartir algunas ideas con nosotros, realmente lo agradeceríamos. Muchas gracias, Benador, por establecer el contexto y también por la introducción. Es un placer estar en este panel para discutir este aspecto tan importante sobre cómo hacer que las personas se involucren más en esto, los riesgos que enfrentan a corto y largo plazo. Tienes razón en cuanto a las estadísticas; creo que la brecha de protección es bastante baja en el panorama reciente.

10:29

El microseguro muestra que la brecha está actualmente en 88.5, lo cual se relaciona con lo que dijiste sobre el 90% en términos de la brecha de protección. Solo alrededor del 11.5% a nivel mundial está cubierto con productos de seguros de bajo ingreso o inclusivos. Así que, sí, creo que los desafíos en todo el mundo son muy similares. O sea, la falta de conciencia, la falta de apreciación y la falta de experiencia; la gente no se despierta pensando en seguros, y el seguro es algo intangible que no atrae mucho a las personas de bajos ingresos que en realidad siempre están.

11:11

luchando para llegar a fin de mes, los productos han estado enfocados mayormente en negocios corporativos, o debería decir, en personas con ingresos altos o medios. Por eso, el sector privado no suele dirigirse a estos segmentos de bajos ingresos. Sin embargo, a pesar de la baja conciencia, comprensión y aprecio por el seguro que hemos visto en las últimas dos décadas, hemos notado que algunas aseguradoras han sido muy innovadoras al tratar de acceder a este mercado de bajos ingresos.

11:54

Los segmentos, eh, número uno en cuanto a factores de éxito, claro, es la escala. Necesitas bastante escala, o sea, una escala enorme para que realmente funcione, como sabemos. El microseguro, por ejemplo, incluyendo las micropensiones, son todos para personas de bajos ingresos, eh, o tickets, ya sabes. Entonces, las primas son bajas, las

contribuciones, si hablamos de micropensiones, también son bastante bajas. Así que necesitas escala para poder juntar esos fondos y, para eso, creo que lo que ha surgido como evidencia, en términos de lo que impulsa el éxito, el primero es el cliente.

12:33

La centralidad está en que el sector privado necesita invertir en entender a estos segmentos de mercado de bajos ingresos y ofrecer productos que se adapten a sus características, que pueden incluir sus niveles de ingreso, la regularidad de sus ingresos, la exposición al riesgo, así como su comprensión sobre la gestión de riesgos. También hay que identificar qué canales pueden llegar a ellos de manera efectiva. El segundo punto es la simplicidad de los productos. Estos segmentos de bajos ingresos se caracterizan en gran medida por niveles de ingresos bajos y bajo nivel educativo.

13:15

Quiero entender las complejidades de estos productos, ya que tanto las micropensiones como el microseguro, o el seguro por diseño, tienen mucha terminología que, por supuesto, las aseguradoras se sienten orgullosas de asociar. Pero cuando se trata de este mercado, hay que simplificar las cosas. Hemos visto muchas innovaciones, incluso tratando de usar el lenguaje local para comunicar los productos. El siguiente punto es, por supuesto, la tecnología, que se ve en dos frentes: uno es en el proceso de inscripción, ¿cómo puedes...?

13:54

Inscribir a estas personas a bajo costo y, además, cómo puedes brindarles el servicio a ese costo. En cuanto a los procesos de reclamaciones, ¿cómo puedes simplificarlos? Usa la tecnología para asegurarte de que sea rápido. Y, por último, la educación; de nuevo, no puedes escapar de educar a la gente y mejorar su conciencia y comprensión de este riesgo. Así que una combinación de todo eso se ha visto que promueve la viabilidad, y hemos observado que ahora las compañías de seguros realmente están ofreciendo esto.

14:33

"Las micropensiones o microseguros son muy rentables y, como dije, cuando se trata de la simplicidad y la atención al cliente, también necesitas asegurarte de que estás diseñando productos que hablen de sus necesidades, que toquen lo que les quita el sueño, en lugar de seguir el patrón habitual de productos pensados en la sala de juntas y ver si la gente los compra. Ahí lo dejo, así que, muchas gracias. Permíteme mencionar algunas, diría, cinco claves para el éxito de este servicio en particular."

15:16

gestión de riesgos a gran escala, la simplicidad de la tecnología y la educación financiera son factores clave. Me gustaría que avanzaran en esto. Tuvimos un desafío con Z, que no está aquí en este momento como uno de los proveedores de servicios. Quisiera hacer algunas preguntas, pero parece que tuvo problemas con la tecnología. Entonces, pasemos a la siguiente parte. ¿Está el entorno regulatorio necesario para el despliegue efectivo de microseguros y microfinanzas? Se ha indicado que es uno de los...

16:00

Desafíos, aunque Lenny no lo mencionó, normalmente en el trato este es uno de los desafíos que también mencionan los profesionales. Basado en tu experiencia en países en desarrollo, incluyendo Botswana y Mozambique, ¿qué considerarías que son las regulaciones esenciales para fomentar la innovación y garantizar la protección del consumidor comercial por un lado, y por el otro, asegurarte de que hay políticas adecuadas y un ambiente propicio que lo permita?

16:42

Para que estos productos puedan crecer, ¿puedes compartir información sobre los países donde este reglamento ha sido apoyado con éxito para productos inclusivos? Muchas gracias, Benedito, y buenas tardes a los participantes y a las personas que están escuchando este programa. Mis disculpas, mi cámara me está dando problemas, así que no puedo mostrar mi cara, pero creo que podrán seguir las discusiones. En cuanto al marco regulatorio que se...

17:33

Fomentar una innovación. Creo que el punto de partida es darnos cuenta de que una regulación o una política, quizás empecemos con una política, normalmente se hace para abordar un problema que existe. No se puede crear una política que no tenga un problema que resolver. Así que los problemas que se han mencionado anteriormente serán los que obliguen a los responsables de políticas a reflexionar sobre esos temas y decir: "Está bien, tenemos un gran número de personas que no están cubiertas".

18:18

por el fondo de pensiones, así que, ¿qué podemos hacer para asegurarnos de que estén cubiertos? Y ese tema va a tener dos puntos de referencia. El primer punto de referencia es la perspectiva económica o de políticas, para decir que como país, ¿qué es lo que queremos lograr? Primero que nada, sabemos que el mundo está envejeciendo, África está envejeciendo, MOS está envejeciendo, bana está envejeciendo. Esto significa que en los próximos 10 o 20 años, el número de personas de 65 años o más habrá aumentado.

19:02

Así que la pregunta económica o de políticas que tendrás que hacerte es: ¿podrá el gobierno encargarse de esas personas a medida que envejecen para brindarles una vida digna en la vejez? Hay algunos protocolos internacionales que obligan a los responsables de políticas a pensar seriamente en esto, porque si miras a la OIT y otras instituciones relacionadas, tienden a poner en perspectiva que la seguridad social es, de hecho, un derecho humano.

19:42

Claro, todos deberían tener acceso a la Seguridad Social, así que los países tienen que verse obligados a crear políticas que puedan abordar ese tema. Y desde la perspectiva de los beneficiarios, hay que considerar si la gente para la que se hacen esas políticas va a ser receptiva, si van a aceptar lo que se les está proponiendo. Ahí es donde entran los problemas de los que hablaba L.

20:17

Primero que todo, ¿hay interés? Si no hay interés, ¿qué puedes hacer como responsable de políticas para tratar de estimularlo? La concienciación y la educación son muy importantes porque la gente necesita entender por qué deberían ahorrar de esta manera si antes lo hacían de otras formas. La simplicidad del producto y del lenguaje también son clave, considerando que...

20:56

tratar con un sector que tal vez no tiene los mismos problemas que el sector informal, así que la política tendrá que abordar esos temas desde esa perspectiva, tanto desde la perspectiva de la política como desde la del consumidor. Los problemas que actualmente son puntos críticos para los responsables de políticas en el ámbito de las micro pensiones son los temas de cobertura. Creo que ya hablamos de eso antes, que surgió a raíz de la estructura del sistema de pensiones cuando comenzó.

21:37

La mayoría de los países, incluso los desarrollados, empezaron su sistema de pensiones en el sector formal. En países como el nuestro, donde el sector informal es grande, nos encontramos con un número mayor de personas que no están cubiertas o con una baja tasa de cobertura. Otro tema importante desde la perspectiva de políticas es la adecuación. Si juntas el sistema de pensiones, ¿será suficiente el ingreso que alguien reciba al final para cubrir sus necesidades?

22:13

una persona a un estándar de vida deseable, así que la adecuación va a influir en muchos otros problemas en cuanto a cuánto es la contribución. Si estas personas no pueden pagar esta contribución, ¿habrá alguna intervención del gobierno para ayudar? Hay muchas otras cosas que están relacionadas con esto. Y luego, lo que estamos hablando hoy en términos de resiliencia es el tema de la sostenibilidad. ¿Cómo construimos el sistema de pensiones para este grupo vulnerable y lo hacemos sostenible?

22:53

Puede ser resistente incluso a los golpes microeconómicos a corto plazo. Creo que por ahora voy a parar aquí, solo era para sentar las bases desde una perspectiva de políticas. Si juntas un sistema de pensiones, un sistema de micro pensiones, y tratas de juntar toda la regulación, todas esas cosas deben tenerse en cuenta. Gracias, muchas gracias. Así que está claro que traes aquí atributos clave para construir esta política de pensiones. Mencionaste la cobertura y la adecuación.

23:30

La sostenibilidad es un elemento clave que hay que tener en cuenta, y también mencionaste la política y el punto de vista del consumidor como parte de esto. Cuando intentas crear un marco que permita el microseguros y el micro... Y luego, volviendo al sector privado, hablemos con los profesionales. Básicamente, ustedes tienen operaciones en todo el mundo, también en M, y pueden tener experiencia en microseguros y micropensiones.

24:14

¿Podrías contarme cuáles son las principales barreras que enfrentan los grupos de bajos ingresos para participar en estos productos, tanto en nuestro mercado como en otros de la región? Y, si tienes algunas historias de éxito sobre microseguros y esquemas de micropensiones que hayan funcionado, sería genial que las compartieras. También me gustaría saber qué factores o impulsores has notado que podrían estar afectando esto.

24:56

Probablemente los mismos o diferentes, y por favor cuéntanos qué has estado haciendo para superarlos. Y finalmente, si tienes estrategias innovadoras o enfoques que estés usando o planeando usar para atender a estos segmentos, ¿te importaría compartir algunas ideas con nosotros? Por favor, muchas gracias. Benedito, te agradezco mucho por las presentaciones. Me siento honrado de ser invitado a formar parte de este panel de discusión. Creo que...

25:36

Primero que nada, me gustaría comenzar citando un artículo que encontré en internet sobre el tema de las micro pensiones. La razón por la que quiero compartir lo que dice este artículo es para mostrar el potencial que tiene este segmento del mercado en cuanto a ayudar a las compañías de seguros a aumentar su participación en el mercado y también a incrementar la penetración del seguro. Como sabemos, la penetración del seguro en África es bastante baja.

26:21

El segmento realmente ofrece un área que aún no ha sido completamente explorada por los operadores de seguros. El artículo del que hablo fue escrito por PWC en 2017 y reveló que si los 59.6 millones de trabajadores del sector informal en Nigeria hubieran ahorrado 100 nairas a la semana en 2016 como contribución a la pensión, que hubiera sido invertida por la industria de pensiones a una tasa real de retorno del 4.5%, la industria de micro pensiones de Nigeria podría haber alcanzado aproximadamente 61.1 mil millones de nairas en términos reales al final de.

27:09

"En 2017, creció a 1.7 billones de nairas para finales de 2020. Esto corresponde básicamente a 3.7 millones de dólares estadounidenses a finales de 2017 y 1.1 mil millones de dólares a finales de 2020, usando el tipo de cambio actual de naira a dólar. Esto nos muestra que hay un potencial enorme y oportunidades para el sector de servicios financieros en esta área. Ciertamente, la participación de grupos de bajos ingresos en microseguros y esquemas micro es casi inexistente en la mayoría de los casos."

27:50

Los países, y Mozambique no es la excepción, enfrentan este desafío. Hay varias barreras que impiden que los grupos de bajos ingresos participen en estos esquemas micro, pero también hay estrategias efectivas y historias de éxito que pueden inspirar acciones para transformar el panorama de servicios financieros en África y en todo el mundo. En respuesta a la pregunta, Bened, voy a resaltar lo que considero que son las principales barreras para la participación de los grupos de bajos ingresos en las micro pensiones y el micro seguro.

28:25

las estrategias para superar las barreras y después voy a cerrar compartiendo algunas historias de éxito destacadas, ¿vale? En cuanto a barreras, voy a empezar con la número uno. Solo voy a ver cinco barreras principales, y ten en cuenta que estas cinco no son

todas, pero personalmente las considero las más importantes. La primera es la falta de conciencia y educación. Muchas personas con bajos ingresos están...

29:05

No son conscientes de que existen micropensiones, ni siquiera saben de seguros. Hay una gran necesidad de superar esta barrera, y la estrategia que se puede usar es básicamente iniciativas de educación y campañas de concientización. Esto se puede lograr implementando programas de acercamiento a la comunidad que expliquen los beneficios de los microseguros y las micropensiones en términos que sean fáciles de entender. También es importante la colaboración entre los servicios financieros.

29:46

La industria, junto con instituciones de desarrollo del gobierno como el FSD aquí en Mosm y otros interesados clave, es fundamental para asegurar mejores resultados. El segundo obstáculo que quiero discutir son los problemas de confianza. Estos problemas pueden representar una gran amenaza para la participación de los grupos de bajos ingresos. Puede haber escepticismo hacia las instituciones financieras, especialmente si han tenido experiencias negativas previas con proveedores.

30:29

Las estrategias que puedes usar para superar esto básicamente son asociarte con organizaciones y líderes comunitarios locales para promover la confianza y la credibilidad. Los testimonios personales también son importantes para construir esa confianza. Te doy un ejemplo: cuando empiezas a vender productos a estos segmentos de bajos ingresos, para generar confianza, puedes usar testimonios al momento de hacer tus afirmaciones, para educar a la gente sobre los beneficios.

31:14

De los productos que estás ofreciendo a ese segmento, también los esfuerzos colaborativos son clave para superar los problemas de confianza. Así como las iniciativas para la educación y la concienciación, también hay necesidad de esfuerzos cooperativos para asegurar mejores resultados en cuanto a abordar los problemas de confianza. El tercer punto es la asequibilidad; creo que también deberíamos tocar este tema. Hay que considerar el tema de la asequibilidad.

32:06

El precio de los productos, ya sabemos que los grupos de bajos ingresos suelen tener ingresos irregulares y a menudo priorizan las necesidades inmediatas sobre los ahorros

futuros. Para superar esta barrera en cuanto a la capacidad de pago, es necesario considerar el precio. Las micro primas son clave para que la participación sea más manejable. Además, ofrecer opciones de pago flexibles, como modelos de "paga lo que consumes", donde los clientes compran lo que realmente quieren, es fundamental.

32:54

ayuda a tomar decisiones de compra más rápido, y los clientes también se sienten en control porque compran cosas que realmente quieren usar. El tercer obstáculo que quiero discutir es la complejidad de los productos. Esto es bastante obvio; si los productos son demasiado complejos o complicados, la gente puede sentirse abrumada y optar por no participar. Por eso, simplificar los productos es clave, diseñando productos fáciles de entender, con beneficios y procesos claros, y utilizando visuales y escenarios de la vida real para explicar cómo funcionan.

33:35

"El producto o servicio va a ayudar mucho a superar esta barrera. Además, el análisis de datos es fundamental; hay que usarlo para ajustar los productos y las estrategias de alcance según las necesidades y comportamientos específicos de la comunidad. Creo que es importante asegurarse de que, al dirigirse a los grupos de bajos ingresos, realmente entiendas sus necesidades para que los productos o servicios que ofrezcas realmente les sirvan."

34:13

Las necesidades demográficas son muy importantes en esta área. La cuarta y última es la accesibilidad, que es crítica. Por ejemplo, si miramos a África, es un continente enorme con una gran superficie. En Mozambique, nuestra costa mide 2,700 kilómetros de sur a norte, y acceder a las áreas remotas siempre es un gran problema. Así que el acceso limitado a servicios financieros en áreas rurales o no seguras puede ser un obstáculo.

35:04

La participación por esta ley, eh, grupo de ingresos, sin embargo, hay estrategias que pueden superar esta falta de accesibilidad. Eh, la primera que se me viene a la mente, eh, son las soluciones móviles y digitales. Hay muchas, ya sabes, compañías de seguros, muchas, ya sabes, empresas de servicios financieros que están aprovechando la tecnología para mejorar la accesibilidad. Eh, cosas como las plataformas móviles pueden ayudar, ya sabes, a registrarse, pagar primas o hacer aportes a pensiones y reclamar beneficios de manera conveniente. Um, la otra estrategia es...

35:46

Superar los desafíos de accesibilidad se basa en modelos comunitarios. Puedes aprovechar esto para ofrecer productos de seguros y pensiones a grupos comunitarios que ya existen, como las "she" aquí en Mozambique o los bancos comunitarios que hay en varios otros países de bajos ingresos. Esto también ayuda a fomentar un sentido de pertenencia y confianza. Así que, además de abordar los problemas de accesibilidad, también contribuye a construir la confianza, que ya mencioné antes.

36:24

Superar este desafío de accesibilidad implica hacer alianzas con organizaciones gubernamentales. Básicamente, esto ayuda a colaborar con ellas usando sus estructuras existentes para llegar de manera más efectiva a los grupos de bajos ingresos y poder ofrecer servicios financieros y de seguros integrados. Creo que mejor voy a parar aquí antes de pasar a compartir algunas de las historias de éxito notables que he vivido personalmente.

37:10

Y también he estudiado o me he encontrado con esto. Gracias, oh, muchas gracias, muchas gracias. Z, al compartir estas barreras importantes y cómo se están superando gracias a tu experiencia. Me gustaría que se movieran rápidamente hacia el regulador que tenemos aquí. Le M Le, considerando lo que acabamos de escuchar del sector privado, ¿cómo puede el gobierno equilibrar la regulación en cuanto a la protección del consumidor y la flexibilidad de estas innovaciones que ya se mencionaron en productos y servicios?

37:54

Canales para incentivar a más jugadores a entrar en este espacio. ¿Podrías compartir algunas ideas sobre cuáles son los desafíos que enfrenta un regulador desde su perspectiva en este contexto? Por favor, Le, no te estamos escuchando. No te oigo, necesitas... ¿escuchar mi pregunta? Desafíos tecnológicos. Quizás antes de que ella entre, mientras... oh, mientras todavía está... oh, tal vez ya volvió. No sé si la gente puede escucharla o no. Bueno, mientras ella...

39:13

Intentando resolver sus problemas, déjame entrar con un tema que el señor Shala mencionó y que es muy importante desde el punto de vista de políticas: la disponibilidad y la asequibilidad del producto que estamos ofreciendo al sector informal. Hay un gran tema de políticas que surge de esto. Si lo haces asequible para que esté disponible, o para que la red sea más amplia, cubres mucho terreno en términos de, ya sabes, atraer a más gente.

39:53

Hay un tema con los costos administrativos y los costos de inversión. Si lo haces demasiado accesible para cubrir a más gente, también tienes que tener en cuenta que todavía hay costos administrativos y de inversión que se deben considerar. Si eso no se cubre en la política, la regulación o la intervención del gobierno, podríamos tener un problema de sostenibilidad, como hablamos antes, y quizás en el futuro una falta de recursos.

40:37

El ingreso de pensiones, cuando los responsables de políticas se sientan a la mesa y dicen: "bueno, queremos que sea asequible", es una gran pregunta que siempre nos está pesando. La cuestión es cómo manejar esto para asegurarnos de que no afecte la sostenibilidad y la adecuación en el futuro. Solo pensé que podría mencionarlo porque él habló de eso a fondo. Gracias. Gracias. Gracias. Mi Bopelokgale Soko, sobre esto, realmente es un punto muy, muy importante. Probablemente yo...

41:15

Voy a hacer hincapié en el punto que le estaba mencionando a León, basado en tu experiencia como policía y tu experiencia en el ámbito regulatorio. Mencionaste algunos puntos importantes sobre eso, pero ¿podrías elaborarlo un poco más? Me gustaría saber cómo ves el equilibrio entre la protección al consumidor y la innovación en esta conversación. Parece que no tendremos al regulador con nosotros, ¿cómo ves esa relación en términos de equilibrio? Mis disculpas, estaba hablando...

42:12

Hablando en silencio, como mencioné antes, la regulación fluye de la política. Primero estableces la política y luego sacas la regulación de ahí. Así que cuando llegas a desarrollar la regulación, la política ya está ahí para guiarte. No es probable que encuentres muchas discrepancias entre ambas. Sin embargo, creo que vale la pena mencionar que en algunos casos la regulación y la política van quedando atrás en el mercado.

43:00

El desarrollo ocurre porque la gente que está en el terreno está ahí para hacer negocios, así que en la mayoría de los casos verás que el sector privado tal vez crea un producto para atender una necesidad específica que encontraron en la industria. Luego, la política tiene que seguirles el paso para cerrar la brecha, para crear una política y una regulación que

aborden lo que está pasando en el terreno. Entonces, como regulador y formulador de políticas, tu papel no es desincentivar.

43:35

Desarrollo del mercado, pero necesitas asegurarte de cerrar la brecha. La distancia entre ellos y tú no debe ser muy grande, porque si ese es el caso, estas personas están en el negocio y podrían traer vulnerabilidades a tu sector si no cierras la brecha rápidamente. En cuanto a cuestiones de tecnología, en las historias de éxito que hemos visto en Rusia, India y otros países que consideramos como nuestros referentes.

44:14

En este viaje, verás que especialmente en Ronda tienden a usar la infraestructura que ya existe por dos razones. Primero, para asegurarse de que no sea demasiado caro, como mencioné antes sobre el tema del costo. No se vuelve muy caro y, además, la gente usa la infraestructura a la que ya está acostumbrada. La historia de éxito ahí también es desarrollar junto al sector privado, no los dejas atrás, sino que creces con ellos.

44:59

Porque al final del día son la primera línea de defensa. Se necesita mucha educación en el sector privado para entender que probablemente tendrán que esforzarse más para asegurarse de que los clientes estén atendidos, tanto en términos de concienciación como en ocasiones en la reducción de tarifas y cosas así. Lo más importante, como mencioné, es asegurarse de que el sector privado esté contigo desde el desarrollo, donde sea posible.

45:36

Claro, la infraestructura y la concienciación son lo más importante. Muchas gracias, M Soko, por eso. Tengo otra pregunta que será rápida, de un par de minutos. Cada uno de ustedes, como expertos en este campo, ¿qué les gustaría ver que el sector financiero hiciera mejor para aumentar la resiliencia financiera de las poblaciones de bajos ingresos? En otras palabras, ¿creen que los proveedores de servicios tienen la capacidad, el conocimiento y los recursos suficientes para cumplir su rol en la construcción de esta resiliencia financiera?

46:20

"¿Cómo ven la resiliencia por su cuenta o qué tipo de papel creen que deberían jugar instituciones o instituciones de financiamiento para el desarrollo como FSD y otros socios en este sector? ¿Qué tipo de acciones priorizarían en términos de intervenciones que

deberían estar diseñando e implementando para aumentar esta baja cobertura y mejorar la penetración de microseguros y micropensiones en el mercado? Tienen dos minutos cada uno, ya casi nos quedamos sin tiempo, así que si no les importa..."

46:59

Voy a empezar contigo, L, está bien. Déjame iniciar. Creo que también puedo usar mis dos minutos para resaltar que uno de los problemas regulatorios que también debería preocuparnos es el KYC. El KYC es muy crítico, creo, en la mayoría de los mercados en los que he trabajado. Te das cuenta de que lo que los reguladores quieren obtener de las personas de bajos ingresos es algo que el sector privado no puede conseguir, así que se convierte en una barrera. Los productos están ahí, pero no puedes llegar a las personas porque no pueden cumplir con los requisitos.

47:37

Mínimo, así que quizás esa sea una recomendación para los Reguladores en cuanto al sector privado. Creo que uno de mis colegas, Lorenzo Chang, siempre dice que no hay escasez de instituciones financieras en la mayoría de los mercados, pero sí hay escasez de las que están dispuestas a hacer un esfuerzo extra para llegar a los sectores más bajos. Me alegra escuchar a mi compañero aquí diciendo que se puede hacer, y se puede hacer si puedes hacer un BCD. Hemos visto entidades rentables que realmente están haciendo contacto, y si miras...

48:14

Incluso en el otro espacio del sector bancario, la microbanca ahora son los bancos que realmente han bajado al mercado y que están triunfando porque tienen millones de clientes. En cuanto a tu pregunta sobre si tienen capacidad, la mayoría no la tienen para atender al mercado de bajos ingresos, así que necesitan exposición y formación. La capacitación que recomendaría, y esto se basa en nuestra experiencia como empresa, es bastante práctica y enfocada en ir directamente al mercado.

48:50

áreas que se están enfocando en el mercado de bajos ingresos, hablando con los agricultores, entendiendo realmente sus vidas y sus problemas. La última recomendación para mí es sobre la pasión y la cultura institucional. Mientras el sector privado mantenga esta mentalidad corporativa y no piense en desarrollar productos para servir a las personas que más los necesitan, siempre pongo este ejemplo: a veces la gente me pregunta por qué no he asegurado este artículo, y yo les digo...

49:29

El ingreso me permite reemplazar ese artículo, así que si miras a las personas de bajos ingresos, hay muchas cosas que no pueden reemplazar cuando se pierden y en realidad necesitan más seguro que las personas de ingresos medios y altos. Así que, si hablamos de necesidades, diría que la gente en la base realmente necesita seguro, y si los proveedores de seguros están diseñados para atender los mercados en los que operan, entonces deberían estar invirtiendo más en eso.

50:05

Para no extenderme mucho, voy a parar aquí. Gracias, Lenny. Volveré a Leonilde. Me pregunto si entendiste mi pregunta cuando estabas con nosotros. Probablemente deberíamos intentar... voy a hacerte otra pregunta. Como regulador, ¿qué harías para equilibrar la necesidad de proteger a los consumidores y la rentabilidad de los proveedores de servicios? ¿Cómo equilibrarías esos dos temas desde el punto de vista regulatorio?

50:47

Elabora un poco sobre qué tipo de soluciones ha estado manejando el SSM con este tema. Creo que todavía tenemos retos, no puedo ver aquí, pero puedo escuchar. Disculpen por eso. Entonces, le voy a preguntar a Z la misma pregunta: ¿Crees que como sector privado tienen la voluntad, las habilidades y los recursos para atender este segmento? ¿Qué esperarían de las instituciones de financiamiento para el desarrollo y de los socios que realmente se enfocan en esto?

51:36

sectores de bajos ingresos, ¿qué esperan de ellos para poder aumentar su cobertura en este mercado en particular? ¿Alguna opinión al respecto? Gracias, Ben, por esa pregunta. Estoy totalmente de acuerdo con las opiniones de Lemon sobre lo que se necesita hacer y cuáles son los desafíos, especialmente el tema que mencionó sobre la disposición del sector privado o el sector de servicios financieros para ofrecer servicios a...

52:19

"Creo que, como empresa de servicios financieros, lo que necesitamos hacer es crear más colaboraciones. La verdad es que hemos estado hablando de cosas como crear escalas y asegurarnos de que los productos que estamos vendiendo se vendan a precios razonables. Además, para el negocio, también es importante en términos de viabilidad. Así que hay que enfocarse en las colaboraciones y aprovecharlas."

53:06

La tecnología, creo que estas son las herramientas que el sector de servicios financieros necesita para invertir seriamente. Un buen ejemplo de cómo aprovechar la tecnología es la reciente colaboración que Vessa tiene con Sunlam Mozambique, donde Sunlam está vendiendo su plan funerario a través de USSD en la plataforma Mpesa, como un producto opcional. Si miras esta asociación, habla de ampliar el acceso a productos financieros y de seguros para aquellos que no están bien ahorrados.

53:49

"Las poblaciones, que van a ayudar mucho, no solo a promover la inclusión financiera, sino también a mejorar la seguridad y protección del cliente. Entonces, básicamente, hay desafíos, pero también hay soluciones y estrategias que podemos utilizar para superar esos desafíos y ofrecer los productos y servicios necesarios a estos segmentos. Así que, muchas gracias. Nos quedan cinco minutos, y me pregunto si todavía estamos intentando que nuestro amigo Lenny se una a la conversación."

54:29

¿Me escuchas? Si no, tendré que avanzar con la señora. Un minuto para ti, ¿tienes alguna recomendación específica antes de que terminemos? Sí, creo que, por ahorrar tiempo, solo quiero decir que estoy totalmente de acuerdo con lo que han mencionado mis colegas. El tema de la asociación es muy importante. Quiero mencionar el tema del KYC, que es un área que preocupa en el sector informal. Aquí en Mutana tenemos un proyecto donde el sector privado ha intervenido.

55:13

"juntos para automatizar ese proceso y hacerlo un poco más cómodo para el sector informal. Creo que una cosa que debemos resaltar es que el gobierno no puede hacerlo solo, así que el sector privado realmente necesita involucrarse. Me doy cuenta de que quizás ya me extendí un poco, pero muchas gracias por su colaboración y participación. No veo preguntas específicas por parte de ustedes."

55:57

En realidad, me pregunto si hay preguntas en el chat, para ser directo con uno de los panelistas. Pero, por cuestión de tiempo, tenemos solo tres o cuatro minutos. Yo diría que en esta sesión hemos podido abordar los principales desafíos de ofrecer microseguros y micropensiones a los segmentos de bajos ingresos. Hay problemas, pero se pueden superar. Para todos nosotros quedó claro que estos problemas pueden ser resueltos por el sector privado, por supuesto en colaboración con...

56:32

Con la cooperación del regulador y también con tecnología, hay que decir que el KYC es uno de los grandes desafíos que necesita ser facilitado. También es importante resaltar el tema de la tecnología, que es clave. Normalmente, lo que hemos visto, basado en la experiencia que se compartió aquí, es que el uso del móvil y lo digital ha sido uno de los habilitadores para atender a este segmento en particular. También se destacó que no diría que falta, pero sí se necesitan más esfuerzos del sector privado para servir mejor.

57:16

Este mercado en particular, eh, yo esperaba que fuera un desafío con los fondos para pacientes, pero parece que no hay problema con eso. También hay entidades disponibles para brindar apoyo, pero probablemente tengamos que invertir más en la disposición. Se mencionó como uno de los desafíos también. Y por el lado regulatorio, quedó claro que tenemos que considerar que la regulación debe ir de la mano con la innovación en el sector privado para asegurarnos de que puedan implementar los desarrollos que se necesitan.

57:56

Principalmente aprovechar la tecnología y el uso de estas herramientas para atender este mercado en particular. También quedó claro que la política debe estar relacionada con el contexto. Ahí destaco tres temas principales: cobertura, adecuación y estabilidad como claves en el diseño de políticas. Así que creo que, sí, casi estamos a tiempo, pero claramente en las micropensiones también tenemos que entender que tenemos una gran población de personas que trabajan en el sector informal.

58:35

En países como MOS y algunos en desarrollo, tenemos que tener en cuenta sus características al planear un producto de micro pensión. Es evidente que también hay que asegurarse de entender temas y marcos específicos para que el producto pueda prosperar. Creo que hemos aprovechado una buena conversación sobre maneras innovadoras o estrategias para abordar este mercado, y me gustan los modelos basados en la comunidad, además del análisis de datos.

59:16

"Asociaciones y también hubo un caso de éxito en la colaboración entre MZA y Salam para ofrecer seguros de funeral a segmentos de bajos ingresos. Espero que vengan más productos, especialmente enfocados en micro pensiones, que fue uno de los puntos clave de nuestra conversación hoy. No estoy seguro si estoy en lo correcto, pero no tenemos

mucho tiempo, así que hay una pregunta en el chat. La pregunta es: ¿podrías hablar sobre las claves para una cooperación exitosa?"

01:00:05

Piensa, por ejemplo, en Sunam y en Impa. Si entiendo bien esta pregunta, se trata de cuáles son los temas clave que se estaban considerando para que esta asociación tenga éxito. Si miras el producto, el FPL que mencioné, que se estaba vendiendo a través de Voda, está dirigido principalmente a los grupos de ingresos. Hemos hablado sobre la escala para asegurarnos de que al empezar a vender a este segmento, el negocio sea viable. Eso es lo primero. Y lo segundo, también hemos...

01:00:55

Hablamos sobre temas de costos y precios, así que, para poder llegar a este segmento, se nos ocurrió crear vcom y formar esta asociación. Pero el tema clave que ayudó a que esta colaboración funcionara fue aprovechar la tecnología. Si miras nuestro sistema de administración, está vinculado a través de APIs con la plataforma Vodom PESA, así que la tecnología jugó un papel muy importante para que esta colaboración funcione y podamos ofrecerte.

01:01:47

"productos para el mercado masivo, así que para mí creo que, además de tener a personas que tengan la misma mentalidad entre nosotros y B home, y el mismo interés y disposición, estas herramientas realmente ayudaron a asegurarnos de que podamos cumplir con la asociación. Muchas gracias. Me pregunto si ya se nos acabó el tiempo, así que me gustaría agradecer a todos los panelistas por esta excelente conversación y también gracias a nuestra audiencia."

01:02:31

"Es un placer ser parte de esta sesión y espero que podamos seguir respondiendo las preguntas que tengan. Pueden enviarlas por chat o por correo electrónico, será un gusto responderles. Muchas gracias, nos vemos la próxima vez. ¡Gracias, adiós!"