

Using the DFS Standards to Address the Crisis of Customer Harm from Digital Finance – 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 trata sobre el uso de estándares de DFS para mitigar el daño a los consumidores en las finanzas digitales, enfocándose en riesgos como el fraude y la transparencia.

Aspectos Destacados

-  Se discutió la crisis del daño a los consumidores en las finanzas digitales.
-  Los panelistas incluyeron expertos en protección al consumidor y finanzas digitales.
-  El fraude es un riesgo importante que afecta a millones a nivel mundial.
-  Los problemas de transparencia llevan a precios confusos y tarifas ocultas.
-  Los consumidores vulnerables enfrentan mayores riesgos y resultados negativos.
-  Los estándares de DFS proporcionan un marco para prácticas financieras responsables.
-  Es crucial probar rigurosamente las soluciones antes de ampliarlas.

Perspectivas Clave

-  **Riesgo de Fraude:** Un número significativo de consumidores sufre fraude en finanzas digitales, resaltando la necesidad de medidas de protección sólidas. El monitoreo continuo y la educación son esenciales para combatir las tácticas de fraude en evolución.
-  **Vulnerabilidad del Consumidor:** La investigación indica que los consumidores más vulnerables reportan mayores resultados negativos, subrayando la importancia de soluciones específicas para grupos en riesgo.
-  **Transparencia:** La falta de información clara genera confusión en los consumidores y potencial daño financiero. Los proveedores de servicios financieros deben priorizar la transparencia en su comunicación y ofertas.
-  **Bucles de Retroalimentación:** Involucrar a los consumidores en dar su opinión ayuda a las instituciones a mejorar sus servicios y atender mejor las necesidades de los consumidores, aumentando la confianza y satisfacción general.

- 🔍 **Pruebas Rigurosas:** Las soluciones deben ser probadas rigurosamente para asegurar su efectividad y que aborden las necesidades reales de los consumidores sin causar consecuencias no deseadas.
- 📊 **Estándares de DFS:** Estos estándares sirven como una herramienta integral para que las organizaciones evalúen y mejoren sus prácticas en finanzas digitales, fomentando servicios financieros responsables e inclusivos.
- 🤝 **Colaboración:** La colaboración entre proveedores de servicios financieros, reguladores y defensores del consumidor es esencial para construir un ecosistema de finanzas digitales más seguro que proteja a todos los consumidores.

Transcript

00:15

Hola a todos, bienvenidos a esta sesión sobre el uso de los estándares DFS para abordar la crisis del daño a los clientes en las finanzas digitales. Estoy emocionada y honrada de estar aquí hoy con ustedes y entre este grupo de ponentes destacados. Vamos al grano. Soy Amelia Greenberg, directora adjunta de SPTF, que es una organización sin fines de lucro cuya misión es hacer que los servicios financieros sean más responsables e inclusivos. Me acompañan cuatro panelistas: William Blackmon, director asociado de protección al consumidor en Innovations for Poverty...

00:50

"...Action que es una organización sin fines de lucro de investigación y políticas globales. Wayne Hennessy Barrett es el presidente y fundador de 4G Capital, un proveedor de servicios financieros en Kenia. Alan Munoz es el CEO de Banco Fihogar, un proveedor de servicios financieros digitales en la República Dominicana, y Sheila Senfuma es la jefa del programa de finanzas digitales en Consumers International. Vamos al grano, mis primeras preguntas son para Sheila y Willie. Estamos hablando de una crisis de daño al cliente por parte de las finanzas digitales. ¿Cuáles son los mayores riesgos para los clientes?"

01:27

"Usando servicios financieros digitales que has observado, ¿puedes también cuantificar aproximadamente qué porcentaje de los clientes de servicios financieros digitales no solo ha enfrentado estos riesgos, sino que realmente ha sufrido daños? Gracias, Amelia, voy directo al grano. Según nuestra investigación sobre la experiencia del consumidor en finanzas digitales en 2021, 2022 y 2023, algunos de los principales riesgos que hemos visto han estado principalmente relacionados con fraudes, especialmente en pagos y en crédito digital."

02:05

También hemos visto diferentes grados de esto, eh, dentro de nuestra red. El 74% de las asociaciones de consumidores de más de 100 países mencionaron el fraude como una prioridad principal. Pero a nivel global, más del 53% de todos nuestros miembros, tanto de países de altos ingresos como de ingresos medios y bajos, también señalaron el fraude como uno de los principales riesgos que enfrentan los consumidores. Esto también se estaba viendo en productos tradicionales, eh, en la banca, así como en las aplicaciones de dinero móvil y préstamos digitales, que están en auge, pero también hemos...

02:39

He visto una tendencia con la inteligencia artificial, especialmente con los deep fakes, donde se usan para que los consumidores revelen información, compartan sus códigos PIN o transfieran dinero a estafadores. Otros riesgos clave que hemos observado, que vinieron justo después del fraude, han estado relacionados principalmente con la transparencia, como problemas con información de precios confusa, contratos complicados y excesivos, y tarifas ocultas y sin explicación. Todo esto gira en torno a la transparencia, especialmente en pagos y crédito digital.

03:13

"En cuanto a las aplicaciones digitales, ha surgido con mucha fuerza el tema de las lagunas o vacíos regulatorios, especialmente en relación con algunas de las nuevas innovaciones que estamos viendo en finanzas. Esto sigue relacionado con cuestiones como las criptomonedas y las aplicaciones de préstamos digitales, donde generalmente no hay una autoridad específica encargada de establecer mecanismos de protección al consumidor. Además, es algo nuevo, así que todavía hay mucho por organizar."

03:43

No caer en los diferentes marcos existentes sobre crédito, pagos y banca ha generado mucha retroalimentación. En cuanto a los consumidores que realmente han vivido esto, algunos dirían que son más de un millón, especialmente en África, Asia y América Latina. Hemos intentado obtener datos más centrados en el consumidor y estamos viendo que más de 10 millones de personas están siendo afectadas o sufriendo pérdidas financieras.

04:12

En cuanto al crédito digital, hay una pérdida de reputación relacionada con prácticas de cobranza agresivas, donde algunos consumidores son chantajeados o personas dentro de su red son obligadas a pagar en nombre de consumidores que no han pagado créditos que tomaron por medios ilegales o que no eran del todo claros en cuanto a la transparencia de

los contratos. Estas son algunas de las tendencias que estamos viendo y, desafortunadamente, siguen existiendo o aumentando en varios mercados.

04:45

informado también por casos donde las leyes de protección de datos no se aplican completamente, lo que generalmente crea un ambiente propicio o un punto de entrada para que los estafadores accedan a los datos de los consumidores y luego los usen para estafarlos. Por lo tanto, ahora, uh, Willie también debe compartir su opinión, sí, gracias. Y creo que es interesante e importante señalar lo que dijiste, que el daño no es solo la pérdida de fondos, aunque ciertamente hay ese daño, sino también cosas como el estrés y la agresión, el ser víctimas de este tipo de situaciones.

05:17

El comportamiento agresivo es otro riesgo. Willie, te paso la palabra. Excelente, muchas gracias y gracias a Amelia por la oportunidad de estar en este panel tan importante. Mis respuestas van a reflejar mucho lo que acaba de decir Sheila, pero desde un ángulo un poco diferente. IPA, en los últimos años, ha realizado encuestas a consumidores en varios mercados, como Bangladesh, Uganda, Kenia y Nigeria. Así que lo que compartiré son algunas estadísticas clave que hemos encontrado directamente.

05:53

de los consumidores en estas encuestas, nos enfocamos en cuatro áreas clave que hemos encontrado que son, ya sabes, bastante perjudiciales: la falta de transparencia, el fraude, el estrés por deudas y las quejas sin respuesta. Claro, solo voy a tocar el tema superficialmente aquí, pero si quieres leer más sobre lo que tenemos, ahorita pongo en el chat un enlace a todos nuestros informes. Y solo para resaltar, tendremos encuestas adicionales saliendo en unos 10 países en el próximo año aproximadamente.

06:24

mantente atento a eso, eh, así que empezando con la transparencia, sin información accesible y fácil de entender sobre precios y productos, los consumidores no van a poder tomar decisiones informadas sobre los servicios financieros que utilizan. Así que preguntamos a los consumidores si habían experimentado cargos inesperados o poco claros, y vemos mucha variación entre países. Aquí en Bangladesh, solo el 2% de los consumidores reportan esto como un problema, pero en Kenia es el 11%, en Uganda el 19% y en Nigeria el 23% de los consumidores.

06:56

"vivimos este problema de cargos poco claros en el último año. Lo segundo es el fraude. A medida que los servicios financieros digitales se vuelven más comunes, también aumenta el fraude en estos canales digitales, como mencionó Sheila. Entonces, preguntamos sobre la exposición al fraude en los últimos 12 meses y vimos que es bastante significativa, con algunas variaciones entre países. En Bangladés, el 29% de los consumidores han sido expuestos al fraude en los últimos 12 meses; en Kenia, es el 56%; en Uganda, el 33%; y en Nigeria, el 23%. Lo siguiente es el estrés por deudas."

07:33

El crédito digital puede ser una herramienta muy útil para los consumidores al manejar sus finanzas, pero el acceso rápido y sin complicaciones al crédito, que a menudo viene con altas tarifas e intereses, puede llevar a los consumidores a endeudarse más de lo que pueden pagar. Un indicador de esto son los sacrificios que están haciendo para poder pagar sus préstamos. Preguntamos sobre esto y encontramos que en Bangladés hay un acceso limitado al crédito digital, así que no encontramos mucho, pero en Kenia, el 52% de los consumidores han reducido sus gastos en comida.

08:04

Para pagar préstamos en Uganda, el 32% de la gente reduce sus gastos en comida, y en Nigeria esa cifra sube al 177%, lo cual es bastante preocupante. También analizamos las transacciones de crédito digital en Kenia y usamos esos datos para identificar a los consumidores que habían pedido prestado a varios proveedores al mismo tiempo. Descubrimos que al menos un 6% de los consumidores de crédito digital tenían dos o más préstamos activos al mismo tiempo de diferentes proveedores, lo que indica un posible sobreendeudamiento. Y por último, cuando los consumidores tienen problemas, la forma de quejarse no siempre es sencilla.

08:41

El desafío es que necesitan tener una manera accesible para presentar sus quejas y esas quejas deben ser atendidas de manera efectiva. Me voy a centrar en Uganda, donde solo el 39% de las personas con problemas significativos presentó una queja formal para intentar resolver la situación. Además, hubo una gran variación de género. Analizamos a todos los suscriptores de dinero móvil en el país y vimos que el 45% de los suscriptores eran mujeres, pero luego revisamos todas las quejas que se presentaron a los proveedores de dinero móvil.

09:09

y vi que solo el 35% eran mujeres, lo que significa que las mujeres son mucho menos propensas a, eh, presentar quejas que los hombres, y esto podría tener sentido porque los consumidores no suelen lograr una resolución exitosa, eh, cuando presentan una queja; solo el 40% de los encuestados, eh, dijo que su problema fue resuelto. Uh, voy a hacer una pausa ahí, gracias. Bien, gracias. Esto es bastante impactante escuchar sobre la reducción en el consumo de alimentos y, eh, cuán generalizado es.

09:43

En cada país estos problemas están presentes. Ahora voy a dirigirme a nuestro representante del proveedor de servicios financieros, empezando contigo, Alan. La variedad de riesgos es enorme, pero si puedes concentrarte en algunos que Banco Fihogar ha trabajado para encontrar soluciones, por favor cuéntanos cuál ha sido tu experiencia en la República Dominicana en cuanto a algunos de los riesgos que enfrentan tus clientes y las soluciones que has encontrado para abordarlos. Bien, gracias. Intentaré pasar a un tipo diferente de tema financiero.

10:13

"Ahora el servicio es una plataforma financiera digital y estamos avanzando hacia cuentas digitales. Sé que el préstamo digital puede ser uno de los productos principales donde los riesgos son más evidentes, pero dentro de las cuentas digitales también hemos visto muchos riesgos para los clientes. Algunos de ellos, a veces, los clientes ni siquiera son conscientes de ellos. Durante los procesos de incorporación, hemos observado los riesgos comunes que uno esperaría encontrar, como el robo de cuentas o el robo de identidad. Sin embargo, también hemos visto que..."

11:04

De alguna manera, yo diría que es problemático para nosotros porque hay gente que está siendo abusada sin que se dé cuenta y les están robando la identidad, ya sea por alguien conocido o desconocido. Sin que ellos lo sepan, los están usando para abrir cuentas fraudulentas. Las cuentas que abren son para ellos mismos, pero no hay un fraude de identidad en el proceso. Sin embargo, la gente está siendo utilizada para abrir cuentas que luego se van a usar con fines fraudulentos. De hecho, ya hemos visto esto, especialmente con personas mayores.

11:49

Clientes que han sido utilizados por miembros de la familia para abrir cuentas, y luego esas cuentas se pueden usar para fines fraudulentos, como recibir transferencias falsas y luego enviar el dinero inmediatamente a otra persona. La verdad es que estamos un poco

preocupados porque hemos visto esto desde la perspectiva de personas que son usadas y también de personas que participan en el proceso. Aquellos que participan en el proceso podrían no estar completamente conscientes de los riesgos legales que conlleva.

12:32

Se enfrentan a esto y creo que, eh, la educación es parte del problema, pero también es parte de la solución. No solo la educación financiera, sino la educación en general. La transparencia tiene que ser clave cuando piensas en ayudar a la gente a protegerse. Y pasando a otros riesgos, a través de nuestra red de agentes, tenemos una red de agentes bastante amplia. También vemos muchos riesgos, sobre todo relacionados con información precisa o desinformación de los agentes, lo cual puede deberse a una falta de...

13:15

El entrenamiento o probablemente uno de los mayores desafíos que enfrentamos es que tienen una alta tasa de cambios en su personal. Entonces, vamos y capacitamos, y luego te das la vuelta y hay alguien más atendiendo a tus clientes. Invertimos mucho esfuerzo en cómo comunicamos lo que comunicamos y en cómo hacemos que nuestros clientes sepan todo lo que necesitan saber cuando están haciendo un préstamo o un pago. Luego, cuando van a una red de agentes, realmente no tienes...

14:01

La capacidad total de saber cómo van a recibir los servicios e información a través de todos los canales, asegurándose de que la gente tenga la información que necesita, no necesariamente del agente, o que sepa dónde conseguirla y que sepa que tiene acceso a información precisa. Te lo paso a ti. Muchas gracias, sí, esos son buenos puntos y me gusta cómo tus soluciones se enfocan tanto en la interacción con la red de agentes como en la interacción con los clientes.

14:32

Entonces, tienes un enfoque múltiple, Wayne, te paso la palabra. Si pudieras mencionar algunos de los riesgos que ves que enfrentan tus clientes y hablar sobre las soluciones que 4G ha implementado. Bueno, muchas gracias, Amelia. Haré lo mejor que pueda, es bastante difícil seguir con estos comentarios tan profundos. Supongo que intentaré ser tanto genérico como específico. Somos un prestamista micro, específicamente para micro y pequeñas empresas en Kenia y Uganda, así que otorgamos estos préstamos muy pequeños a los emprendedores autónomos, que constituyen el 80% de...

15:07

El PIB de África, así que este es el futuro del mundo. Sabemos que África es el futuro del mundo, por eso este es el segmento de mercado más importante. Para 2050, uno de cada cuatro seres humanos será africano y uno de cada tres adultos en edad laboral también será africano. Así que es crucial que ayudemos a estas economías informales a pasar a la formalidad y a funcionar bien. Nuestros clientes son inherentemente bastante vulnerables, tienen bajos ingresos, pero son increíblemente resilientes y tienen un potencial increíble. Sin embargo, sus habilidades y niveles de educación necesitan mejorarse.

15:41

Son inherentemente vulnerables a productos que no están diseñados para ellos, y hay muchas mentalidades convencionales que son negocios de crédito tradicionales que solo buscan aumentar su cartera de préstamos, incrementar el monto disponible y maximizar el retorno. Quiero enfocarme en la protección del cliente. Los estándares de servicios financieros digitales, esos seis o siete estándares que tú promueves y de los que estamos muy orgullosos de intentar emular, son un comienzo muy importante, pero hay que diseñar productos alrededor del cliente.

16:12

Eso es lo primero, qué préstamo ayudará a que su negocio crezca, y nosotros hacemos todo lo posible al combinar la capacitación empresarial con cada préstamo y diseñar los términos y condiciones según las necesidades específicas del negocio. Así que el diseño de productos centrados en el cliente se mezcla con datos y la protección del consumidor, especialmente porque somos fintech, así que tenemos que ser muy cuidadosos con los datos de los clientes y los riesgos cibernéticos y las amenazas que mencionó Sheila. Y luego, un precio responsable; no solo se trata de diseñar ese producto.

16:44

Funciona, pero también es súper importante en esta batalla a veces cuesta arriba asegurarnos de que el precio sea adecuado para el cliente, mientras reflejamos el riesgo y explicamos cómo ese precio funciona a lo largo de toda la cadena de valor. Así que son préstamos de alto riesgo, son préstamos no asegurados para personas con pocos datos. Tenemos un gran algoritmo, un producto increíble y oficiales de relación en el campo que complementan nuestros canales fintech a través de un enfoque híbrido. Pero es muy, muy importante que...

17:20

que podemos asegurar capital alineado con la misión y ese capital alineado con la misión proviene de inversores de impacto, de instituciones financieras de desarrollo y de bancos

locales, de los cuales hemos tenido mucho éxito en obtener apoyo. Ellos entienden la realidad del mercado y ese producto diseñado para el cliente es transparente, justo y lo entiende el cliente. Así que las vulnerabilidades inherentes del cliente para entender lo que está pasando deben ser mitigadas con una entrega y explicación del producto realmente claras por nuestra parte y, de hecho, por parte de ellos también.

17:54

"Cada practicante debe ser claro con sus clientes para que sepan que lo que reciben es lo que hay, sin cargos ocultos ni prácticas engañosas. Sin embargo, hemos visto prácticas bastante arriesgadas en el mercado, donde los préstamos están colateralizados. Por ejemplo, un oficial de préstamos toma como garantía un activo que vale mucho más que el préstamo que otorgan; pueden dar un préstamo de 100 o 200 dólares y asegurarla con un terreno que vale mil dólares. Eso no está bien."

18:24

Practicar, eh, y estas son las cosas de las que todos necesitamos estar conscientes, porque un precio responsable es mucho más que la TAE, es mucho más que las tasas de interés efectivas. El préstamo tiene que ser sostenible para el cliente, tiene que ser sostenible para el negocio y tiene que generar rendimiento para el inversor, pero todo eso tiene que hacerse de una manera que minimice los riesgos en toda la cadena de valor crediticio de principio a fin. Nuestra firme creencia es que la manera de lograrlo es a través de la educación, con términos y condiciones claras.

18:52

y un diseño de producto realmente bueno, ya sea en la protección de datos del cliente, los términos de ese producto o la manera en que se utiliza. Yo recomiendo mucho tener bucles de retroalimentación en tiempo real; siempre estamos haciendo encuestas a nuestros clientes, es una característica de cómo está diseñado el producto, así que su opinión y su voz son nuestro mayor activo y la mejor manera de poder evolucionar según nuestras necesidades. Hemos sido muy afortunados, somos una empresa B y llevamos esa bandera con orgullo.

19:22

Con mucho orgullo somos un miembro de su comunidad, Amelia. Y, de verdad, creo que estas, las Estrellas del Norte, si es que se puede tener más de una, son importantes para vender. Haré una pausa ahí, eso está genial. Y creo que, ya saben, un tema que escuché de todos ustedes es la transparencia. Y Wayne, lo que mencionaste sobre obtener

retroalimentación de los clientes también es cierto en Bungle Field Gar y es realmente esencial para la transparencia. A menudo pensamos que solo se trata de cómo he...

19:52

Entregué información a mi cliente, pero parte de ese proceso es escucharlos de vuelta y asegurarme de que realmente entendieron y si tienen alguna pregunta o desafío inesperado. Así que gracias por esas buenas soluciones. Ahora vamos a hablar de los estándares DFS, Abby, ¿podrías mostrar mis diapositivas? La razón por la que titulamos esta sesión "Usando los estándares DFS para ayudar a mitigar esta crisis" es porque eso es precisamente lo que se supone que deben hacer. Pasamos aproximadamente...

20:21

"Durante dos años desarrollamos estos estándares con una comunidad internacional de interesados comprometidos con una financiación inclusiva y responsable. Este trabajo comenzó con la revisión de documentos y unas 50 entrevistas individuales con expertos para entender cómo son las buenas prácticas y lo que otros en el mundo ya han aprendido. Tomamos todo ese contenido valioso y lo trabajamos en grupos durante unos nueve meses, tema por tema, para decir, 'bueno, esto es lo que hemos aprendido sobre las buenas prácticas para prevenir el exceso!'"

20:55

La deuda de los agentes de gestión por ser transparentes tema por tema, a partir de ese proceso del grupo de trabajo, se nos ocurrió una herramienta de evaluación piloto que estaba en Excel. La probamos durante ocho meses con 28 instituciones diferentes alrededor del mundo y luego analizamos esa información para ver cuáles de las prácticas ya habían implementado, cuáles no, y de las que aún no están haciendo, si están de acuerdo en que esas prácticas son relevantes en nuestro DFS.

21:28

La herramienta de evaluación estándar es relevante y factible para ellos o no. Así que, a partir de todo ese análisis, ahora tenemos esta increíble herramienta gratuita que cualquier organización puede usar. En su pantalla verán un enlace para descargarla, y está organizada por estándares, pero abarca muchos temas. Para aquellos que están familiarizados con nuestros estándares universales, son prácticas de gestión para financiar de manera responsable e inclusiva que hemos estado promoviendo durante años, incluso antes de la llegada de lo digital.

22:02

"finanzas y tomamos esos conceptos y los adaptamos al mundo digital, además le añadimos algunos elementos nuevos como la gestión de algoritmos, que son novedosos en lo digital. Así que pueden ver en la pantalla los tipos de temas que cubre esta herramienta. La imagen en la esquina inferior derecha es solo una captura de pantalla de la página de inicio. Es importante saber que puedes elegir el idioma: inglés, francés o español. Y Abby, si puedes pasar a la siguiente diapositiva, te doy un ejemplo en la siguiente."

22:34

La sección sobre el fraude muestra que hay una práctica esencial que dice que el proveedor mitiga el riesgo de fraude externo, o sea, el fraude interno sería el que cometen los empleados. Pero si consideramos lo grande que es el problema del fraude externo en el mundo digital, decimos que el proveedor tiene la responsabilidad de mitigarlo y de ayudar a los clientes que son víctimas de fraude. Luego, tenemos algunos indicadores y detalles, y esos indicadores y detalles son los que se evalúan. Así que si evalúas tu propia situación...

23:05

prácticas en contra de los estándares de la DFS. Aquí es donde puntúas: sí, lo estoy haciendo; no, no lo estoy haciendo; o lo estoy haciendo parcialmente; o no aplica a mí. Entonces, puedes ver que el primer indicador 3B 61 dice que el proveedor evalúa el riesgo de fraude investigando tendencias externas de fraude y analizando la retroalimentación de los clientes para identificar el riesgo de fraude específico en su mercado. Esto tiene que ser un trabajo continuo porque las estrategias de fraude están evolucionando, pero básicamente este primero dice que son los proveedores de servicios financieros.

23:37

"Es responsabilidad estar al tanto de las diferentes fuentes de fraude en su mercado, y la segunda parte dice que, ahora que lo sabes, necesitas mitigar ese riesgo de fraude a través de, como mínimo, las siguientes actividades. Primero, invertir en tus propias tecnologías y en la capacidad del personal. Segundo, analizar datos, que pueden ser tus datos de transacciones y también deben incluir los datos de quejas para ayudarte a entender e identificar actividades sospechosas. Y por último, la parte de educación."

24:07

Alan mencionó que hay que informar a los clientes, usando al menos dos canales diferentes, cómo protegerse. Y, finalmente, el indicador 3B 63 trata sobre qué hacer si un cliente, de todas formas, fue víctima de fraude. Hay algunos detalles sobre tu responsabilidad como proveedor para notificar a los clientes cuando identifiques actividad

fraudulenta sospechosa, y el plazo para hacerlo depende de si eres un proveedor analógico o digital. Tienes la responsabilidad de investigar eso.

24:41

El cliente no fue negligente si fue víctima de fraude y no fue su culpa. Entonces, el proveedor tiene la responsabilidad de restituir los fondos perdidos. Voy a hacer una pausa ahí, eso es solo un ejemplo. Quiero devolvérselo a Alan. Banco Fihogar participó en el piloto de estándares de DFS y me pregunto si puedes compartir con este grupo cómo fue para ti. ¿Fue útil como proveedor de servicios financieros evaluar tu práctica contra estos estándares? Y si es así, ¿en qué sentido?

25:11

Claro, creo que tener los estándares del DFS es una forma muy interesante de plantear los pasos para ver cómo puedes avanzar mejor. Es como una gran guía que tienes, con una lista de estándares muy bien pensada y preparada, que te obliga a analizar a fondo tus prácticas y ver en qué estás haciendo bien, pero también en qué áreas necesitas mejorar. Y una vez que hayas terminado de evaluar...

26:07

Entonces, te quedas con una lista de cosas por hacer para seguir con tu plan. Pensamos que era muy útil como herramienta de análisis, pero también como herramienta de seguimiento. Creo que nos ayudó a concentrarnos mejor en qué seguir adelante y a saber cuáles de los estándares nos aplican mejor que otros. Uno de los desafíos que enfrentamos, y sé que eso fue algo que investigaste después de que terminó el piloto, fue que la autoevaluación era, de hecho...

26:50

muy completo y luego fue, um, es un reto tener una evaluación tan grande que encaje en cada categoría de cada institución que la toma y, uh, poder, uh, clasificar lo que, uh, mejor refleja tu realidad es un desafío, pero definitivamente nos ayudó y nos dio un marco que usar como una herramienta de planificación para avanzar una vez que la evaluación terminó. Sabes, lo que dijiste creo que es el núcleo de los estándares, que se supone que es una herramienta, una herramienta interna, así que este no es un documento.

27:36

"Eso que usas para demostrar tu excelencia hacia afuera es una herramienta de capacitación interna, y lo que dijo Alan es absolutamente cierto. Después de tener esta visión completa, tienes una conversación interna sobre cuáles son las brechas que

realmente nos importan, cuáles necesitamos abordar y cuáles son menos relevantes. Muy, muy acertado Alan. Vamos a cerrar ahora con un comentario final de cada uno de los otros panelistas, mientras escuchas la discusión de hoy."

28:05

Y estás pensando no solo en el riesgo, sino en las soluciones. ¿Cuál es una idea clave que te gustaría que la audiencia se llevara? Willie, empiezo contigo. Excelente, gracias. Mi conclusión, lo que te sugeriría es que te enfoques en probar rigurosamente las soluciones a estos desafíos antes de ampliarlas. Hoy escuché a Wayne y Alan hablando sobre educación, así que voy a dar un ejemplo relacionado con la educación contra el fraude. Hemos probado esto.

28:36

"En tres contextos diferentes, en Kenia, en Uganda y en Nigeria, y en dos de las tres veces que probamos estas campañas de educación contra el fraude a través de ensayos controlados aleatorios, encontramos que, desafortunadamente, no fueron tan efectivas. La gente se volvió más cautelosa y era más probable que reportaran cualquier cosa como una estafa, incluso mensajes legítimos. Luego, la tercera vez, en Uganda, hicimos un pequeño ajuste; cambiamos el método a través del cual compartimos la información."

29:09

Se transmitió a través de un sistema de respuesta de voz integrado y más actividades interactivas, y encontramos que en Uganda esto fue súper efectivo. Además, esta educación realmente está mejorando la capacidad de los consumidores para identificar fraudes. Así que la conclusión clave es que las buenas ideas no son suficientes, hay que probarlas. Muchas gracias, y Sheila, te paso la palabra. Sí, muy rápido, diría que además de todo, también hay que prestar atención a los consumidores más vulnerables. Nuestra investigación reciente ha mostrado que por cada uno...

29:40

Aumentar el puntaje de vulnerabilidad significa que hay un incremento de 1.28 en la cantidad de resultados negativos reportados por los consumidores, y eso se da en África, Asia y algunas partes de Europa también. Así que creo que, aunque estamos revisando todos los diferentes marcos y riesgos existentes, debemos prestar especial atención a ciertos grupos de consumidores que podrían ser más vulnerables o verse más afectados por los resultados de los riesgos que estamos viendo. Te regreso la palabra, Amelia. Excelente punto, Wayne. Un cierre sobrio.

30:10

Consejos para el mundo, pues tengo miedo de hacerte sentir incómodo. Es un respaldo muy fuerte de la SPTF, porque te permite medir y gestionar matrices. Esto te ayuda a evaluar y comparar con todos los diferentes vectores de desempeño social que son tan importantes para todos nosotros. Luego, realmente puedes establecer metas y medir el progreso. Lo que hacemos es importante; los servicios financieros son o el mayor acelerador o el mayor riesgo para ambos.

30:45

"El cliente y la empresa están en la misma sintonía, así que si puedes aferrarte a esas cosas que aseguran tu éxito junto al del cliente y gestionarlas y medirlas, no tienes que inventar la rueda ni improvisar. El trabajo duro ya se ha hecho, y es fácil de encontrar solo siguiendo lo que hace tu organización. Así que no me disculpo por eso, funciona y funciona bien. Es una excelente manera de cerrar una llamada a la acción, y realmente apreciamos lo amable que has sido."

31:14

"Palabras y estoy totalmente de acuerdo con lo que acabas de decir: las finanzas digitales tienen ese equilibrio que puede hacer el mayor daño pero también el mayor bien, así que hagámoslo bien. Muchas gracias a todos por su participación y disfruten el resto de la semana de inclusión financiera."