








# DPI: Elevating Unheard Voices for Better Consumer Outcomes – 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

Un panel en la Semana de Inclusión Financiera 2024 discutió la Infraestructura Pública Digital (DPI), destacando la importancia de centrar la atención en el usuario y la necesidad de amplificar las voces de los más vulnerables en los sistemas financieros.

## Aspectos destacados

-  **Diseño Centrado en el Usuario:** Es crucial que la infraestructura esté diseñada pensando en el usuario final, para fomentar su adopción y confianza.
-  **Contexto Global:** Cada país enfrenta desafíos y soluciones únicas para implementar la DPI de manera efectiva.
-  **Investigación de Consumidores:** Destinar entre el 15% y el 20% de los presupuestos de DPI a la investigación sobre usuarios puede mejorar la comprensión de sus necesidades y mejorar los resultados.
-  **Innovación y Confianza:** La confianza se puede construir a través de mecanismos confiables y eficientes para resolver quejas en los sistemas digitales.
-  **Intencionalidad de Género:** Abordar las barreras que enfrentan las mujeres para acceder a servicios digitales es vital para lograr la inclusión financiera.
-  **Financiamiento Sostenible:** Los costos continuos para pruebas de usuario y mejoras son necesarios para el desarrollo sostenible de la DPI.
-  **Análisis de Economía Política:** Entender el contexto político y económico es esencial antes de implementar la DPI en nuevos mercados.

## Perspectivas Clave

-  **Reducción de Costos y Accesibilidad:** La DPI puede reducir significativamente los costos de transacción, mejorando el acceso para usuarios de bajos ingresos. Sin embargo, surgen preocupaciones sobre la sostenibilidad si no se mantiene el financiamiento para el apoyo continuo a los usuarios.
-  **Importancia de los Mecanismos de Quejas:** Sistemas efectivos para resolver quejas pueden prevenir la pérdida de usuarios, especialmente entre poblaciones vulnerables, al asegurar que sus preocupaciones se aborden rápidamente.

- 🌱 Adaptabilidad de los Sistemas: La DPI debe ser lo suficientemente flexible para adaptarse a diferentes capacidades tecnológicas y experiencias de usuario, especialmente para aquellos con alfabetización digital limitada.
- 💡 Necesidad de Políticas Inclusivas: Los responsables de políticas deben priorizar estrategias sensibles al género en la DPI para asegurar un acceso y beneficios equitativos para mujeres y grupos marginados.
- 🌐 Alianzas Público-Privadas: Las colaboraciones entre gobiernos y el sector privado pueden mejorar los marcos de DPI, pero deben estructurarse cuidadosamente para evitar socializar riesgos mientras se privatizan ganancias.
- 🔍 Investigación y Monitoreo a Largo Plazo: El monitoreo continuo y la investigación sobre las experiencias de los usuarios son cruciales para adaptar y mejorar la DPI, asegurando que siga siendo relevante y efectiva.
- 📖 Soluciones Personalizadas: El contexto único de cada mercado debe guiar el diseño e implementación de la DPI, en lugar de un enfoque único para todos, para realmente satisfacer las necesidades de los usuarios.

## Transcript

00:15

Bienvenidos a la segunda sesión en vivo de la Semana de Inclusión Financiera 2024. Soy Jayshree Venkatesan y lidero la protección al consumidor y nuestro compromiso estratégico con la industria en el Centro para la Inclusión Financiera. Hoy es un honor dar la bienvenida a nuestra panelista, Nanjira Sambuli, quien es becaria en el programa de Tecnología y Asuntos Internacionales de la Fundación Carnegie para la Paz Internacional. También damos la bienvenida a Deepti George, quien es el Vicepresidente y jefe de estrategia en Dvara Research, y a Dpti Sonja Kelly, que...

00:48

la vicepresidenta global de investigación y defensa en Women's World Banking, que también fue una ex-aista, y aprendí, eh, hace poco que fue una de las miembros fundadoras y arquitectas de la inclusión financiera que tanto apreciamos. Y por último, pero no menos importante, David Porteous, fundador y CEO de Integral Governance Solutions. Gracias a todos por unirse a este panel sobre este tema de vanguardia, que es la infraestructura pública digital, la centración en el usuario y la importancia de escuchar a las voces más vulnerables al diseñar infraestructura. Si hay un término que...

01:19

no existía hace una década, pero ahora es parte de nuestras vidas en las finanzas inclusivas. Se trata de la infraestructura pública digital (DPI) y en el panel anterior escuchamos sobre el sistema de pagos rápidos en Brasil, que hace referencia a la capa de DPI. En realidad, se refiere al conjunto de elementos interoperables que crean las bases para ofrecer servicios financieros digitales, así como varios otros servicios. Pero lo que constituye la DPI es, ya sabes, estábamos discutiendo esto detrás del escenario; es parte de un espacio definicional en evolución y definitivamente no es algo fijo.

01:49

El tema de la discusión de hoy, en el marco de las finanzas inclusivas, generalmente nos referimos a la combinación de pagos digitales, identificación y el intercambio de datos como las tres capas interconectadas que sirven de base para ofrecer servicios financieros digitales. Pero con eso, David, quiero pasar a ti y pedirte que describas la teoría del cambio que conecta la centrabilidad en el usuario con la infraestructura, que tiende a ser algo abstracto y a menudo alejado de los usuarios finales. Y realmente, ¿quién es el usuario cuando pensamos en infraestructura?

02:22

Hay más de 100 países que están implementando alguna forma de DPI con la esperanza de lograr avances en inclusión. Esta es una conversación bastante crucial. David, gracias, Jer, y gracias por la oportunidad de ser parte de este panel, especialmente con panelistas que realmente están en la primera línea pensando en algunas de estas preguntas importantes. Estoy deseando escuchar más, pero tienes razón, la discusión se vuelve abstracta muy rápido, y creo que eso es parte de...

02:51

Porque podemos distinguir entre este enfoque de DPI y este tipo de mentalidad hacia la transformación digital que tiene todos estos elementos como la interoperabilidad y la apertura, y así sucesivamente. Pero es un enfoque, y como tal, es bastante difícil de relacionar directamente con un cambio, al menos a corto o mediano plazo. Sería como decir que en la inclusión financiera, el enfoque de ahorro es lo más importante para la inclusión financiera, y todos sabemos que hay muchas piezas en movimiento al hacer una afirmación así, y no es algo.

03:23

que podrías hacer fácilmente después de un período de tiempo relativamente corto, que es el tiempo que hemos observado los dpis con algún grado de rigor. Así que creo que es más útil pensar en los dpis como capacidades, como algunos de esos sistemas digitales

que has mencionado, donde hay cierta recopilación de evidencia sobre cuáles son los canales a través de los cuales vemos beneficios. Así que pensaría en tres jer en particular que vale la pena mencionar en esta conversación, con un vínculo a la inclusión financiera, que es realmente donde algunos de ellos se enfocan.

03:59

Los casos de uso más interesantes han surgido, y el primero sería la reducción de costos. DPI como infraestructura puede reducir costos de maneras que abren el acceso y aumentan la asequibilidad para los usuarios finales. Los mejores ejemplos que se me vienen a la mente son de India, donde vemos cómo el uso de eKYC y su vínculo con el sistema de identidad digital Aadhaar ha reducido los costos de KYC para abrir cuentas, pasando de unos \$12 a \$6, según un estudio. ¡Es una reducción enorme! Y cualquiera que esté familiarizado con el costo de productos lo sabe.

04:39

Para cuentas de bajo valor, se darían cuenta de la diferencia que eso hace en un caso de negocio y, por lo tanto, la disposición a aceptar cuentas de clientes de bajo valor. Así que hay un canal de impacto de DPI donde hemos visto que la infraestructura marca la diferencia. Aquí hay otro: creo que hay evidencia de que se puede hacer una diferencia a través de la competencia y la innovación. Y para ser claros, los DPI en sí mismos raramente son innovadores; a menudo se copian unos a otros. Es uno de los riesgos si te equivocas en uno de los casos de prueba.

05:12

y se replica a través del sistema a medida que la gente los copia en diferentes lugares, pero lo que hacen, o lo que deberían hacer, es fomentar la innovación más arriba en la cadena, a nivel de aplicación. Ahí sí vemos evidencia, y creo que mencionaste a Pix. Creo que Brasil es un buen ejemplo de cómo Pix, como un sistema de pagos abierto, ha permitido que nuevos actores entren en el espacio bancario digital brasileño, se sumen a la competencia y le den pelea a los que ya están establecidos.

05:45

El dinero, y de hecho algunos de ellos han sido muy importantes para el éxito de esto, así que es un intercambio mutuo. La infraestructura lo ha hecho posible y estos nuevos competidores, a su vez, han impulsado el uso de esa infraestructura. Hay un segundo canal, y creo que hay al menos un tercero, del que hay alguna evidencia, aunque es menos notable que los otros, y es el uso de información de manera estructurada para gestionar

mejor el riesgo, lo cual, obviamente, se refleja en seguros y créditos. Y aquí, en inclusión financiera, pensamos en lo abierto.

06:18

La financiación en particular, aunque hay que tener cuidado porque no todos los esquemas de finanzas abiertas son en realidad esquemas de DPI; no necesariamente tienen un operador o un esquema detrás. Pero en la mayoría de los esquemas de más rápido crecimiento que conozco, que los vemos hoy en día en el Reino Unido, en Brasil y en India, estamos empezando a ver cómo despegan con los agregadores de cuentas. Ahí sí vemos un esquema que tiene protocolos, estándares y un operador responsable, así que es un DPI, y ya vemos pruebas tempranas de cómo esto está avanzando.

06:52

Información más estructurada en la mesa de manera segura y autorizada puede empezar a marcar la diferencia en el acceso a créditos CR para pequeñas empresas, ese es el ejemplo del Reino Unido hasta ahora y potencialmente también para consumidores que no tienen acceso a créditos. Así que, J, creo que podemos decir con seguridad que estamos viendo cada vez más evidencia de que esos canales están llevando a beneficios para los usuarios finales. Solo diría que, al considerar DPI, necesitamos estar conscientes de los riesgos, así que no solo buscamos lo positivo, también somos conscientes de lo que puede salir mal.

07:26

Está pasando de lado y para mí esos riesgos son los riesgos de abuso, que los DPI pueden usarse para fines no intencionados o incluso peores, para fines que no son positivos para el desarrollo de ninguna manera. Y luego está el otro lado de ese riesgo, el riesgo de no uso, que es que todo este tiempo, energía y esfuerzo se invierte en armar algo que la gente simplemente no usa porque no le tiene confianza. Así que evitar el abuso y el no uso es realmente importante, pero es difícil de lograr para poder ofrecer ese tipo de soluciones al usuario final.

08:05

"Los beneficios de los que hay evidencia, pero llegar a ellos en todos lados sigue siendo un camino que creo que la mayoría de los países están apenas comenzando a recorrer. No, fue un gran resumen, gracias David. Me encanta cómo resumiste los riesgos de abuso y el no uso como los dos extremos del espectro. Volveré contigo sobre el tema de la reducción de costos, porque estoy seguro de que ha habido algunas ganancias en eficiencia, pero también hay una gran pregunta sobre los subsidios que se han impulsado."

08:37

cómo eso impacta la sostenibilidad a largo plazo y en nuestro caso tendría un efecto en, ya sabes, los presupuestos disponibles para las pruebas continuas y la centración en el usuario. Pero pasando de ti a Deepti, porque mencionaste algunos de estos riesgos y vemos que algunos de ellos se reflejan en tu excelente investigación y mapeo del proceso de resolución de quejas en la app de UPI con clientes en áreas rurales remotas de India. Solo voy a leer una cita de tu trabajo porque ayuda.

09:09

ilustra la importancia de tener en cuenta a algunos de los usuarios más vulnerables. Aquí te dejo lo que dijo una de las encuestadas, que es una mujer del distrito de Anan en Gujarat: "Vi la página de contacto, que es la interfaz del chatbot, pero no entendí cómo avanzar desde esa pantalla y luego pensé que iría a la sucursal del banco para hacer quejas". Esto fue en el contexto de usar la app UPI, que, para quienes no lo sepan, es la app de pagos instantáneos en India.

09:41

En el panel anterior, escuchamos mucho sobre la importancia de la confianza y lo fácil que se puede romper, especialmente para los usuarios que lo hacen por primera vez. ¿Podrías compartir algunos de los puntos más importantes de tu investigación? Realmente indica los momentos en el viaje del consumidor donde la confianza puede quebrarse, y ¿qué lecciones deberíamos sacar de eso? Gracias. Gracias, Jayshree, y gracias al CFI por su interés en el trabajo que acabamos de completar. Solo quería empezar diciendo que...

10:10

Claro, los pagos digitales, estamos hablando de alrededor de 15 mil millones de transacciones que se realizan al mes en el país, y la verdad es que hay muchos usuarios nuevos que apenas están comenzando con los pagos digitales. Esos efectos de red se están volviendo muy evidentes hoy en día. Entonces, la gran pregunta sería de dónde van a salir los próximos 300 millones de usuarios. Creo que ahí es donde el trabajo que hicimos es muy, muy importante.

10:40

Así que, para que más o menos entiendan, y estoy seguro de que mucha gente no está familiarizada con lo que se ha hecho, realmente queríamos entender qué pasa cuando la gente tiene problemas con una transacción que han realizado o que no han podido realizar, o cuando esperaban recibir dinero y no lo recibieron. ¿Qué hicieron al respecto?

Esos son solo problemas relacionados con transacciones, no entramos en la cantidad de otros problemas que los consumidores pueden estar experimentando debido a...

11:08

El hecho de que UPI sea un sistema tan sofisticado, con muchas características que realmente se han pensado y se han introducido en el ecosistema, teniendo en cuenta los diferentes segmentos de clientes y sus necesidades, muestra que se ha puesto mucho esfuerzo en el diseño de las distintas funciones. Pero luego surge la pregunta: cuando tienes un problema muy simple relacionado con una transacción, ¿qué haces al respecto? Y, bueno, nosotros encontramos que, para eso, realmente salimos al campo y... ya sabes, para entender mejor la situación.

11:36

Estos son individuos que tienen ingresos bajos, pero también tienen un nivel de habilidad digital bajo a medio. Entonces, teníamos que averiguar qué hacían cuando tenían un problema. A partir de toda la información que recopilamos, terminamos rediseñando cómo podrían ser los prototipos. Diseñamos de nuevo cómo podría ser el mecanismo de soporte dentro de la aplicación. Y luego llevamos eso de vuelta al terreno.

12:09

Para probarlo más a fondo, todas esas ideas se han puesto a disposición pública, y son accesibles no solo para los interesados en tecnología de productos, sino también para investigadores de UX y otros stakeholders del diseño. Además, también están disponibles para el operador del DPI aquí, que es el Consejo Nacional de Pagos de India, así como para entidades como los reguladores, estamos hablando del Banco de Reserva de India. Así que, volviendo un poco al tema...

12:42

Las ideas que tengo son que la primera pregunta es si realmente hubo algún desafío. Lo que muestran los datos es que, de hecho, los reembolsos de débito y las tasas de éxito de esos reembolsos han mejorado exponencialmente. Así que no es que la gente esté perdiendo dinero, sino que cuando su dinero se queda atrapado, no saben qué hacer al respecto. Eso significa que su mecanismo habitual no está funcionando. Y lo importante es que evaluamos esto desde un ángulo social.

13:13

Medio, eh, una especie de análisis, eh, y lo que encontramos, eh, usando una herramienta subtech, es que realmente tu dirección inadecuada, así como los fallos en las

transacciones, parecen ocurrir con bastante frecuencia. Y esos son los tipos de problemas de los que la gente realmente se queja, eh, y no son usuarios de bajos ingresos o, ya sabes, usuarios restringidos per se, eh, que realmente van a las redes sociales. Pero lo que encontramos desde la perspectiva de los usuarios restringidos es que, en realidad, la mayoría de los usuarios, eh, buscaban una solución fuera de la aplicación UPI, eh.

13:44

"Experimentaron una vulnerabilidad situacional que los hacía sentir que podían perder dinero por fraude, porque no entendían bien. No sabían si al hacer clic en un punto específico de la aplicación podrían perder más dinero, o si había dinero atascado que podría perderse si hacían clic en algo. Había mucha confusión con los procesos complejos y toda la experiencia generaba bastante ansiedad al momento de usar la app."

14:12

y, eh, ya sabes, como que mantener ese viaje de encontrar una resolución hasta el final, así que, eh, todo esto resultó en una falta de confianza con la plataforma, ¿verdad? por la resolución ineficaz. Y luego, esta carta para los que se dieron de baja de UPI, sin importar qué tan buena era tu banco o tu proveedor de la app de terceros. Ahora, esto no significa que la gente va a dejar de usar UPI, el punto es que ya se han activado los efectos de red, eh, pero...

14:42

La cuestión es que esta ansiedad realmente no ayuda porque la gente, de hecho, recurre a YouTube o algo así, al menos eso fue lo que vimos en India. Amigos y familiares que están mejor, van al banco para averiguar si su dinero va a regresar o si está atrapado. Así que es tan complicado como eso. Entonces, lo que pensamos fue cómo podríamos reinventar todo el proceso para que, como objetivo principal, pudiéramos...

15:12

"Queremos que todo el viaje esté dentro de la aplicación misma, así que creo que esa fue la estrategia que seguimos. Hay mucho material que hemos compartido, así que estoy feliz de profundizar en cualquiera de esos temas. Gracias, DTI, y sí, compartiré el enlace a la investigación de Dipti en Dwara. Pero pasando de Dipti a ti, Nira, tú has hecho mucho trabajo en el contexto de Kenia y también en el contexto africano más amplio, y más recientemente con nosotros, que es sobre algunos de los..."

15:53



Tengo problemas de confianza con el uso de identificaciones digitales y su adopción en Kenia. Solo quería preguntarte sobre algunos de los desafíos que ves, especialmente desde la perspectiva del usuario final. Esto es importante porque, como sabes, la Unión Africana ha firmado el pacto digital global y hay un gran impulso para adoptar la Identidad Digital Pública (IDP), como lo vemos en los contextos de India o Brasil. Así que, ¿cuáles son las medidas de seguridad que necesitamos mantener?

16:29

"¿Dónde comenzamos y cómo nos aseguramos de que esto se implemente de manera significativa? Gracias, Jaysree. Bueno, creo que primero hay que tener en cuenta que con el lenguaje de DPI entrando en este tipo de léxico y en la agenda de desarrollo digital, tenemos una situación en la que los sistemas existentes, como los sistemas de identificación digital y los impulsores de inclusión financiera, como el dinero móvil, están siendo cuestionados, como una especie de evaluación de si cumplen con el guion de DPI. ¿Qué significa eso? Y en el caso de Kenia con las identificaciones, donde hemos..."

17:03

Se ha visto mucho movimiento con la idea de tomar una identificación nacional que ya tenía alrededor del 97% de cobertura y convertirla en una identificación digital. Una gran pregunta en algunas de las investigaciones que hemos hecho recientemente y publicado con CFI es qué problema adicional iba a resolver la identificación digital. Parte del desafío es que la forma en que el gobierno ha ido introduciendo el proceso de digitalización ha generado problemas de confianza y experiencias negativas para los ciudadanos. Normalmente, lo que pasa es que si un gobierno...

17:33

Deciden, ya sabes, implementar medidas drásticas, como imponer plazos para adoptar un sistema, o no se explica bien y la gente tiene que apresurarse, por ejemplo, y todas estas otras instrucciones de tipo Fiat para poner los sistemas en marcha. Al final, te encuentras con una situación que genera desconfianza. Si la plataforma resulta ser poco confiable, por ejemplo, hemos tenido una situación donde se hizo el cambio a nuestro sistema de identificación digital.

18:04

El sistema, por ejemplo, no se reconoce en la base de datos actual y hay muchos otros problemas así que terminas en una situación donde la gente queda en el aire. En muchos de los sistemas digitales de Kenia ahora mismo, que no son necesariamente DPI pero cumplen esas funciones, la búsqueda por digitalizarlos más ha hecho que sean menos

confiables y ha dejado a mucha gente fuera. Así que ha surgido una gran pregunta, especialmente ahora que esta agenda está ganando impulso y se presenta como un factor crucial para África.

18:33

Recientemente, algunos influentes tomadores de decisiones han hablado sobre lo crucial que es el DPI para África. Surgen preguntas fundamentales: ¿qué es lo que estás tratando de resolver? Eso va a variar según el contexto. Así que necesitamos tener un mapeo muy claro que lo lideren los expertos de cada ecosistema. En el espacio del desarrollo, tendemos a pensar que hay una solución única para todos, como si lo que funciona en India también fuera a funcionar en África, solo porque el Sur Global está unido. Pero incluso PESA...

18:59

Por ejemplo, en Kenia despegó, pero no pasó lo mismo al lado porque había factores que se debían considerar. Así que ahora hay que volver a la idea de entender qué es lo que estás tratando de resolver. Y si lo llevamos al ámbito financiero, por ejemplo, si dices que quieres introducir otro sistema para conectar a las personas, podrías encontrar, especialmente en el caso de aquellos que ya han sido dejados atrás en África, que hay un desafío particular de los que se quedan rezagados.

19:24

"Ya hemos estado en la intersección de tantas desigualdades. No es la app, no es el teléfono, no es ese ángulo particular de inclusión que va a levantar el panorama que esperas. Hay muchos más aspectos que necesitan ser considerados, y a veces esto se pierde en la traducción. Los diferentes intereses compiten por cómo se diseñan los sistemas y, al final, terminan metiendo los sistemas en un lugar donde no logramos lo que hablamos en temas como las salvaguardias."

19:51

y principios, eh, porque la verdad es que para todos los aspectos técnicos, eh, que buscamos, ya sea la reducción de costos o lo que sea, hay motivaciones políticas y de políticas, eh, intrínsecas que están presentes y a menudo pasamos por alto esto. Así que esto es muy, muy importante, especialmente ahora que estamos tratando de pivotar hacia esta idea de lo que podría ser DPI para explicar mejor el contexto de cada país, basándonos en un mapeo de dónde se encuentra un país, ya sea con la infraestructura, con la identificación, ya sabes, los sistemas financieros, el intercambio de datos, y así sucesivamente.

20:20

Sabes, hay que definir cómo sería ese diagnóstico o punto de partida para hacer que los sistemas sean más alineados con DPI, tanto del lado de los PO, lo que implica una evaluación adecuada de la economía política, como también las capacidades técnicas. Por último, quiero decir que en África esto regresa a algunos fundamentos que no se pueden pasar por alto: la conectividad. Y con esto me refiero tanto a internet como a la energía para alimentar los sistemas de los que hablamos. Esta conversación sobre DPR realmente necesita abarcar todo eso.

20:49

enfoque de ecosistemas, de lo contrario corremos el riesgo, ya sabes, de que los gobiernos destinen presupuesto a soluciones técnicas, pero no hayan planificado cómo se llevarán a cabo, lo que nos deja de nuevo en el punto de partida. Así que, desafortunadamente, para muchas personas esto tiende a convertirse en una conversación básica, pero creo que DPI nos ofrece la oportunidad de ver la política y cómo se formula la política tecnológica, teniendo en cuenta de verdad las realidades sociales, culturales y políticas, sí, y tú realmente has establecido eso.

21:17

Me parece importante hablar contigo, Sonia, porque quiero asegurarme de que todos tengan acceso a los sistemas que nos permiten hacer que sean más intencionados en cuanto al género y más útiles para las mujeres. Quiero preguntarte sobre el trabajo que ha hecho Women's World Banking para reducir la brecha de género. ¿Qué significa ser intencional en cuanto al género en este contexto? Y, si tuviésemos en cuenta lo que acaba de mencionar Njira...

21:50

dijo que, ya sabes, tenemos que tener en cuenta el contexto local, ¿hay consecuencias no deseadas que las mujeres podrían enfrentar que realmente no estábamos considerando al cambiar diferentes políticas sobre DPI? Sí, gracias, Jayshree, y gracias a CFI por organizar este fantástico evento global. Para mí es un momento de círculo completo haber estado en la mesa discutiendo la primera hace 10 años, así que felicidades a todos ustedes. Es maravilloso estar hablando sobre infraestructura pública digital porque...

22:27

No es algo de lo que hablábamos hace 10 años. Siento que hay temas en el ámbito de la inclusión financiera que estamos discutiendo una y otra vez, pero este en particular quiero tomar un momento para celebrar lo lejos que hemos llegado en infraestructura pública

digital solo en los últimos años, que ya forma parte de nuestro léxico colectivo. Creo que eso es algo realmente digno de celebrar y el hecho de que podamos tener una conversación específica sobre esto.

22:59

"elevar voces que no se escuchan y que me hayas invitado a hablar sobre género y sus aspectos, es realmente fenomenal. Es un privilegio llegar a un punto donde hay espacio para estas conversaciones. No quiero decir que no deberían hacerse desde el principio, porque definitivamente deberían, pero no suele ser así. Hablando en frases cortas, hemos estado construyendo el avión mientras volamos como comunidad global. Esperamos que una marea creciente eleve a todos en este espacio."

23:32

Ese DPI va a crear una inclusión financiera masiva y conectividad, y un uso activo. Pero, fundamentalmente, Women's World Banking se está preguntando si la infraestructura pública digital realmente funciona para las mujeres. Es una pregunta simple, y es un valor agregado que aportamos a las conversaciones que estamos teniendo con el G20, uno a uno, con los responsables de políticas y reguladores en reuniones bilaterales, con otras instituciones de apoyo que realmente están trabajando en los fundamentos del DPI. Como dije, creo que estamos lo suficientemente avanzados.

24:04

Aprovechando la experiencia y aprendiendo de las cosas que hemos visto, he notado varias consecuencias no intencionadas del diseño de la infraestructura digital pública. David, hablaste tan bien sobre el riesgo de abuso y el riesgo de no uso, y desde Women's World Banking estamos abordando eso con una perspectiva de género. Quiero compartir un par de historias, un par de ejemplos. Uno de ellos es que India tiene una infraestructura digital pública fantástica que ha estado en funcionamiento durante años.

24:40

se creó de manera sorprendentemente rápida, y creo que a veces, cuando estamos construyendo el avión mientras volamos, tomamos decisiones que parecen ser las correctas en el momento, pero que pueden resultar problemáticas. Una de esas cosas fue en los últimos años, donde ha habido una apertura masiva de cuentas en India para intentar tener una cuenta en cada hogar, lo cual es un objetivo fantástico. Uno de los requisitos para abrir una cuenta es tener un número de teléfono asociado con la cuenta, lo cual es bastante fácil.

25:13

En India, si tu biometría está conectada con tu ID de Aadhaar y eso está vinculado a tu tarjeta SIM, entonces tiene sentido conectar eso a tu cuenta bancaria o cualquier otro servicio financiero que tengas. Pero hemos visto que muchas mujeres están abriendo cuentas con un agente o un corresponsal de negocios, donde hay un montón de mujeres abriendo cuentas. Llega la parte en la aplicación que pregunta por tu número de teléfono, y muchas veces las mujeres no recuerdan su número, o tal vez no tienen teléfono, o utilizan el de alguien más.

25:44

"tienen un teléfono en su familia y no saben el número, así que es como si los agentes de BC escribieran su propio número de teléfono en ese espacio del formulario. Estábamos trabajando con una institución financiera hace unos años que intentaba cumplir con la regulación de que las cuentas bancarias deben estar asociadas al número de teléfono de la persona que figura en la cuenta, y esta institución descubrió que había un montón de cuentas, un número masivo de cuentas, que tenían a agentes de BC como el número de teléfono listado."

26:18

"La cuenta y la solución que estaban discutiendo internamente era que, siendo esta una institución que se preocupaba mucho por la inclusión financiera de las mujeres, pensaron: 'Si tenemos que cumplir con esto, ¿por qué no hacemos que estas cuentas sean cuentas familiares e invitamos a otro miembro del hogar a unirse a la cuenta? Así será una cuenta conjunta y podremos cumplir, porque uno de los números de teléfono estará asociado al titular de la cuenta'. Pero esto es muy problemático para las mujeres."

26:46

Porque muchas mujeres en todo el mundo eligen sus propios servicios financieros por el beneficio de la privacidad; pueden mantener su información y su dinero en secreto. Abrir cuentas a otro miembro del hogar, supongamos que es su esposo o algún otro hombre en la casa, realmente reduce esa privacidad. Eso es algo que vimos hace unos años, y también recientemente, como J y DT mencionaron, el UPI (Interfaz Unificada de Pagos) lanzó esta función de pagos delegados donde puedes delegarle a alguien.

27:22

"otra persona para hacer pagos en tu nombre y como alguien que tiene padres mayores, realmente entiendo el uso de esta función. Creo que es una herramienta inteligente para algunas personas, pero para las mujeres podría dejarlas vulnerables a algún tipo de coerción financiera o abuso financiero, realmente podría disminuir su autonomía también."

Y hemos estado celebrando en Women's World Banking todos esos fondos de protección social que han llegado a las cuentas de las mujeres."

28:03

y eso es realmente empoderador y un poco transformador de género en un hogar; si una mujer controla el dinero, eso significa ciertas cosas para su autonomía en la casa. Entonces, si hay una función de pagos delegados y es muy fácil delegar a alguien más para que use la cuenta, podría disminuir la autonomía de las mujeres. Esa es una de las consecuencias no intencionadas que consideramos cuando pensamos en la igualdad de género. Quiero tocar un par de cosas más que he escuchado en el panel, tal vez podamos elegir.

28:33

"Las estamos levantando mientras seguimos adelante, una es la capacidad financiera digital. La investigación de DT menciona que esto podría traer desafíos en la resolución de quejas y en la solución de problemas. Entonces, nos preguntamos, ¿saben las mujeres cómo usar la infraestructura pública digital en primer lugar? Esto está relacionado con la confianza, pero también incluye conocimientos, habilidades y actitudes. Y si no saben cómo usarla, ¿cuál es el camino para que empiecen a hacerlo? Creo que hablamos sobre el diseño centrado en las mujeres en Women's World Banking."

29:13

Este desafío de diseñar para las personas que son menos propensas a usar algo, y muchas veces si diseñamos para mujeres, si resolvemos el tema de la capacidad financiera digital para ellas, estamos ayudando a muchos grupos en desventaja que pueden no tener la facilidad de entender cosas como que las tres rayitas en la esquina superior de una app significan menú. Estaba explicándole eso a alguien de mi familia el otro día, y cuando le dije que hiciera clic en el menú, no tenía idea de que las tres rayitas eran eso.

29:45

menú, así que, ¿cómo podemos ayudar a las personas a aprender haciendo? ¿Cómo podemos ayudarles con la primera transacción para que sea más probable que hagan otras? También quería retomar algo que dijo Nira, que fue la confiabilidad, y esto es parte de la centralidad en el usuario. Si la experiencia de un usuario es ir con su agente y decir "me gustaría hacer un pago" y el agente responde "oh, lo siento, la interfaz está caída", lo que terminamos viendo es una solución informal a esto, donde si es un...

30:19

una comunidad donde todos se conocen y hay capital social, eh, y confianza implícita en la comunidad. El agente podría decir "lo siento, el sistema está caído, pero deja tu dinero aquí, dame tu número de teléfono y te pondré el dinero en tu cuenta una vez que el sistema vuelva a funcionar", y eso funciona donde hay confianza social implícita. No es una solución perfecta, pero, eh, tiene sentido en algunas comunidades. Pero hay muchas otras comunidades donde no hay esa confianza social implícita o, eh, un agente podría romper esa confianza social.

30:51

Y ahí es donde vemos muchos desafíos con esa solución. Women's World Banking trabajó con una institución en Sudáfrica llamada Paycode. De hecho, fueron los ganadores de nuestro desafío fintech el año pasado. Paycode funciona sin conexión a través de Bluetooth, así que puedes enviarle dinero a alguien que esté cerca tuyo usando Bluetooth. Ese pago se procesará y se liquidará una vez que el sistema o el internet vuelva a estar en línea, y de esta manera se resuelve el problema del tiempo de inactividad de la red sin tener que depender de eso.

31:23

La confianza social en el sistema es una cosa. También espero que podamos retomar en el resto de nuestra conversación el tema de costos. Nira mencionó el asunto de los presupuestos, y Jer, tú lo comentaste en tu introducción. Parece que hay un desequilibrio y no estoy seguro de cómo vamos a solucionarlo como comunidad. Gran parte de la infraestructura digital pública depende actualmente de financiamiento, y creo que eso probablemente tiene sentido para la configuración de la infraestructura digital pública, y es bueno que...

31:55

"En este momento hay mucha inversión en DPI, pero cosas como las pruebas de usuario continuas, detectar y resolver consecuencias no deseadas, arreglar la mala atención a quejas, ese tipo de cosas, van a ser costos constantes. No me imagino que las instituciones de desarrollo multilaterales quieran meterse a resolver esos detalles a lo largo del camino. Así que tal vez esa sea una pregunta que le pueda hacer al panel: ¿cuál es la solución para esto que sea sostenible para el sector privado? Jaysree, yo sé que tú..."

32:31

Probablemente también tengas una agenda, así que siéntete libre de incluir eso en las preguntas que vas a hacer. Hay tanto que desmenuzar en lo que acabas de decir, Sonia, y sabes que esa era una de mis preguntas, pero me alegra que la hayas mencionado, que es

sobre el costo. Porque, al final de ser centrados en el usuario, es fácil decir "seamos centrados en el usuario", pero en el fondo se trata de asegurarnos de que iteremos y que resolvamos algunas de estas consecuencias no intencionadas, y que siempre nos aseguremos de que lo más...

32:56

Los vulnerables son atendidos y realmente hay una gran pregunta sobre de dónde viene el presupuesto para eso y si los estados están realmente equipados, porque además del Reino Unido, que tiene una unidad de innovación y ahora sabemos que Pix tiene el PX Forum donde han hecho iteraciones, hay muy pocos otros países que han invertido en este tipo de innovación continua y en la mejora del diseño centrado en el usuario. Quiero dejar eso abierto para que los panelistas puedan opinar, porque creo que es importante.

33:32

Una pregunta realmente importante y el elefante en la habitación, pero también mencionaste tres factores clave de la confianza, Sonia, que son la capacidad financiera digital, la fiabilidad y la autonomía. Y con eso quiero volver a lo que alguien mencionó en el chat de la audiencia a Deepti, que tú dijiste cuando hablabas de la investigación que hiciste en India, que la gente no deja de usar UPI por completo, lo que significa que todavía retienen algo.

34:04

La cantidad de confianza, parte de eso, como mencionaste, podría ser por los efectos de red y el hecho de que, ya sabes, todo el mundo lo está usando, así que yo también lo usaré. Pero, ¿qué más crees que podría estar impulsando eso? Y, ¿puedes revisar un poco esa parte de los que abandonan? Ya sabes, quiénes son los que realmente están abandonando, si es que lo están. Mira, creo que no tenemos datos para analizar cuál es el nivel de, cuando digo abandonos, hay dos tipos de abandonos: uno es el abandono durante el proceso de GRM, pero el otro es el abandono.

34:39

Desde UPI, creo que muchos de los problemas están relacionados con fallos en el servidor cuando se trata de transacciones. Y el fallo del servidor es un tema bastante complejo porque hay al menos cuatro o cinco entidades involucradas en una transacción, dependiendo de si estás haciendo la transacción con otra persona que tenga cuenta en el mismo banco o no. Así que hay muchas razones por las cuales pueden ocurrir fallos, cuánto tiempo van a durar, etcétera. Así que, bueno, eso es lo que hace el NPCI.

35:08



"Rastrear los incidentes de inactividad, que son más de 300,000 fallos en las transacciones durante un periodo de más de 30 minutos, pero estoy seguro de que también hay cortes más cortos de 30 minutos. No sabemos cómo se ve esa data; si falla, simplemente vuelves a intentarlo. Pero hay veces que intentas tres o cuatro veces y tal vez el dinero se queda atascado. Cuando el dinero no se atora, es bastante claro porque sabes que va a volver; en realidad nunca salió de tu cuenta en primer lugar."

35:35

Eh, solo quería decir que hay un mecanismo unificado de resolución de disputas y problemas que ha sido mandado por el NPCI. Cualquier proveedor de servicios de pago que esté incorporando a los proveedores de aplicaciones, que luego incorpora a los consumidores, ya debería estar al tanto y conectado, y tener los códigos listos para que tengas acceso completo y en tiempo real. Así, cada usuario puede consultar el sistema para averiguar dónde se está atascando la transacción y cuál es el estado. Pero ese ping, creo que se hace así.

36:06

tres veces al día, así que si ya enviaste un mensaje hace, digamos, dos horas y lo vuelves a enviar, te va a dar la misma respuesta, ¿verdad? Entonces, la idea es que sí, esto es genial, así la gente tiene una idea de cuándo va a regresar el dinero. En la mayoría de los casos, el dinero en realidad regresa bastante rápido, dentro de unas pocas horas. Hay una pequeña fracción, no diría que es tan pequeña, pero sí es considerable, porque cuando miras los números, se vuelve grande, ¿sabes? Donde tarda más de tres días y luego hay otras situaciones.

36:34

Hay momentos en los que tarda más de un mes. Ahora, ¿qué pasa con eso? Pues, tenemos que considerar si se trata de transacciones pequeñas, pero hay que entender que cuando se trata de consumidores de bajos ingresos, el dinero atascado les afecta mucho. Les dificulta manejar sus finanzas diarias. No tienen esos ahorros de respaldo en los que pueden confiar, como para decir "ah, sé que el dinero está".

37:01

Voy a regresar, pero aún necesito hacer esta transacción de emergencia, así que ese respaldo no está disponible. Por eso creo que es muy importante pensar en cómo puedo atender al consumidor de manera comprensible, porque sí, el mecanismo de npci prioriza la velocidad, ¿verdad? La rapidez de la resolución y que el dinero te regrese, pero si pasa de tres días, o solo me dicen que sí, que va a tardar tres días, porque mira, el 99% de...

37:31

Todas las transacciones, de hecho, se resolvieron en tres días, así que no tienes que preocuparte, es una buena señal, ¿no? Para el usuario, eso significa que realmente no hay nada de qué preocuparse. Y luego, hay varias ideas que hemos implementado, como la auto-resolución. ¿Puedo identificar mi propia transacción y elegir el problema por mí mismo, en lugar de tener que esperar a través de un montón de enlaces de contenido en video que me llevan fuera y están en un idioma que no entiendo?

38:02

No estoy familiarizado con eso, pero si puedo evitar todo eso y decir, bueno, vamos a crear un proceso muy específico, que sería ideal. Si podemos pensar en cómo analizarlo entre las aplicaciones de UPI, sería lo mejor, porque el usuario que ya ha aprendido un proceso no tendría que preocuparse por reaprender o desaprender algo de otra app y luego tratar de entenderlo en la nueva app. La realidad es que hoy en día, debido a problemas con los servidores, la gente tiene dos o más aplicaciones de UPI en su teléfono.

38:32

"En cualquier momento puedes usar el teléfono y luego cambias entre aplicaciones, porque no tenía una transacción que hacer. Solo intentaré con otra app. Claro, podemos imaginar un escenario en el que la gente solo tenga una app. Eso es un camino que hay que recorrer, porque realmente quieres que los fallos no sean tan graves como para que la gente deje de usar todas las otras apps y solo se quede con una sola. Pero eso es..."

38:59

Eso está un poco lejos, ¿puedo hacer una pregunta de seguimiento sobre eso? Hablabas de aplicaciones, pero ¿qué pasa con las personas que no tienen apps? Sabemos que las mujeres son menos propensas que los hombres a tener un smartphone en India. ¿Qué hay de quienes solo tienen un teléfono básico o de las personas que usan una SIM en el teléfono de alguien más? Me pregunto cómo es la experiencia de usuario para esas poblaciones. Bueno, en esos casos no puedes usar UPI porque necesitas tener un número de móvil que ya esté registrado.

39:33

"Está vinculado a la cuenta bancaria, eh, el ejemplo que describes, eh, si esa vinculación no está, entonces la autenticación de que tú eres el usuario que tiene esa cuenta bancaria y que posee este teléfono, de hecho, no se establece. Así que no es fácil, ya sabes, llevar una tarjeta SIM y simplemente meterla en cualquier teléfono, eh, y luego empezar a operar

cuentas UPI. Creo que ese mapeo se hace bastante bien, eh, por supuesto no voy a entrar en todo el tema de la duplicación de tarjetas SIM y el fraude, no voy a eso."

40:03

Soy como que, si miras eso, sí, eh, los teléfonos básicos, sí. Creo que el NPCI ha introducido el UPI para teléfonos básicos, pero creo que nuestro estudio en realidad no ha investigado cuán fluida es esa experiencia. Y creo que ahí es donde más investigación futura podría ser útil, ¿verdad? Eh, si las mujeres realmente están usando UPI en sus teléfonos básicos y a través de mecanismos de IVR. Hay muchas maneras, creo que hay UPI 123 pay, hay IVR, no voy a entrar en detalles, pero ahí está.

40:34

Hay muchas formas en las que se puede usar UPI, y será interesante ver cuánto se está adoptando por estas características pensadas para usuarios con restricciones. Gracias. No, y ambos tocaron un punto muy importante, que es, y esto es para todos los panelistas aquí, volver a la cuestión de dónde conseguimos los fondos para esta investigación iterativa, las pruebas continuas y las mejoras, y qué tipo de datos deberían publicarse más.

41:08

"y estar disponibles de manera más transparente para que realmente sepamos qué está funcionando y qué no. Bueno, ¿cuáles son algunas lecciones que has visto en diferentes países que podrías compartir aquí? David, me pregunto si podemos volver al ejemplo de Brasil, ya que parece que es un lugar del que definitivamente quiero aprender más. Parece que está funcionando bastante bien. Sí, hay mucho que decir sobre eso. Y cuando dices Brasil, Sonia, obviamente estás hablando, imagino..."

41:43

Más específicamente, hablando de pix como ejemplo, hay otros aspectos y Brasil ha visto esta notable convergencia que es relativamente reciente en otros aspectos de las capacidades también. Pero, solo por un momento, hablemos de PI. Lo interesante de eso es la decisión de un banco central de intervenir para ser el financiador y creador de la infraestructura digital pública, que es una alternativa al financiamiento tradicional que vemos en el sector financiero, que es el modelo de bienes de club. NPPI en India es un ejemplo de eso.

42:18

ejemplo del modelo de club Goods en Kenia, Sudáfrica y muchos países han visto que donde los bancos y otros proveedores se unen para financiar el costo de capital y cubrir cualquier déficit, Brasil tomó un enfoque diferente. Creo que la pregunta que plantea Brasil es que han hecho un muy buen trabajo con un enfoque ágil que es financiado públicamente. La pregunta que surgió en algunas discusiones con ellos a principios de este año es cuán ágil se puede ser. Solo les daré un ejemplo: si estamos hablando de centricidad en el usuario, ellos empezaron.

42:51

Con el equipo del Banco Central de Brasil, empezaron a hacer un trabajo increíble encuestando a los consumidores y analizando casos para entenderlos claramente. Se pusieron como meta repetir esto cada dos años, así que como infraestructura no querían solo confiar en lo que los bancos y otros participantes nos dicen sobre los usuarios finales; querían ir a preguntarle a ellos directamente. Pero encontraron que, por razones de presupuesto, no era posible hacerlo cada dos años, así que se retrasó y apenas lo han terminado recientemente.

43:21

Entiendo y estamos ansiosos por escuchar eso, así que hay un ejemplo de cómo ser muy ajustados con el presupuesto significó un sacrificio, y el sacrificio fue que ciertos tipos de investigación sobre clientes se dejaron de lado, no porque no se quisieran, sino porque no se podían costear. Así que diría que en medio de esas limitaciones, Brasil ha hecho un gran trabajo. Una de las cosas que han hecho es crear un foro, el Foro Pix, que incluye una diversidad de voces, incluyendo más recientemente una organización de la sociedad civil.

43:52

IDC que realmente se enfoca en los intereses y opiniones de los consumidores y trata de hacerlos valer. Hay cosas que se pueden hacer así, pero creo que no podemos ignorar que, aunque queramos adoptar un enfoque más ágil, diría que cortar demasiado en algunos aspectos centrados en el cliente de DPI es un recorte que va más allá de un umbral que es viable para la sostenibilidad a largo plazo. Creo que hay una discusión muy valiosa por tener sobre qué características mínimas son esenciales y cuánto estudio del cliente se necesita.

44:26

"Es necesario, pero sin pasarse. La forma de atender las quejas de los usuarios de la que hemos hablado en India, que el NPCI ha hecho un gran trabajo resolviendo, y Brasil está tratando de seguir ese camino. La pregunta es cuánto es el mínimo viable en lugar de algo

que sería bonito tener. Eso, para mí, definiría el paquete básico de financiamiento, ya sea que pueda ser financiado como un 'club bueno' o un 'club bueno más'. En otras palabras, hay que encontrar la forma de que el club no esté demasiado centrado en sí mismo y no se obsesione solo con sus propios problemas."

44:59

"Hay problemas, pero con algún participante externo que aporta financiamiento y, por lo tanto, influencia sobre lo que se hace. Sí, David, quiero mencionar tu próximo artículo donde realmente sacas lecciones de la participación centrada en el usuario en Brasil y en India, que debería publicarse en el sitio web del CFI en noviembre. Pero, también extendiendo esto a una participación más amplia, porque claramente hay mucho que podemos aprender del sector privado y del papel que han jugado en las pruebas en curso."

45:37

y reducir los riesgos de los que no hemos hablado mucho en este panel hasta ahora, pero ya sabes, la detección de fraudes y otros riesgos emergentes, ha pasado mucho en ese ámbito del que podemos aprender. Y, ¿hay un papel para las asociaciones público-privadas en este caso? Porque el problema es realmente enorme. Sí, tal vez asociaciones público-privadas, además, supongo que esto es algo en lo que los organismos de establecimiento de normas están pensando mucho, las políticas de detección de fraudes, como nosotros...

46:17

avanzar hacia un mundo con mejor infraestructura digital pública, ¿qué significará eso en términos de cumplir con las reglas de "conoce a tu cliente", el lavado de dinero y la financiación del terrorismo? ¿Cuáles serán los nuevos delitos financieros que surjan? A simple vista, podríamos pensar que al ser digital, sabemos todo lo que está pasando, pero creo que solo va a generar nuevas y creativas formas de desafíos. Así que con esa estructura de incentivos y el riesgo...

46:58

Sobre la seguridad y solidez del sistema financiero que está en juego aquí, creo que no tenemos otra opción que las asociaciones público-privadas e internacionales para resolver estos desafíos. ¿Algún otro comentario antes de que haga una última pregunta para que todos opinen? Quiero saber si Nira o tú tienen algo más que agregar. Sí, estaba reflexionando sobre lo que normalmente entendemos por ppps, que tal vez necesiten ser aclaradas, porque en parte también se trata de cómo al final...

47:43

El día en que nuestras voces ciudadanas, especialmente las de quienes se benefician de estos modelos, sean incorporadas, y también las opiniones de quienes trabajan a nivel comunitario y que no suelen aparecer en cómo planteamos las APP (asociaciones público-privadas) y cómo las llevamos a cabo. Supongo que nos estamos moviendo hacia un enfoque de múltiples partes interesadas y cómo se ve esto en este formato. Pero creo que va a ser un viaje realmente interesante sobre lo que significan las APP, especialmente para los países en desarrollo que no necesariamente cuentan con los recursos del Estado.

48:13

"Necesitamos quitar todo esto, pero cómo mitigamos esa idea de que las ganancias son privatizadas, pero las pérdidas o riesgos son socializados, lo cual tiende a ser un gran defecto en el modelo de APP y algo que estamos viendo en varios países en cómo esos modelos están financiando infraestructuras, tanto digitales como analógicas. Creo que es muy importante que seamos conscientes de lo que realmente queremos decir con las APP y qué está incluido, sin asumir que hay una solución única para todos. Me encanta que las ganancias sean privatizadas."

48:48

Los riesgos son socializados, eh, eso da un poco de miedo. Thena, hay una pregunta para ti en el chat de la audiencia donde creo que sabes un poco más sobre el tipo de análisis de capacidad político-económica que debería hacerse antes de lanzar o exportar DPI a un nuevo mercado. Y creo que esto se relaciona más con el trabajo del que hablaste antes, que es cómo se están replicando las cosas tal cual en los mercados. Disculpa, ¿era para mí, Jrey? Sí, oh, está bien. Bueno, nosotros ya lo mapeamos.

49:31

Un marco que suena simple, pero creo que es un buen punto de partida. Tenemos que mirar dos cosas al mismo tiempo: qué capacidad tiene el estado en cada país y en cada contexto, y el ambiente de rendición de cuentas que existe ahí. Podemos mapear eso en un cuadrante al evaluar lo que estamos introduciendo en un país. Muy a menudo, con la tecnología empezamos con un enfoque tecnocrático, pensando que esta solución va a arreglar el problema Y y Z, y luego las consecuencias no intencionadas que podrían haberse previsto.

49:59

El entorno político y de políticas, eh, se considera algo secundario, y voy a dar un ejemplo aquí: tenemos varios países donde la motivación intrínseca de un estado para introducir tecnología es menos para servir a la gente y más, quizás, para vigilar y tener control.

Entonces, en ese caso, tenemos que preguntarnos si se trata de DPI o si son soluciones impulsadas por el sector privado; hay un riesgo inherente ahí. ¿Cómo lo mitigamos? ¿Qué podemos hacer antes de que se implementen las tecnologías?

50:25

Salimos y, ya sabes, eso lleva a hacer daño, eh, y al final no terminamos hablando de eso, solo como un pensamiento al pasar. Así que este es el tipo de análisis del que también tenemos que ser muy honestos, tanto moral como intelectualmente. Tendemos a inclinarnos demasiado hacia la idea de que va a haber un beneficio neto, pero el mundo es complicado, la política es real y lo tecnológico también tiene su carga política. Así que empezar con esa evaluación de un entorno, y mejor si lo hacen actores locales, es muy, muy importante, sobre todo en donde estamos.

50:53

Decir que sabes que las inversiones en tecnología impulsadas por el público o por el desarrollo internacional deberían entrar, y una vez que lo mapeamos, empezamos a averiguar cuáles son las mejores formas de mapear iniciativas de defensa que puedan ayudar a mitigar estos daños antes de darle un sistema a un gobierno que luego genera esos problemas. Eso es un extremo. En el otro extremo tienes ejemplos como lo que nos estaba contando David con los cerdos, pero no todos los países necesariamente tendrán eso.

51:19

La motivación que Brasil ha tenido para dejar que las pxs funcionen y sean el éxito que son, y creo que lo que estamos empezando a aprender, desafortunadamente, de muchos países africanos es que no podemos pasar por alto el aspecto político de cómo se politiza la tecnología y se introduce en la política real de un espacio y un lugar. No podemos seguir arriesgándonos a hablar de la gente siendo perjudicada como consecuencias no intencionadas en esta búsqueda de desarrollo digital, sí, absolutamente, definitivamente no deberíamos, y la gente.

51:51

"No deberían haber consecuencias no deseadas, definitivamente es una cita que deberíamos llevar con nosotros y un mensaje que deberíamos transmitir. Estamos llegando al final de la sesión y, por supuesto, podríamos seguir hablando, pero quiero dirigirme a todos ustedes para ver si tienen algún llamado a la acción rápido, porque esto es, obviamente, pensar en los más vulnerables y asegurarnos de que DPI funcione para

ellos es clave para gran parte del trabajo que hacemos en este sector. Entonces, ¿qué deberíamos hacer? ¿Cuáles son dos o tres cosas?"

52:20

Cosas que puedes dejar para la audiencia y para nosotros al final de este panel. Estoy feliz de comenzar con una. Entonces, construyendo sobre la discusión anterior sobre costos y esta pregunta de qué es demasiado poco para DPI, queremos que sea ágil, pero no demasiado. Quiero usar una metáfora que escuché recientemente en un podcast sobre IA, donde toda la discusión giraba en torno al gran gasto en el desarrollo de la IA y muy poco en las medidas de seguridad para la IA. La metáfora que usaron se relaciona con la biología.

52:53

En nuestros cuerpos, algo así como el 15 al 20% de nuestra energía es utilizada por el sistema inmunológico en cualquier momento. Así que aquí está el experimento mental que se convierte en un desafío: ¿qué pasaría si dijéramos que el 15 al 20% de cualquier presupuesto de DPI debería centrarse en la experiencia del usuario, no solo en los costos de adopción y todo lo demás? ¿Qué tal si usamos alguna norma? No sé si ese es el número correcto, pero tomémoslo como un punto de partida para asegurar que se realice investigación con los clientes y que se atiendan las necesidades de los usuarios.

53:27

"Construido de manera adecuada y asegurando que haya la capacidad de publicar datos y aprender de ellos a lo largo del camino, porque ningún DPI nace instantáneamente maduro y a gran escala, siempre hay un proceso. Así que esa sería mi sugerencia. Me encanta eso y lo escuchaste primero en la semana de inclusión financiera, que es del 15 al 20% para la investigación del consumidor, nunca diré que no a eso. Otros llamados a la acción, siempre es difícil seguir al profesor Porus, pero lo intentaré. Así que, como publiqué en el chat, un breve informe de políticas."

54:07

Ese banco de mujeres está creando algo que solo hace unas preguntas muy simples, y yo las voy a plantear como un llamado a la acción. Así que, si hay algún gobierno o personas clave escuchando esto, ya sea en vivo o más tarde, y están tratando de entender cómo construir una infraestructura pública digital que responda a las necesidades de género, hay algunas preguntas clave que deberían hacerse. Una de ellas es: en su sistema de identidad digital, ¿las mujeres tienen las mismas posibilidades que los hombres de tener



una identidad digital? Y sabemos que, a nivel global, en realidad las mujeres tienen menos probabilidades que los hombres.

54:40

Tener una identidad digital. En segundo lugar, ¿las mujeres tienen igual acceso y utilizan el sistema de pago integrado del que hablamos tanto hoy? Y si no, eso es una señal preocupante. En tercer lugar, ¿el país tiene una estrategia nacional de inclusión financiera para mujeres o metas específicas enfocadas en ellas dentro de su estrategia de inclusión financiera nacional? ¿Y los objetivos de infraestructura digital pública están alineados con eso? Y por último, ¿has considerado la capacidad financiera digital de las mujeres?

55:19

Tu país, bueno, casi todos los países del mundo tienen un Ministerio de Educación. Estamos hablando con ellos sobre la capacidad financiera digital, no solo para los estudiantes, sino también para los adultos, y pensando en cómo aumentar el conocimiento, las habilidades y mejorar las actitudes de la población para usar la infraestructura pública digital. Eso es genial, gracias Sonia. Entonces, creo que tal vez podría llevar la idea de David un poco más lejos y decir que, por supuesto, está el tema del presupuesto, pero podría incluso plantear ¿por qué no apuntar a algo más?

55:56

"Entonces, cuando hablamos de un DPI, que yo realmente entiendo más desde el espacio de UPI, pero cuando tenemos un DPI con una interfaz digital que los consumidores tienen que usar, ¿por qué no decir que, al menos, las interfaces deben diseñarse para un nivel medio de fidelidad? Así, los usuarios con un nivel medio de habilidad pueden demostrar que realmente el diseñador de la app o el proveedor de la app tiene que demostrar que está funcionando."

56:31

Trabajar para usuarios de nivel medio es un poco como, si pones esa meta, entonces, razonablemente, tienes que demostrar que has hecho el esfuerzo para averiguar si realmente está funcionando o no, y hay que presentar pruebas de eso. Y lo segundo, en relación a los mecanismos de reparación, diría que ayudan a apoyar el respeto por el DPI, pero, bueno, si hay múltiples sectores privados.

57:01

"Los proveedores están ofreciendo acceso al DPI y brindando servicios, y hay variaciones entre ellos. Realmente, la competencia tiene que desarrollarse. Quizás tenga sentido

pensar en implementar un enfoque centrado en el usuario, ya sabes, para tener consistencia en las interfaces de navegación del GRM. Pero, bueno, esa es una recomendación muy amplia. Hay que averiguar si realmente funciona para el DPI específico que se está considerando. Pero tal vez tenga valor hacerlo, porque eso simplemente..."

57:32

reduce significativamente la carga para los usuarios al entender la arquitectura de navegación, eh, si están cambiando entre eh las interfaces tecnológicas. Sí, gracias Nanjira, rápido, quiero volver al tema de la inclusión, que parece ser el paraguas bajo el cual todo esto se desarrolla. Solo para ser muy conscientes de nosotros mismos, ¿en qué estamos incluyendo a las personas? Un buen sistema en malas manos no necesariamente llevará a buenos resultados; necesitamos estar muy alineados con eso. Y están empezando a surgir historias tras historias sobre daños reales y debemos ser...

58:05

"Estar consciente de eso y tener esa honestidad moral e intelectual sobre esta prisa por apurarnos y esperar, que el enfoque solucionista de la tecnología está causando daños, también será muy útil. A veces, solo necesitamos detenernos, hacer una pausa, pensar y reflexionar sobre la incomodidad de algunas cosas que hacemos, aunque estén bien intencionadas. Gracias, esta es una gran discusión. Quiero agradecerles a todos por su tiempo y sus aportes hoy, a todos los que están escuchando y probablemente seguirán escuchando."

58:36

Sesión grabada. El trabajo en DPI apenas está comenzando, así que les animo a que lo sigan de cerca. La centración en el usuario creo que es solo una de las dimensiones para asegurar que DPI sea más significativo. Si quieren trabajar con nosotros en este tema, contáctenme, nos encantaría colaborar. Y en esa nota, quiero agradecer a todos. Disfruten el resto de la semana de inclusión financiera, por favor no olviden dar su opinión sobre esta sesión y sobre la semana en general. ¡Diviértanse! Nos vemos, gracias.