



CÓMO LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS
ESTÁN TRANSFORMANDO LOS
SERVICIOS FINANCIEROS
EN AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE



Economía digital

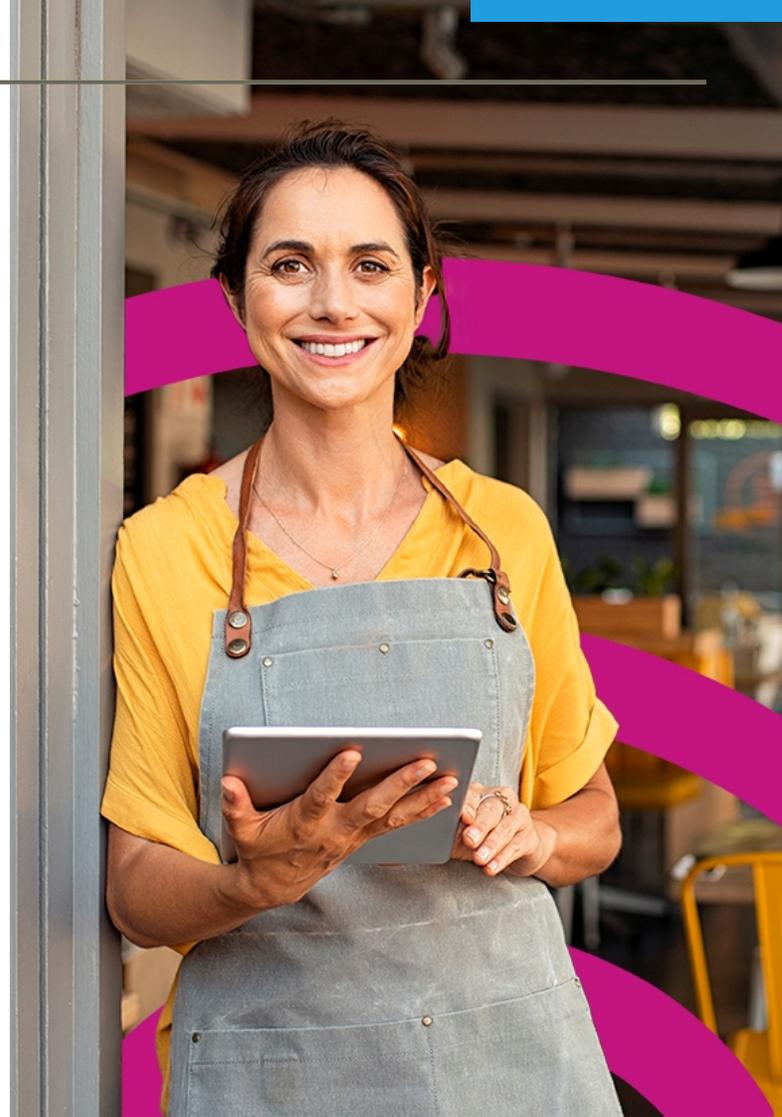
Banco y otros
intermediarios
financieros



INTRODUCCIÓN

La región de América Latina y el Caribe (ALC) se encuentra en medio de una revolución digital, y estamos convencidos de que las innovaciones tecnológicas tienen el potencial de acelerar y escalar significativamente el desarrollo de la región. Estas tecnologías están reconfigurando tanto sectores tradicionales como industrias de vanguardia. En este contexto, el objetivo principal de este informe es presentar de manera estructurada las tecnologías disruptivas que están revolucionando cada uno de los sectores donde opera BID Invest. Los nuevos modelos de negocio emergentes serán evaluados a través del prisma del desarrollo económico y social, pilar central del Grupo BID. La selección de estos modelos priorizará la inclusión, la productividad y la innovación, abordando cuestiones transversales como la sostenibilidad ambiental, el cambio climático y la igualdad de género.

Si bien las nuevas tecnologías ofrecen inmensas oportunidades para impulsar eficiencia y abrir nuevas vías de generación de valor, también representan desafíos significativos en términos de gobernanza, seguridad y equidad. La rápida adopción de soluciones digitales ha intensificado la necesidad de establecer un marco regulatorio y de inversión robusto que permita maximizar los beneficios mientras se mitigan los riesgos. En este sentido, el papel de los diferentes agentes económicos y su capacidad para adaptarse y adoptar estas innovaciones se convierte en un aspecto crítico para catalizar el desarrollo económico y social sostenible.

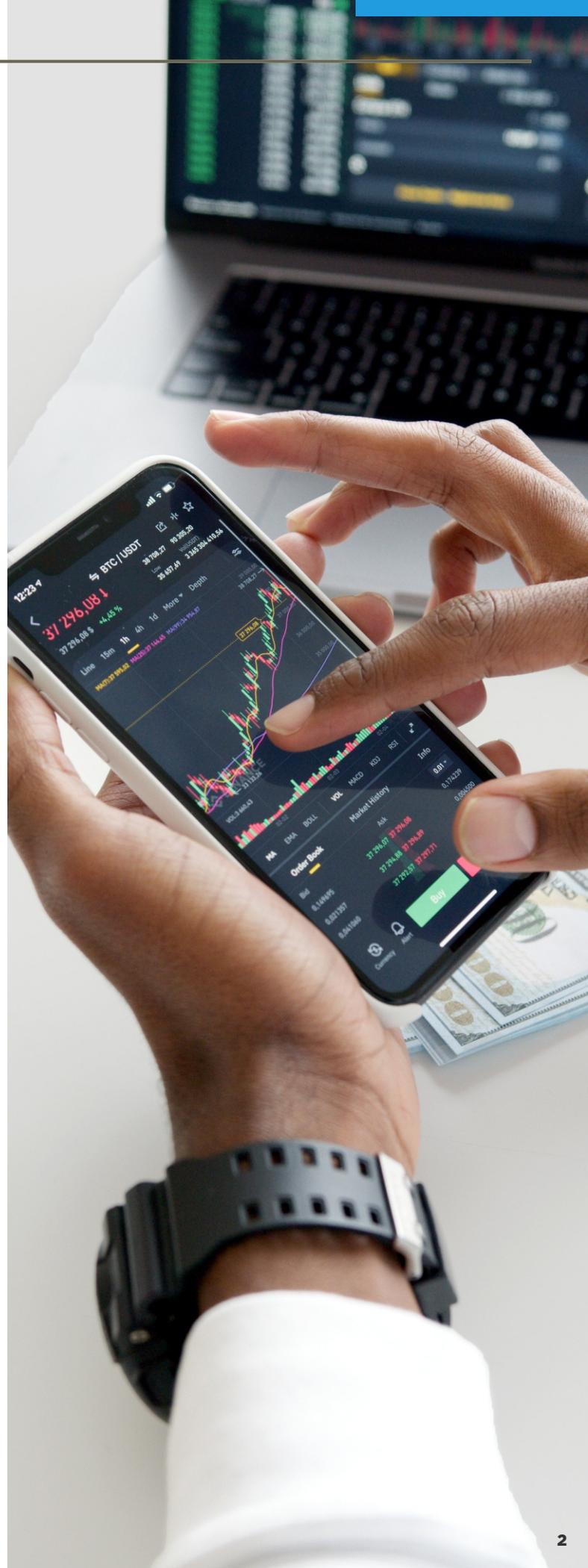


A medida que exploramos el impacto y el potencial de diversas tecnologías clave en este informe, es esencial entender que no estamos ante un fenómeno aislado, sino parte de un ecosistema interconectado que evoluciona en complejidad y escala. Los avances en un área, como la Inteligencia Artificial o la Automatización, se retroalimentan y amplifican en sinergia con otros, como Big Data o Internet de las Cosas, creando un efecto multiplicador en la generación de valor. Este informe busca arrojar luz sobre cómo esta interconexión de tecnologías está redibujando el contexto económico y social en ALC, ofreciendo un análisis que va más allá de la situación actual para proyectar cómo las nuevas tecnologías continuarán modelando la región durante la próxima década.

CONTEXTO SECTOR FINANCIERO

El sector financiero es de vital importancia para superar los retos a los que se enfrentan las economías de América Latina y el Caribe. Inclusión financiera, transición energética y digitalización de la sociedad (individuos y tejido empresarial) son ámbitos de acción en los que las entidades financieras juegan un papel protagonista gracias a su capacidad de generación de inversión.

Derivado de la pandemia surgen dos desafíos que las entidades financieras deben enfrentar, la escasez del crédito y la aceleración de la transformación digital (tanto interna como de las sociedades).



ESCASEZ DE CRÉDITO BANCARIO

La rápida contracción y expansión de las economías de la región derivada de la pandemia, ha producido un aumento de la inflación en el último año que ha obligado a los bancos centrales a subir los tipos de interés, encareciendo los créditos y provocando un ralentizamiento en el crecimiento de los países.

Entre las principales razones de la subida de precios podemos encontrar tanto factores externos (propias de un mundo más globalizado) como factores internos de cada país:

- A nivel global se ha producido este incremento de precios debido al aumento del precio de las materias primas y de los bienes y servicios importados, los problemas en las cadenas de suministro y las tensiones entre Rusia y Ucrania.
- Adicionalmente, a nivel local, los estímulos fiscales para evitar crisis durante la pandemia produjeron un aumento de la capacidad adquisitiva de las familias. A medida que las restricciones fueron desapareciendo y las economías fueron abriendo, se produjo un aumento significativo en la compra primero de bienes y posteriormente de servicios. Todo ello agravado por una falta de ajuste en la capacidad productiva de las empresas, generando importantes rupturas de stock.

El principal reto de los bancos centrales es procurar la estabilidad de precios, dicho de otra manera, contener la inflación en un rango estable. Para ello, utilizan diversos mecanismos de control / implementación de política monetaria (operaciones en mercado abierto, cambio en los requerimientos de reservas de bancos comerciales), uno de los principales es el movimiento en las tasas de interés. Las subidas de tasas de interés de referencia históricamente endurecen las condiciones para acceder a un crédito bancario, especialmente por parte de los sectores más vulnerables y de las PYMEs.



La generación y distribución de crédito es el combustible que acelera las transformaciones de las sociedades, más aún cuando las mismas se encuentran en un proceso de reinención como la revolución digital. Las entidades financieras deben utilizar la tecnología para maximizar su capilaridad, disminuir los costos de distribución de productos y atacar a nuevos segmentos que históricamente no han sido rentables. Es por ello que se debe prestar especial atención a las fuentes de financiación alternativa a la banca tradicional y nuevos actores (como fintechs) que están surgiendo para mitigar este problema.

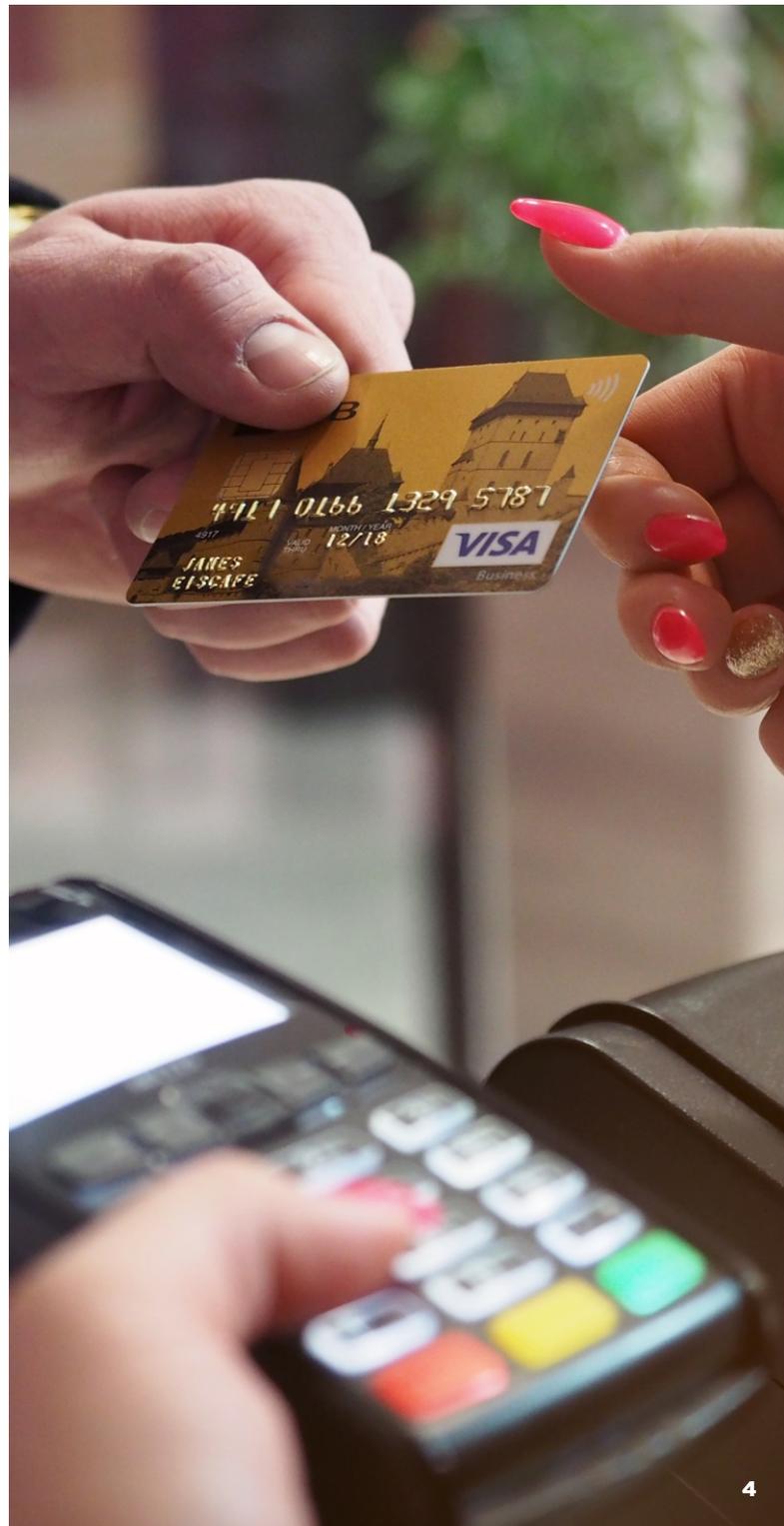
TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Junto a la potencial reducción del crédito, es relevante analizar el grado de madurez digital de los distintos países y entender en qué punto de adopción se encuentran. La pandemia se convirtió en un aliado de la digitalización del tejido empresarial, dejando mal parado a aquellas compañías con menor nivel de madurez. Digital pasó de ser una opción a ser una obligación.

La cuarta revolución industrial y la aparición de nuevos agentes en el sector financiero están impulsando la transformación digital de servicios, mediante el uso de nuevas herramientas. Este aumento de nuevos competidores viene favorecido por tres palancas de crecimiento:

- **Disrupción tecnológica:** inteligencia artificial, cloud, big data (data & analytics), autenticación biométrica y otras tecnologías emergentes están cambiando la forma de desarrollar los servicios financieros.
- **Disminución de las barreras de entrada:** surgen regulaciones que persiguen la desintermediación del mercado y el incremento de la competencia, como el Open Banking.
- **Cambio en las preferencias del consumidor:** la digitalización de la sociedad y la globalización han creado una demanda más exigente y con preferencias cambiantes.

Estos nuevos ofertantes de servicios financieros, muchos nativos digitales, se apalancan en las nuevas tecnologías para generar ventajas competitivas (personalización de oferta, gestión en tiempo real, reducción de costos marginales, etc), mejorando los servicios entregados a los clientes o asistiendo a clientes que no estaban siendo servidos por las entidades tradicionales.



IMPORTANCIA DEL SECTOR EN LA REGIÓN Y PERSPECTIVA BID INVEST

El sector financiero habilita mediante el crédito el desarrollo sostenible de otros sectores de la economía. Mediante la financiación que les otorgan a las empresas de los distintos sectores, las empresas pueden crecer y ser más productivas, además de tener recursos para innovar en productos y servicios o implementar soluciones digitales de las que finalmente se beneficia la sociedad en su conjunto.

Algunos ejemplos de inversiones que han catalizado el desarrollo son:

- **Infraestructura:** el sector bancario provee recursos para el desarrollo de infraestructura energética (tuberías de gas, líneas de transmisión eléctrica, sistemas de control de centrales eléctricas), de transporte (carreteras, autopistas, puentes, aeropuertos), de telecomunicaciones (torres, data centres, cables submarinos y fibra óptica) e infraestructura social (centros sanitarios y educativos).
- **Agricultura:** también otorgan financiación a empresas de los sectores agropecuario, forestal y pesquero y microcréditos para el desarrollo de las zonas rurales. La contribución de este sector a las economías de la región es muy importante.

- **Recursos naturales:** América Latina y el Caribe cuenta con una de las mayores reservas de recursos naturales del mundo. Es por ello que se están financiando proyectos relacionados con la exploración, extracción y producción de recursos como el hidrógeno verde y la minería de litio para avanzar en la transición hacia energías limpias.

Los bancos también invierten en su propia transformación digital. Las principales inversiones se centran en la nube, la inteligencia artificial, la automatización de procesos y la ciberseguridad. El principal objetivo es mejorar la eficiencia operativa y de esta forma reducir el costo marginal por cliente para poderles ofrecer un servicio más accesible y digitalizado.

Uno de los países más avanzados en materia de desarrollo tecnológico / digitalización de la región es Brasil. Entre los principales bancos del país, Itaú Unibanco planea migrar entre el 60% y el 70% de sus servicios y sistemas a la nube como parte de un contrato a 10 años firmado con el líder mundial en la nube pública Amazon Web Services (AWS). Santander Brasil promedió 560.000 incorporaciones mensuales de clientes digitales este año y finalizó septiembre con 535 millones de visitas mensuales totales a sus canales digitales.

PERSPECTIVA BID INVEST

BID Invest ayuda a expandir el acceso a servicios financieros con un impacto positivo en asociación con intermediarios financieros, incluyendo bancos, instituciones financieras especializadas e instituciones de microfinanzas, entre otros.

Los principales objetivos de inversión se pueden resumir en:

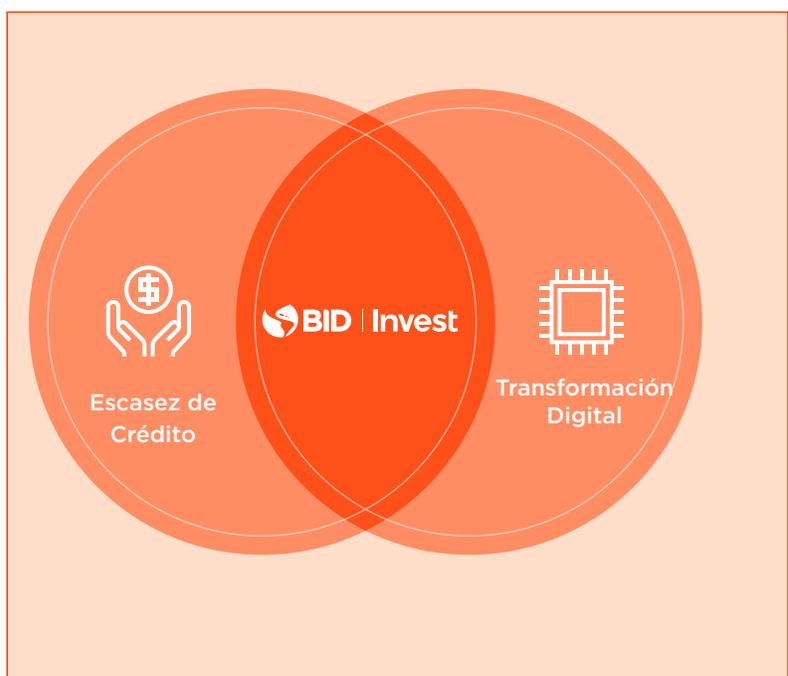
Inclusión financiera:

Atender a población desatendida por la banca (población no bancarizada y PYMEs) haciendo los servicios más accesibles para estos colectivos.

Cambio climático (climate finance):

Adaptación y mitigación del cambio climático. Por un lado, de la estrategia interna de los bancos (bancos más verdes) y de manera indirecta a generar economías y países más verdes (financiando a PYMEs y compañías que generen un impacto sostenible).

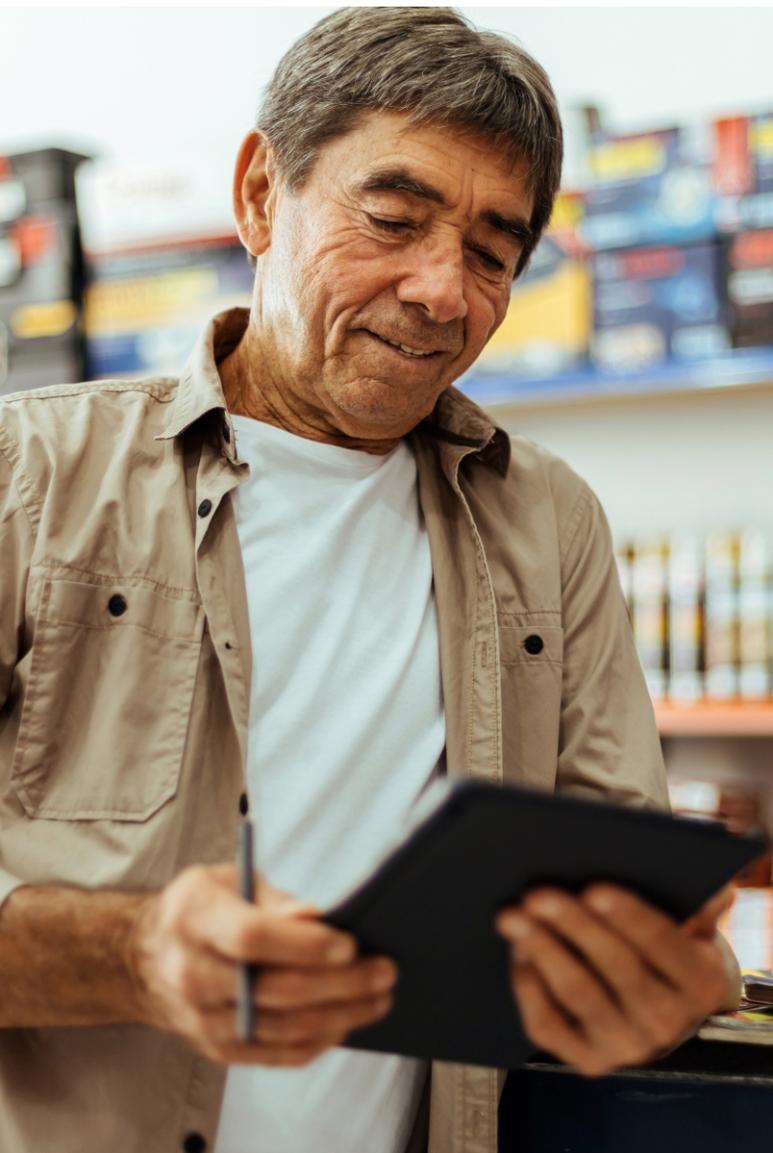
BID Invest tiene la oportunidad de apoyar e impulsar el crédito en el sector para fortalecer el tejido productivo de las MiPYMEs y acelerar la transformación digital de los agentes (nuevos y tradicionales) haciendo frente a los desafíos del sector y consiguiendo sus objetivos.



RETOS DEL SECTOR

Junto con la incertidumbre económica y la aceleración digital comentadas en el contexto, el sector financiero se enfrenta a una serie de desafíos y oportunidades en la región. Algunos de ellos son:

Inclusión financiera: Aproximadamente un 27% de personas en América Latina y el Caribe se encuentran sin bancarizar (con especiales barreras para algunos colectivos como las mujeres), de acuerdo con los datos del Banco Mundial . Aunque se han visto ciertos progresos en la región, todavía queda mucho margen de mejora en el sector. Para las entidades financieras es una obligación invertir en las nuevas tecnologías para poder llegar a estos nuevos segmentos.



- **Cobertura y conectividad:** En América Latina y el Caribe, se estima que para 2025, el 67% de la población tendrá internet móvil, de ellos, el 83% accederá a internet a través de un smartphone. Con el cierre paulatino de las sucursales, contar con una buena infraestructura digital será imprescindible para poder acceder a los servicios financieros. Las inversiones en tecnología 5G e infraestructura de telecomunicaciones ayudará a expandir la capilaridad y llegada de la banca a nuevos segmentos, como por ejemplo a zonas rurales.
- **Accesibilidad:** Los servicios financieros tienen que estar disponibles y ser ofrecidos a un precio asequible. De poco sirve tener cobertura y educación si no se puede pagar un servicio. Es por esto que los reguladores emiten normativas que fomenten la competencia, consiguiendo una mayor oferta y por ende productos bancarios más baratos. Contar en el sector con precios accesibles es fundamental para avanzar en la bancarización de las sociedades.
- **Educación financiera:** El aprendizaje es uno de los motores de desarrollo de las sociedades y esto aplica también en los servicios financieros. Los bancos tienen la responsabilidad de educar a sus clientes sobre los conceptos básicos financieros para que los ciudadanos entiendan el funcionamiento de los productos y los usen correctamente. A medida que avanza el conocimiento, se pasa de usar servicios básicos como pagos hacia productos más sofisticados como créditos, generando sinergias para el desarrollo de la economía y de las personas.

Ciberseguridad: Las instituciones financieras son especialmente vulnerables a ataques cibernéticos porque manejan grandes datos transaccionales e información personal de sus clientes. Esto ha producido que se aumenten los intentos de malware, phishing y suplantación de identidad. Por esta razón se está invirtiendo en tecnología (como modelos predictivos de Inteligencia Artificial) y capacitando a los empleados para prevenir acciones fraudulentas.

Talento digital: En la actualidad, muchas organizaciones se preguntan cómo eliminar la brecha entre la demanda y la oferta de talento digital. La banca se encuentra con el problema de que los profesionales expertos en nuevas tecnologías (científicos de datos, blockchain, cloud) suelen ser escasos y más caros. Esto supone un reto porque la ausencia de estos perfiles puede desacelerar la transformación digital y perder ventajas competitivas.

Agilidad de cambio: Con el desarrollo de las nuevas tecnologías se aceleran los tiempos de implementación y desarrollo de nuevos productos y servicios innovadores. Como consecuencia, las entidades bancarias deberán adaptar sus estructuras y procesos para poder ser flexibles ante nuevos cambios tecnológicos y no quedarse obsoletos.



PRINCIPALES TENDENCIAS DEL SECTOR

El sector financiero se encuentra en un proceso de transformación profundo acelerado por la aplicación de tecnologías emergentes. La expansión del uso de la Inteligencia Artificial y Big Data ha permitido, por ejemplo, implementar modelos de crédito con información alternativa, ayudando a la bancarización. Otro ejemplo de transformación es el ahorro de costos derivado de la aplicación de la tecnología cloud, que almacena y procesa la información de manera más económica. Por último, las tecnologías de automatización como RPAs (Automatización Robótica de Procesos), OCRs (Reconocimiento Óptico de Caracteres), BPMs (Gestión de Procesos de Negocio) están siendo implementadas en el sector para ser más eficientes y poder mantener los márgenes frente a la entrada de nuevos competidores.

Las principales tendencias del sector son:

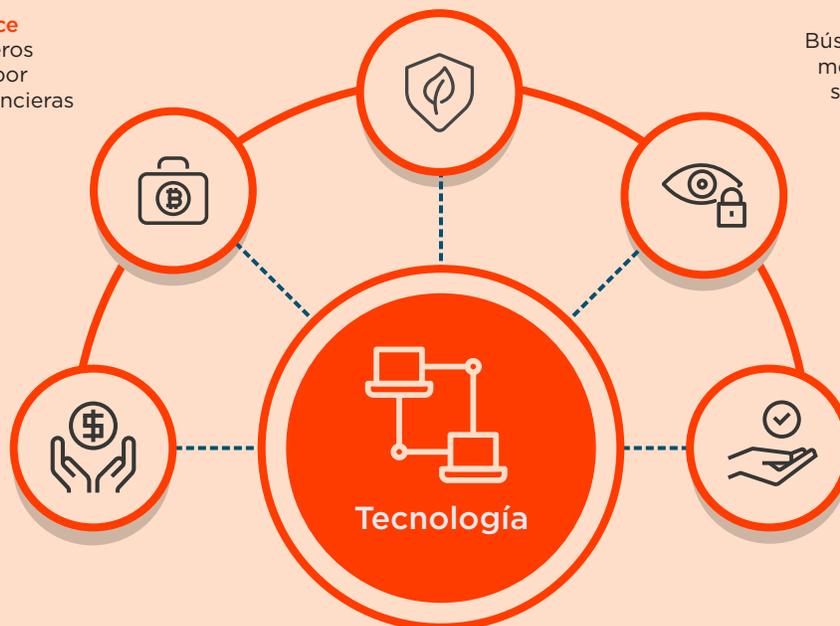


ESG
Búsqueda de transformación en un banco verde y generador de cambio en la sociedad

Embedded Finance
Servicios financieros proporcionados por entidades no financieras

Regulación digital
Búsqueda de la protección y mejora de los productos y servicios que reciben los clientes

Eficiencia operativa
Automatización para reducir costes y mejorar la experiencia del cliente



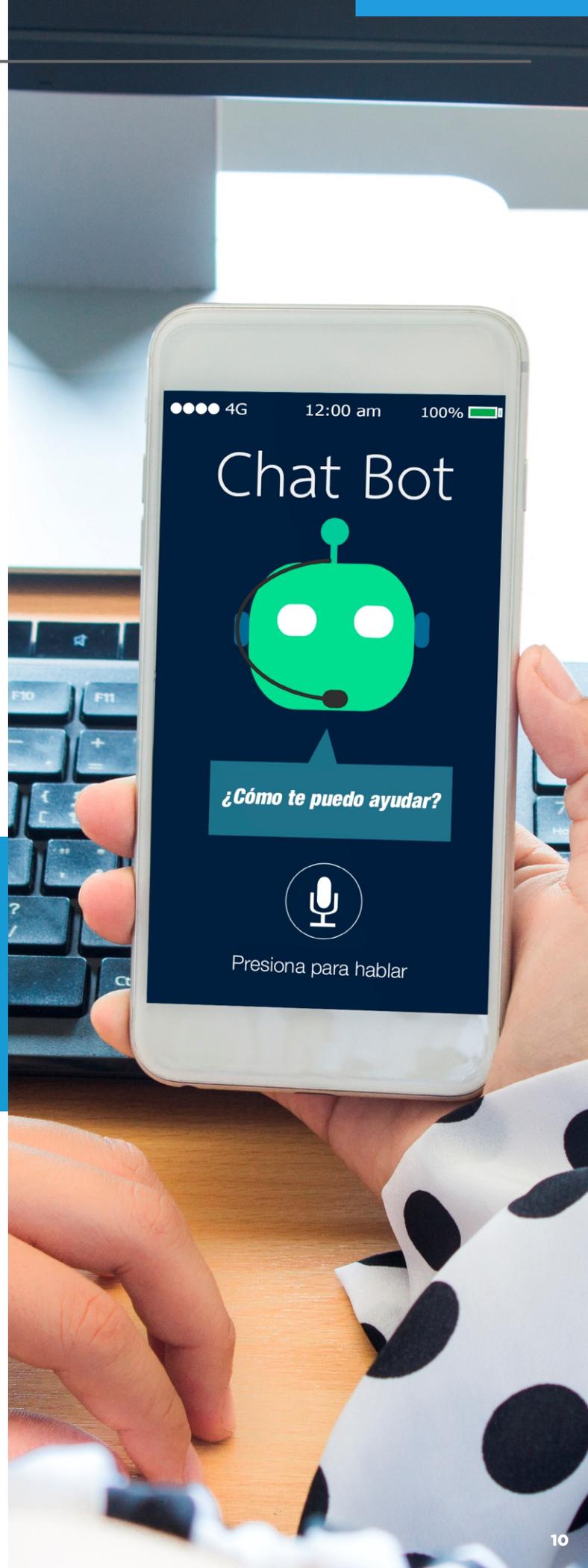
Nuevos modelos de negocio
Nuevas soluciones digitales apalancadas en la tecnología

Eficiencia operativa: hoy en día el sector bancario se enfrenta al reto de la rentabilidad. La bajada de tasas de interés prepandemia junto al aumento de nuevos competidores ha disminuido los márgenes aumentando su presión por ser más eficientes, lanzándose la siguiente pregunta: ¿cómo puedo reducir mis costos operativos para ser más rentable y llegar a nuevos clientes?

La respuesta es a través de la automatización de procesos bancarios. Esta tecnología viene para ayudar a los humanos a reducir o eliminar su intervención en tareas repetitivas. Esto afecta a toda la cadena de valor de las entidades financieras, desde la atención al cliente hasta el back office. Dentro de estas soluciones destacan por su nivel de adopción los Chatbots para el servicio al cliente o la digitalización automatizada de documentos con OCRs para el onboarding digital. Poco a poco comenzamos a ver casos de uso más avanzados, como robots RPA combinados con Inteligencia Artificial que aceleran los procesos de KYC (Know Your Customer) o AML (Anti-Money Laundering) prediciendo las respuestas de los clientes según información previa.

Según un estudio de Gartner, en torno al **80%** de líderes financieros tienen planificado o han implementado soluciones de RPA. Adicionalmente, de media la tecnología RPA cuesta un tercio de lo que cuesta un empleado offshore y un quinto de lo que cuesta un empleado onshore.

Desde BID Invest la inversión de automatización supone una oportunidad para incentivar a las entidades financieras a ofrecer servicios financieros más accesibles, favoreciendo la inclusión social. Esta inversión en CAPEX (inversiones de capital o inmovilizado), se verá rentabilizada gracias a eficiencias operativas generando una reducción del OPEX (gastos operativos) en el medio / largo plazo. Al ganar eficiencia (menor costo para conseguir unos determinados ingresos) se pueden ofrecer servicios más baratos y llegar a más población cumpliendo el objetivo de desarrollo de la región.



Embedded finance: es la capacidad de cualquier empresa de ofrecer servicios financieros en una experiencia no financiera, agilizando el consumo de los mismos por parte de los clientes. De esta forma, encontramos numerosos casos de uso en distintos sectores, desde eCommerce en los que no hace falta introducir los datos bancarios en cada operación de compra hasta retailers que ofrecen seguros y tarjetas en el momento de compra de un electrodoméstico.

El potencial de esta tendencia es creciente en Latinoamérica y se ha acelerado gracias a la expansión del uso de tecnologías que facilitan y automatizan la conexión entre diferentes sistemas. Estas conexiones se realizan principalmente vía APIs (Interfaz de Programación de Aplicaciones) que habilitan la conexión entre dos o más softwares facilitando el intercambio de datos o información.

Gracias a esta tecnología se puede fomentar la inclusión financiera y bancarización, llegando a segmentos previamente desatendidos. BBVA y Uber tienen una alianza en la que la empresa de

transportes facilita una cuenta bancaria digital a sus socios conductores y repartidores, que manejan directamente desde la app (mientras que la cuenta, ligada a la tarjeta de débito la proporciona y gestiona BBVA).

Un ejemplo de las nuevas soluciones para PYMEs a través del Embedded Finance es la oferta de financiamiento de Mercado Libre para sus vendedores: complementaron su marketplace con créditos y adelantos de efectivo sin los requisitos de las entidades financieras tradicionales, apelando para el análisis de riesgo a colaterales mediante un modelo de scoring que se alimenta del historial que generan los propios vendedores en Mercado Libre y Mercado Pago.

Esta tendencia supone una oportunidad para BID Invest de financiar a compañías de otros sectores que proporcionan servicios financieros integrados en su oferta de valor con la capacidad de favorecer la inclusión financiera y bancarización de nuevos segmentos a los que la banca no tiene capacidad.



Fuente: NTT DATA

ESG: la sostenibilidad es una prioridad en la agenda de los líderes mundiales, materializado en el Acuerdo de París y la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. El aumento de conciencia por parte de la sociedad ha producido que los stakeholders (clientes, proveedores, accionistas y demás grupos de interés) exijan a las empresas que sean socialmente responsables y generen un impacto positivo para la sociedad y el medio ambiente.

El sistema financiero juega dos roles primordiales en torno a la sostenibilidad: uno, como entidad per se y, por otro lado, como activador de proyectos e iniciativas por medio de la inversión y financiamiento que permitan una transición económica sostenible:

que va aumentando en línea al historial crediticio) y el 70% de los emprendedores consideran que los servicios proporcionados por el banco tienen un impacto positivo en sus negocios.

Bancos tradicionales como el BBVA, han establecido en su hoja de ruta movilizar 200.000 millones de euros hasta 2025 para luchar contra el cambio climático e impulsar un desarrollo sostenible y están incluyendo funcionalidades en su app móvil que permiten a sus clientes calcular su huella de carbono calculada gracias al análisis de datos sobre pagos de recibos (gas, luz, agua y gasolina).



Principales Sectores



La tecnología está habilitando la aparición de entidades financieras que ofrecen servicios de intermediación bancaria de manera 100% digital y se despliegan con una tendencia ESG integrada. Por ejemplo, el banco digital brasileño Nubank ha conseguido compensar su huella de carbono desde su fundación a través de proyectos sostenibles en Brasil y México (los modelos de negocio digitales suelen contaminar menos al requerir de menos oficinas y no tener sucursales). Aproximadamente 5.6M de individuos han sido incluidos en el sistema financiero con el uso de sus productos (han lanzado una tarjeta de crédito para principiantes con un límite muy bajo de gasto,

Chile, Brasil y México son los países más avanzados en este tipo de productos. Desde BID Invest se cuenta con la oportunidad de acelerar la transformación digital sostenible de la región a través del asesoramiento y de proporcionar financiación para productos o emisiones de bonos ESG.

Aumento en la oferta de servicios no

financieros: las entidades financieras saben que competir a través de precios cada vez es más complicado para captar y conseguir clientes, sobre todo ante la entrada de nuevos actores. Es por ello que está surgiendo una tendencia por parte de los bancos de ofrecer servicios no financieros a pequeñas y medianas empresas para diferenciarse.

Los bancos logran con esto mejorar su reputación e imagen de marca en el mercado, pero el efecto indirecto es superior: impulsan el crecimiento de las PYMEs, quiénes empiezan a ver a las entidades financieras como un socio estratégico para su evolución y no un mero proveedor de fondos.

Entre los principales servicios no financieros encontramos i) servicio al cliente a través de gestores de cuenta, ii) puesta a disposición de herramientas tecnológicas y capacidades analíticas, iii) publicación de información y eventos, iv) formación (workshops o programas especiales) y v) servicios de consultoría y ayudas a través de partnerships.

Un ejemplo es el apoyo que Banco Santander ofrece a las PYMEs a través de distintas soluciones. En Brasil, Banco Santander ofrece un software de planificación para las PYMEs, acompañado de servicios adicionales como la herramienta “Business Assessment” que evalúa el potencial empresarial de las empresas de nueva creación. En Costa Rica, BAC Credomatic ha lanzado el Programa Mujer Acelera, donde ofrecen formación personalizada, asesoría y mentoría por Voces Vitales para apoyar y hacer crecer las empresas de mujeres emprendedoras.

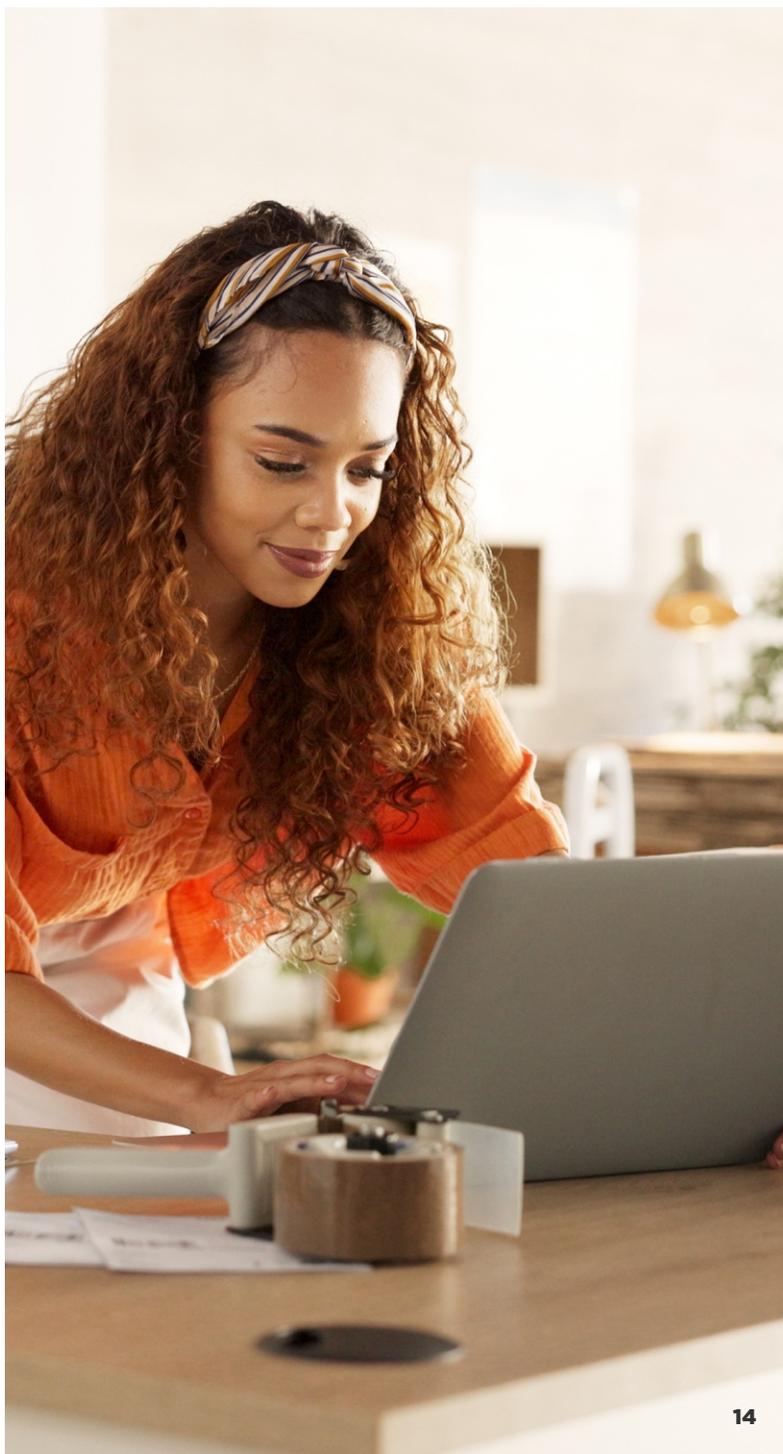
Becas, educación financiera, webinars, blogs y eventos son los principales servicios no financieros que las entidades financieras proporcionan a los clientes retail, mejorando la lealtad. Un referente es BBVA México, con su programa de Becas BBVA para Chavos que Inspiran, por el cual promueven la continuidad escolar y la movilidad social, de talentosos estudiantes con carencias socioeconómicas, desde la secundaria hasta la universidad.



Regulación “digital”: los nuevos avances digitales y la adopción de las tecnologías disruptivas han llevado a los reguladores de todo el mundo a establecer normativas con el objetivo de fomentar la innovación y competencia, proteger a los consumidores y asegurarse de que se le brinden los mejores productos y servicios en un entorno digital. A continuación, detallamos áreas en las cuales los reguladores están poniendo el foco para el desarrollo de nuevas normativas:

- **Pagos digitales y en tiempo real:** Los reguladores de Latinoamérica están impulsando normativas que digitalizan los pagos y demandan operativa en tiempo real. Estas normativas persiguen que los usuarios de medios de pagos prioricen la utilización de pagos digitales frente al efectivo, dando el primer paso hacia la bancarización de segmentos desatendidos. CODI o PIX, son instrumentos que los reguladores mexicanos y brasileños han lanzado para acelerar esta adopción.
- **Ciberseguridad:** En el sector financiero la seguridad es un aspecto que tiene un especial protagonismo derivado de la sensibilidad de la data y de la operativa que involucra. La digitalización de la relación con el cliente y de las operaciones ha hecho que los reguladores tengan que evolucionar sus regulaciones hacia ámbitos de Ciberseguridad. Por ejemplo, en 2022 Chile promovió la Ley de Delitos Informáticos estableciendo niveles de seguridad y auditoría que las entidades debían implementar.
- **Datos:** Se estima que para el año 2030 la generación de datos en todo el mundo sea cerca 15 veces la generada en 2020. Los principales países de Latinoamérica han emitido normativas que establecen los procesos de obtención, modificación y explotación de datos de los clientes. Uno de los aspectos más sensibles de estas

normativas es la gestión de los consentimientos que los clientes entregan a las entidades financieras que almacenen y exploten sus datos. Por ejemplo, en México la Ley de Protección de Datos permite el tratamiento de datos personales por organizaciones y empresas, pero siempre teniendo como objetivo preservar al usuario y contar con su autorización.





- **Finanzas sostenibles:** Utilizando como modelo de referencia las normativas europeas, es de espera que en los mercados de Latinoamérica surjan nuevas tendencias regulatorias que premien a aquellas entidades financieras que incluyan dentro de su estrategia corporativa aspectos de sostenibilidad. En Chile, la Ley de Cambio Climático aprobada en 2021 busca promover la inversión privada en proyectos sostenibles. En México, la Secretaría de Hacienda y crédito Público junto a Banxico y otras autoridades del sistema financiero están impulsando varios proyectos de Finanzas sostenibles (Por ejemplo, la Taxonomía Sostenible).
- **Monedas centrales Digitales (según sus siglas en inglés, CBDCs):** Para muchos Bancos Centrales el surgimiento de nuevas iniciativas de pago privado no regulado (i.e. stablecoins) puede poner en riesgo la estabilidad financiera. Por ello en 2021 el Banco Central Europeo decidió poner en marcha el proyecto de un euro digital. A nivel regional, aunque en muchos países está en un estado incipiente, ha suscitado mucho interés por el aumento de los pagos

electrónicos, la paulatina disminución del efectivo y la interoperabilidad. Entre los países más avanzados encontramos a El Salvador que en 2021 introdujo Bitcoin como una moneda de curso legal. Anteriormente en 2020, el Banco Central de Bahamas lanzó su divisa digital (“Sand Dollar”) con el objetivo de impulsar la inclusión financiera de las comunidades de islas remotas y reforzar la resiliencia del sistema de pagos ante desastres naturales y pandemias.

- **Openbanking:** Europa y Reino Unido se convirtieron en regiones pioneras en el lanzamiento de regulaciones que tienen como objetivo la apertura de los servicios financieros a terceros. Por lo general, las normativas de Open Banking obligan a las entidades financieras a entregar la información de sus clientes a terceros y a habilitar operativa financiera que puede ser accionada desde entidades no financieras. Estas nuevas obligaciones regulatorias tienen como objetivo la mejora de los servicios a los clientes y la reducción de los costos.

En los últimos años se ha acrecentado el dilema en torno a quién o quiénes son los dueños de los datos y cómo deberían ser administrados. En ese sentido, los gobiernos se han visto en la necesidad de avanzar en normativas que regulen el concepto de banca abierta para su correcta adopción por parte de las compañías del sector. Se busca empoderar a los clientes haciéndoles dueños de sus datos bancarios (la propiedad pasa de las instituciones financieras a los consumidores) y otorgándoles el poder de poder compartir su información con terceros para obtener mejores productos y servicios.

Estado regulatorio del Openbanking en America Latina



Entre las principales barreras para su correcta implementación encontramos el establecimiento de estándares para la intercomunicación de la información a través de APIs. Paralelamente, ante el intercambio de información sensible se aprecia la necesidad de establecer medidas de ciberseguridad para prevenir riesgos cibernéticos como robo de datos o suplantación de identidad.

Estas normativas tienen un impacto en el ecosistema del sector. Por un lado, fomenta la colaboración de bancos y entidades tradicionales con otros agentes (principalmente fintechs) para implementar nuevas tecnologías y soluciones digitales aumentando la innovación y ofreciendo mejores productos y servicios a los clientes.

Los consumidores finales se benefician de estos mejores productos y más personalizados, ajustados a sus necesidades concretas y se facilita el acceso al crédito al contar con más fuentes de información. Además, los ciudadanos pueden mejorar el control de sus finanzas al surgir soluciones que impulsan la educación financiera y hacen recomendaciones de inversión. Un claro ejemplo de estos servicios los proporciona Fintual, que permite organizar las finanzas e invertir con bajas comisiones en productos ajustados al riesgo del cliente.

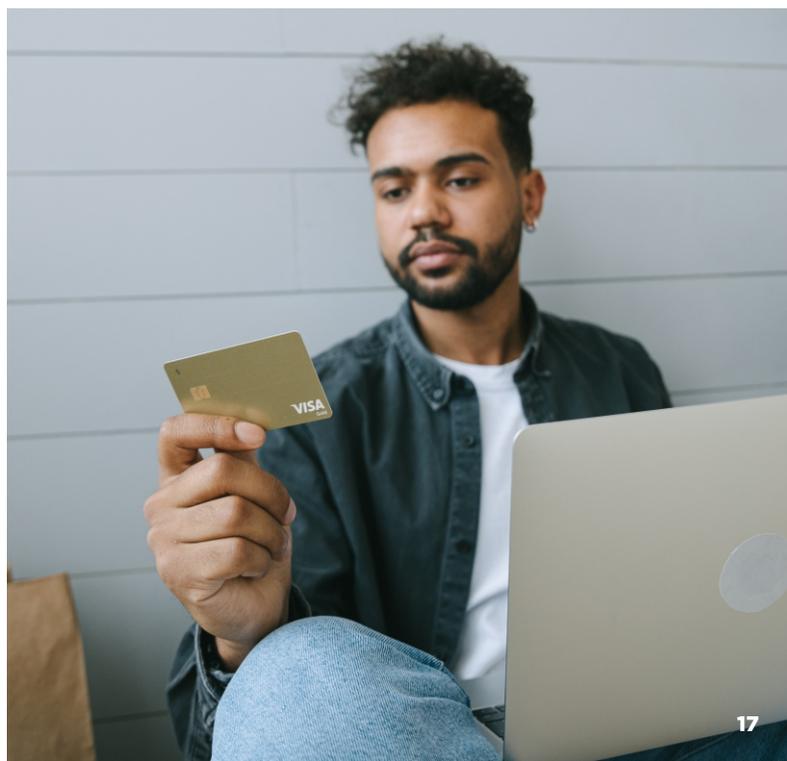
El Openbanking favorece enormemente la inclusión financiera. La región cuenta con una de las tasas más elevadas de economía informal y baja bancarización. Es aquí donde nuevas soluciones que pretenden aprovechar la oportunidad para cerrar la brecha del financiamiento.

Un caso es el uso de modelos alternativos de crédito que utilizan el Openbanking para acceder a diversas fuentes alternativas de información (como las redes sociales, evitando basarse únicamente en el historial crediticio) para poder conceder financiación a personas excluidas por los bancos. Dineria es una empresa enfocada a otorgar préstamos con la

finalidad de apoyar a cualquier segmento de clientes que requieran de una solución crediticia inmediata. Por otro lado, las empresas de comercio electrónico están ofreciendo soluciones de Buy Now Pay Later, para poder realizar compras sin la necesidad de contar con una tarjeta de crédito.

Adicional a lo anterior, el Openbanking ha impulsado el desarrollo de nuevos modelos de negocio, fomentando la innovación, aunque todavía es difícil cuantificar el impacto en la región debido a su reciente implementación en los últimos años. Un ejemplo es el Banking as a Service (BaaS), desarrollado en el capítulo de modelos de negocio.

El adelanto de nóminas es otro de los nuevos modelos que están surgiendo. Payflow que ya cuenta con operaciones en España, Portugal, Colombia y Perú, proporciona acceso instantáneo a los empleados a su salario devengado en cualquier momento del mes, para que tengan la flexibilidad de cobrar cuándo y cómo quieran. También ofrecen una Plataforma de Retribución Flexible, donde los trabajadores reciben una tarjeta con la que pueden adquirir productos y servicios con importantes descuentos (comidas, transporte público, guarderías), permitiendo a las empresas aumentar el salario neto de sus empleados, sin aumentar su salario bruto.



Muchos países están viendo los resultados positivos del Openbanking y están dando un paso hacia adelante, evolucionando al Openfinance, que permite compartir a través de APIs los datos financieros con terceras partes, sin importar de dónde provengan. Esto incluye datos financieros de los actores digitales (grandes empresas tecnológicas), las fintechs, entidades tradicionales, autoridades fiscales, proveedores de servicios de nómina o emisores de seguros.

Finalmente, los avances normativos citados anteriormente junto al Openbanking han permitido que nuevos agentes han surgido en el panorama financiero y otros han entrado para prestar servicios financieros sin que su core de negocio sea ese. La tecnología ha sido un facilitador para la disminución de barreras de entrada al sector, mejorando los servicios entregados a los clientes a un menor costo.

- **Nuevos modelos de negocio:** El avance de las nuevas tecnologías y su regulación para fomentar la innovación y competencia ha habilitado el surgimiento de nuevas soluciones en el sector financiero. Un claro ejemplo son las fintechs, que se apalancan de los nuevos descubrimientos tecnológicos para atraer a clientes desatendidos por la banca tradicional o clientes que buscan un producto innovador que perciben de mayor valor añadido. Su especialización dentro de la cadena de valor en el sector financiero les permite ofrecer servicios más personalizados, generando mayor engagement y fidelidad a la marca.

Instituciones no financieras.



Fintech

Empresas, normalmente de nueva creación o startups que se apalancan en las nuevas tecnologías para brindar a los clientes mejores productos y servicios con una base digital.



Neobanks

Entidades que ofrecen servicios financieros iguales o similares a los bancos tradicionales, pero basándose en los últimos avances tecnológicos.

Instituciones financieras.



Big-Tech

Grandes empresas que operan en diversos países y donde tienen una posición dominante.

Cuentan con una **gran base de clientes y con diversidad de datos.**

Invierten fuertemente en su **transformación digital y en nuevas tecnologías** para lograr **ventajas competitivas.**

Comienzan a **ofrecer servicios financieros para desarrollar nuevas fuentes de ingresos.**



Retailers



Telecomunicación

En el siguiente apartado, se expondrán a detalle tres de los nuevos modelos de negocio que han surgido debido a los avances tecnológicos analizando cómo estas soluciones aplican la transformación digital para facilitar el uso y acceso de servicios financieros a los ciudadanos.

MODELOS DE NEGOCIO

Data Driven Banking

En la actualidad las empresas generan grandes cantidades de datos en el desarrollo de actividades de su negocio. Las tecnologías emergentes están habilitando nuevos modelos cuya estrategia se basa en la normalización del uso y explotación de la data para a través del análisis poder tomar decisiones de negocio, dejando de lado las opiniones o emociones. Un de los casos de uso del aprovechamiento de los datos aplicados por las entidades financieras se encuentra en el tipo de servicio que le quieren dar a sus clientes, adaptando su oferta a las necesidades de los distintos segmentos: mujeres, personas de la tercera edad, PYMEs, emprendedores, etc.

Estos modelos generan mejoras en toda la cadena de valor de las entidades financieras. Para las estas organizaciones, la generación de eficiencias es uno de los principales impactos, así como la generación de nuevas líneas de ingresos o maximización de las existentes derivado de iniciativas de monetización de los datos. Para los clientes, el estudio de los datos permite a las compañías situarlos en el centro del negocio, ofreciéndoles productos y servicios personalizados y de mayor valor añadido. Si tomamos a modo de ejemplo una cadena de valor simplificada de una institución financiera, algunos de los principales casos de uso son:

PREVENTA	VENTA Y DELIVERY	OPERACIONES	SERVICIO AL CLIENTE	MONITOREO
----------	------------------	-------------	---------------------	-----------

- | | | | | |
|--|---|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Captación y campañas. • Onboarding. | <ul style="list-style-type: none"> • Contratación de productos y servicios (cuentas, tarjetas, fondos) | <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de las actividades del día a día (traspasos, liquidaciones...) | <ul style="list-style-type: none"> • Consultas y reclamos. • Retención. | <ul style="list-style-type: none"> • Control de riesgo. • Gestión y prevención de fraudes. |
|--|---|--|---|--|

CASOS DE USO

<p>Automatización del proceso de un boarding aprovechando la información disponible.</p> <p>Optimización en el lanzamiento de campañas, disminuyendo el CAC.</p> <p>Reduce la necesidad de aportar datos.</p>	<p>Análisis de historial crediticio tomado en cuenta fuentes alternativas de información (mejor predicción y capacidad de llegar a más segmentos.</p> <p>Recibe productos adaptados a sus necesidades.</p>	<p>Automatización de tareas de reporting y compliance regulatorio.</p> <p>Automatización de procesos con ayuda de RPAs</p>	<p>Mejora de eficiencia de los call centers.</p> <p>Capacidades de autogestión.</p>	<p>Análisis y detección de posibles riesgos.</p> <p>Modelos de prevención y monitoreo de fraudes.</p> <p>Estudio de hábitos de compra y comportamiento de los clientes.</p>
---	--	--	---	---

- ▶ Pueden desarrollar estrategias customer centric e internamente pueden eficientar sus operaciones logrando ventajas competitivas.
- ▶ Reciben productos y servicios personalizados y obtienen una mejor experiencia (más digital, sin fricciones y de mayor valor).

El Data Driven Banking tiene tres principales dimensiones a considerar para poder implementar exitosamente esta solución:

- I) Recolección de datos de diversas fuentes y que sean confiables;
- II) Explotación de los datos con modelos habilitados por las nuevas tecnologías (big data, inteligencia artificial, machine learning)
- III) Mantenimiento actualizado de esos datos.

Hay varias tecnologías que ayudan a la proliferación de estos negocios. Por un lado, las APIs (Interfaz de Programación de Aplicaciones) habilitan explotar de una manera más ágil fuentes de datos externas a la compañía mediante las conexiones entre distintas fuentes de datos potenciando su capacidad de análisis y explotación de

información. Esto se verá impulsado por el crecimiento de la tecnología IoT en los diversos sectores y en la vida de los ciudadanos, que generará mucha más data que podrá ser aprovechada por las entidades financieras.

Esta gran cantidad de información deberá estar apoyada por sistemas escalables que permiten el almacenamiento masivo de datos junto con la tecnología cloud para ahorrar en costos y procesar los datos más rápidamente. Para la realización de los modelos se utiliza la Inteligencia Artificial, el Big Data, el Machine Learning y la analítica de datos que aportan capacidades de análisis predictivos. Estos modelos, permiten a la implementación de robots inteligentes que automatizan tareas en toda la cadena de valor. Por último, resaltar que estas compañías deben contar con talento y profesionales especializados en las nuevas tecnologías.

EJEMPLO: DATA DRIVEN BANKING

personetics

SELF DRIVING FINANCE

“Plataforma data driven de engagement con clientes para servicios financieros”

Líder mundial en personalización basada en datos financieros y engagement de clientes para servicios financieros

PROPUESTA DE VALOR

Su misión es ayudar a los bancos a **mejorar su engagement con los clientes**. Para ello, su **modelo de inteligencia artificial analiza los datos financieros en tiempo real**. Para comprender el comportamiento financiero del cliente con el fin de anticipar las necesidades. Entre sus soluciones, permite a los bancos ofrecer información diaria, asesoramiento financiero y programas de bienestar.

TECNOLOGÍA

- **APIs:** Conexión para ofrecer soluciones como marca blanca.
- **Inteligencia Artificial y Machine Learning:** Enriquecimiento de datos, análisis de patrones recurrentes, cambios de comportamiento y estimación del balance.
- **Cloud:** Soluciones en cloud para un consumo bajo demanda.
- **Ciberseguridad.**

ALIANZAS

Acuerdos con bancos: asociaciones con instituciones financieras para innovar en los servicios financieros mediante la inteligencia automatizada en cada interacción con el cliente.

SEGMENTOS DE CLIENTES

Principales bancos del mundo algunas de sus principales clientes son:

IMPACTO

Con sus soluciones, ayuda a incrementar la educación financiera, simplifica las tareas cotidianas bancarias y ayuda a los clientes a alcanzar los objetivos financieros.

RESULTADOS

+120 Millones de clientes en todo el mundo

+58 Billones de transacciones de clientes analizadas

+9 Billones interacciones de clientes personalizadas

CAPACIDADES Y RECURSOS CLAVE

- Ampliar el desarrollo de productos para clientes bancarios.
- Expansión de su base de clientes.
- Desarrollo de soluciones para bancos de mediano tamaño y digitales.
- Retención y captación de talento.

PRINCIPALES FUENTES DE INGRESOS

Venta de soluciones.

- **Engagement:** Herramienta de gestión para desarrollar y desplegar rápidamente nuevos contenidos.
- **Insights de sostenibilidad:** Ayudar a los clientes a reducir sus emisiones de carbono.
- **Programas de bienestar financiero, automáticos y flexibles.**

OTROS JUGADORES

Banking as a Service

La distribución de productos y servicios financieros se ha relacionado tradicionalmente con fuertes inversiones en sistemas, desarrollos y licencias regulatorias. Las tecnologías emergentes han permitido que compañías tecnológicas desarrollen plataformas modularizadas que habilitan y agilizan el consumo parcial de sistemas. Estas nuevas plataformas acotan la inversión a realizar basándose en modelos de consumo bajo servicio, convirtiendo esas grandes inversiones iniciales en gastos operativos.

Los modelos de Banking as Service hacen referencia a la comercialización de plataformas financieras en formato de servicio, permitiendo a terceros jugadores proveer servicios bancarios a través de sus canales. Estos modelos están viéndose impulsados por entidades tecnológicas y por instituciones financieras tradicionales o novedosas que están invirtiendo en nuevos sistemas ágiles y quieren maximizar su inversión comercializando a terceros sus nuevas capacidades.

El Banking as a Service es un nuevo modelo de negocio que genera un gran valor para la industria porque acelera la transformación digital y habilita la prestación de servicios financieros en mercados históricamente poco atendidos. Por ejemplo, para países de la región con un tamaño mediano o pequeño, la democratización de estas nuevas tecnologías a través de proveedores de servicios BaaS hace que las entidades financieras locales logren escala y pongan foco en la inclusión financiera rentable.

Los propios reguladores son conscientes de la revolución tecnológica y operativa que esto supone y por ello están regulando la utilización a las terceras partes (proveedores sin licencia bancaria) en la prestación de servicios financieros. Los avances en normativas de Openbanking buscan que los clientes reciban mejores servicios bajo estos nuevos ecosistemas financieros. Considerando alguno de los principales nuevos actores de estos ecosistemas, algunos de los principales casos de uso son:

CADENA DE VALOR bAAs



CASOS DE USO

Retailers

- Financiación en el punto de venta (PoS)
- Productos financieros cobranded (tarjetas)
- Programa de lealtad y recompensa



Bigtechs

- Integrar cuentas bancarias
- Conexión con los bancos
- Iniciación de pagos en la app / web



eCommerce y marketplaces

- Wallets digitales como medio de pago
- Financiación en el punto de venta (PoS)
- Financiación del capital de trabajo (working capital)



BENEFICIOS

1 Instituciones Financieras

- Nuevas fuentes de ingresos

2 Agregadores

- Suite de productos y servicios financieros

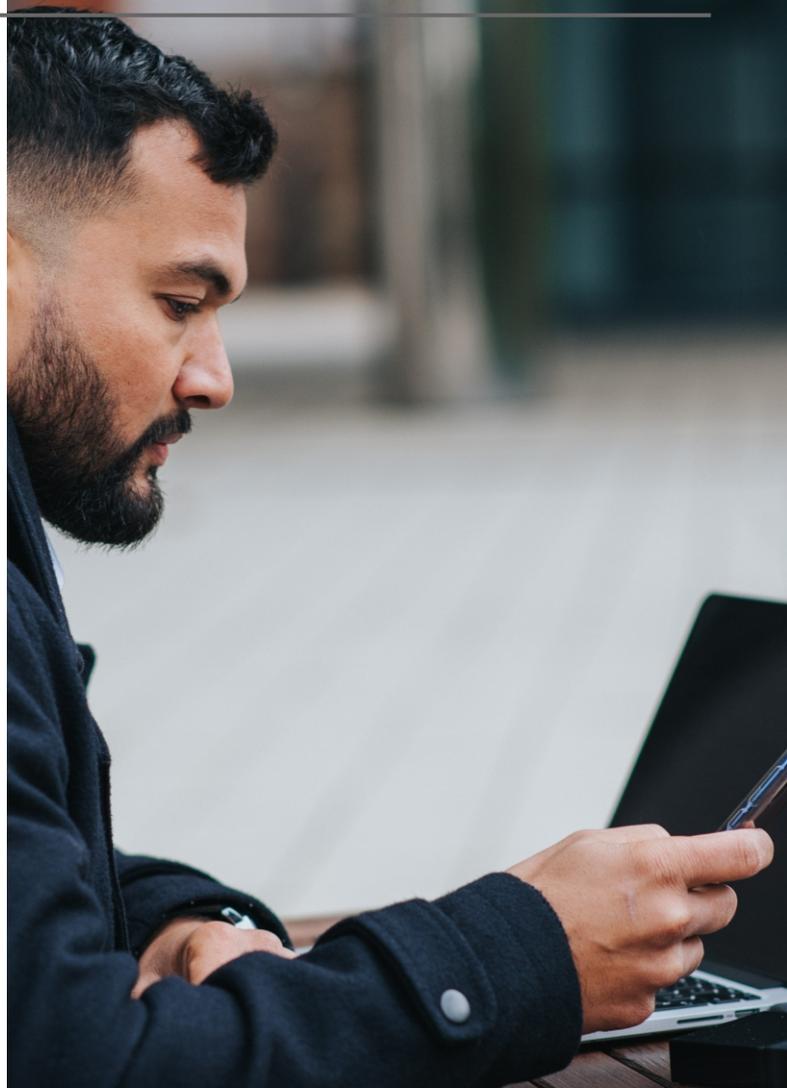
3 Distribuidores

- Incremento de la lealtad del cliente y mayor conversión
- Mayor data del cliente para identificar oportunidades de crecimiento
- Aumento del volumen de transacción
- Nuevas líneas de productos

4 Clientes

- Reciben productos y servicios de mayor valor, en una experiencia digital, sin fricciones y personalizada

Las APIs son el habilitador de estas nuevas soluciones. Históricamente la colaboración entre entidades financieras y no financieras siempre ha existido, pero las APIs optimizan los flujos de comunicación entre sistemas y generan eficiencias operativas que abren nuevos horizontes. Todo ello se verá potenciado por la mejora de la conectividad fija móvil (5G y fibra, entre otros) que permite una mayor velocidad y una latencia que tiende a cero. Todos estos datos, requieren de tecnologías que sean escalables y flexibles como el cloud para su almacenamiento, compartición y análisis. Las organizaciones utilizan también modelos de Inteligencia Artificial y big data para conseguir ventajas ofreciendo mejores productos y servicios y siendo más eficientes. Debido a la importancia en la compartición de información en este modelo, las instituciones desarrollan políticas y procesos en materia de ciberseguridad y cuentan con expertos.



EJEMPLO: BANKING AS A SERVICE (BaaS)

belvo.

“Liberar el poder del Open Finance en América Latina”

Belvo permite crear ofertas más inclusivas, eficientes y potenciadoras a través de la tecnología y los datos

PROPUESTA DE VALOR

Su misión es abrir el **mercado financiero y conectarlo a través de la tecnología**. Los datos están en el corazón de su modelo, siendo uno de los principales objetivos obtenerlos con rapidez para poder brindar la mejor experiencia de usuario en un ecosistema colaborativo. Entre sus soluciones se encuentran: mejora de salud financiera, agilizar el onboarding, reducir el riesgo crediticio y evaluar los datos fiscales.

RESULTADOS

- +60 instituciones con las que se puede conectar en Latinoamérica
- +150 clientes
- 3 países: Colombia, México y Brasil

OTROS JUGADORES

TECNOLOGÍA

- **APIs:** permite conectar cualquier aplicación con datos financieros
- **Big data ineligencia Artificial:** interpretación de datos
- **Cloud:** Utiliza Amazon Web Services para sus necesidades de infraestructura y almacenamiento
- **Ciberseguridad:** monitoreo constante y políticas de seguridad

CAPACIDADES Y RECURSOS CLAVE

- Ampliar el desarrollo de productos y mejora de la plataforma
- lanzamiento de sus solución de iniciación de pagos de banco a banco en México y Brasil
- Expansión geográfica
- Retención y capacitación de talento

ALIANZAS

Acuerdos con bancos: Alianza con Citibanamex para evolucionar el ecosistema de Openfinance. Belvo pone la tecnología para analizar datos y Citi la infraestructura

IMPACTO

Buscan democratizar el acceso a los servicios financieros en América Latina creando para los usuarios mejores experiencias financieras, más fáciles y rápidas.

PRINCIPALES FUENTES DE INGRESOS

Venta de soluciones.

- **Test:** gratuita, para pruebas
- **Launch:** 500\$ USD / mes
- **Growth:** contempla todas las funcionalidades, productos (agregación bancaria y fiscal) y servicios (sopote premium)

SEGMENTOS DE CLIENTES

Desde startup a grandes corporaciones, algunos de sus principales clientes son:

Payment as a Channel

La digitalización de las economías ha acelerado la expansión y desarrollo de las soluciones de pago digitales. Las tecnologías emergentes han habilitado innovaciones en los medios de pago que comienzan a ganar tracción frente al uso de efectivo. Los pagos con el teléfono móvil, las transacciones entre particulares y los pagos con tarjetas sin contacto han aumentado notablemente desde la pandemia, pero son solo la punta del iceberg.

Una nueva ola de disrupción está llegando habilitada por la entrada de las grandes tecnológicas en el mercado de pagos. Un ejemplo es cómo están aprovechando la biometría para agilizar los pagos, desplazando a los métodos más tradicionales como las tarjetas. Amazon fue una de las pioneras en implementarlas en sus supermercados, ligando las cuentas digitales de sus clientes a la información biométrica y permitiendo pagar con la palma de la mano. Estos avances tienen un considerable impacto en todo el ecosistema de pagos: tanto en los usuarios de productos de emisión (individuos) como para los usuarios de productos de adquirencia (PYMES y comercios).

Se han sumado diversos factores para el crecimiento y desarrollo de estos modelos, que han resultado ser muy útiles para las personas no bancarizadas:

- I) Entrada de nuevos jugadores en el mercado.
- II) Aumento de pagos en eCommerce.
- III) Mayor control de los comercios sobre las comisiones que cobran.
- IV) Soluciones de pago real time que sustituye el beneficio de la inmediatez que proporciona el efectivo.
- V) Impulso de los reguladores a soluciones interoperables que facilita el envío y recepción de pagos de manera rápida y de bajo costo.



El principal reto que tienen los gobiernos está en superar la barrera del miedo y educación de los ciudadanos en el uso de estos medios haciéndoles conscientes del valor que tienen estas soluciones digitales para lograr una adopción masiva que facilite la inclusión financiera y bancarización.

Para conocer las innovaciones que están surgiendo en los pagos digitales, se ilustran las siguientes tendencias en base a su grado de aplicación entre emisor y adquirencia:



Innovación en medios de pago



Un caso destacado es el de los pagos entre usuarios (Peer-to-Peer, P2P): por su facilidad operativa y otros beneficios no tan visibles pero presentes, como comisiones inexistentes o muy pequeñas y transacciones en tiempo real, han logrado facilitar la vida de los usuarios. Una vez que los merchants empiezan a cobrar de forma digital, la clave reside en aumentar su vinculación y su ingreso a través de la oferta de un conjunto de soluciones que respondan a todas las necesidades que se les presenten. Por ejemplo, cada vez es más común encontrar soluciones de mini-ERP, i.e. plataformas de gestión y administración de diferentes áreas del negocio asociadas a la solución de pago del facilitador.

Las nuevas tecnologías han permitido realizar pagos de manera mucho más rápida. Las instituciones financieras están invirtiendo en

migrar su operativa al cloud para ofrecer soluciones de pago ágiles y escalables. Dentro del ecosistema de pagos, los merchants se apoyan en las APIs que les habilita la capacidad de integrar diversos medios de pago y el intercambio de información que supone. Muchas organizaciones, con el objetivo de retener clientes e impulsar el uso de las nuevas soluciones utilizan modelos analíticos de Inteligencia Artificial y Big Data para estudiar, entender y predecir los patrones de gasto. Adicionalmente, en los pagos, al haber movimientos de dinero, la seguridad es un tema crítico. Por esta razón, los modelos de analítica avanzada (Big Data e Inteligencia Artificial) son también usados para la prevención y detección temprana de fraudes.

EJEMPLO: PAYMENT AS A CHANNEL



“La democratización de los pagos digitales en Brasil”

PIX permite hacer transferencias entre personas prácticamente den tiempo real

PROPUESTA DE VALOR

El Banco Central brasileño lo define como **solución de pago instantáneo, que permite la realización de transferencias y pagos electrónicos**. La solución permite realizar los pagos y las transferencias mediante el escaneo de un código QR, pero también a través de un llave (identificación de personas físicas o jurídicas), un correo electrónico o número de teléfono celular

TECNOLOGÍA

- Todas las transacciones se realizan a través de mensajes firmados digitalmente que viajan de forma encriptada. En una red protegida. Cuenta con lo último en ciberseguridad y prevención del fraude,
- como **mensajería encriptada, autenticación biométrica, tokenización** y utilizan tecnologías como **big data, analytics e inteligencia artificial** en los procesos de prevención de riesgos.

ALIANZAS

Nace como iniciativa del banco central brasileño y todos los bancos del ecosistema están adscritos

IMPACTO

- **Fomento de la inclusión financiera**
- Las **empresas** pueden llegar a nuevos segmentos, pues PIX es más usado que otros medios de pago

SEGMENTOS DE CLIENTES

Como el objetivo es fomentar la inclusión financiera, está abierto a todos los agentes, que se pueden resumir en individuos y merchants (comercios)

RESULTADOS

+26.000 Millones de transacciones

+13 Billones de reales en montos transados

+478 Millones de usuarios

OTROS JUGADORES



CAPACIDADES Y RECURSOS CLAVE

- Desarrollo y mantenimiento de la aplicación para que sea escalable frente al aumento de pagos o transacciones.
- Inversión en el desarrollo de nuevas soluciones, (como por ejemplo dashboard para la visualización del flujo de caja.
- Inversiones en seguridad para mejorar y hacer más seguras las transacciones.

PRINCIPALES FUENTES DE INGRESOS

Normalmente este tipo de soluciones no monetiza y lo fundamental es conseguir su adopción masiva. En el futuro es probable que empiecen a cobrar un pequeño porcentaje de las transacciones a clientes o merchants por el uso.

Conclusion y mapa de players líderes por sector

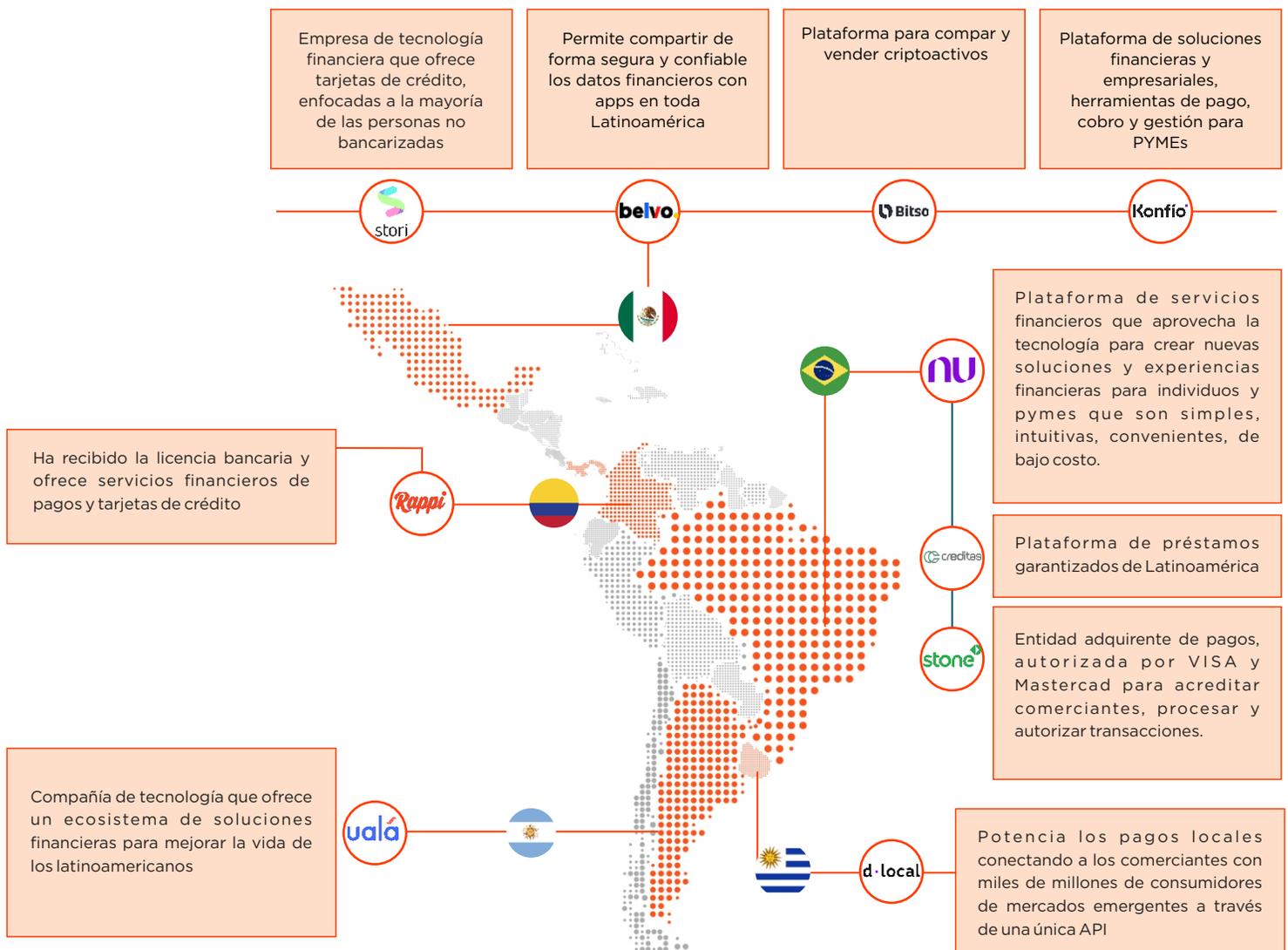
Como se ha podido ver a lo largo de todo el documento, las nuevas tecnologías están cambiando las reglas del juego del sector financiero tradicional. Las entidades están invirtiendo en la adopción de estas nuevas soluciones para resolver el reto de la inclusión financiera y poder mantenerse competitivas frente al surgimiento de nuevos modelos de negocio.

Además, están perfilando las tendencias del sector. La automatización de actividades permite mejorar la eficiencia operativa de las compañías, Por otro lado, las APIs en las finanzas embebidas permiten la prestación de

servicios financieros a empresas de otros sectores que tradicionalmente no tenían dicha capacidad. Junto a lo anterior, los reguladores están avanzando en el desarrollo y aprobación de normativas digitales como el Openbanking, datos y ciberseguridad.

Para concluir, se presenta en el siguiente ilustrativo las nuevas empresas que están naciendo como consecuencia de la digitalización del sector y que son referentes en los distintos países de la región por su gran base de clientes y la oferta de soluciones tanto financieras como no financieras que favorecen el crecimiento de MiPYMEs y bancarización de los ciudadanos.

Mapa de jugadores relevantes en el ecosistema financiero de América latina



CONTINUEMOS LA CONVERSACIÓN



idbinvest.org

 idbinvest.org/linkedin

 idbinvest.org/twitter

 idbinvest.org/facebook

 idbinvest.org/blog

Copyright © 2023 Inter-American Investment Corporation (IIC).

