

eBook



# Revolution Banking:

Cómo incluir a la población desatendida dentro de la estrategia de negocio.



# Objetivo:

## ¿Cómo lo logramos?



La población demanda un mayor acceso a:

- **Créditos**
- **Seguros**
- **Cuentas corrientes**

Una parte importante de la **sociedad mexicana siente que la están dejando de lado** al no ver en el mercado ningún producto diseñado para ellos.

Al tratarse de personas con pocos recursos, no se toman en cuenta por **las instituciones financieras**, que **únicamente adaptan productos ya existentes**, lo que reduce drásticamente su eficiencia.

Esto provoca un incremento en la inequidad y deterioro de la situación económica de estas personas, llegando, en último caso, a acentuar la pobreza y la exclusión social. **Debemos unir fuerzas para solucionar esta realidad** entre todos.

Coinscrap Finance ofrece a los bancos las **herramientas necesarias** para crear productos que se adapten perfectamente a las necesidades concretas de cada usuario.

Gracias a nuestra tecnología, **bancos, neo-bancos y Fintech pueden ayudar a los sectores desatendidos con servicios hiperpersonalizados.**


# Punto de partida

Según el informe publicado por Deloitte: “Inclusión financiera en México. Retos y oportunidades 2024”, el país obtiene poco más de **40 puntos sobre 100 en el índice de inclusión financiera** de Ipsos. Esto significa que la relación de los usuarios con el sistema financieros –en 3 aspectos clave– es deficiente.

De la misma manera, los últimos datos disponibles<sup>1</sup> muestran que **un 38.8% de la población mayor de 18 años siente mucha preocupación ante la necesidad de pedir un préstamo**. Y es que los gastos imprevistos representaron una fuente de estrés para un 45.4%, llegando a causar malestar físico, como dolores de cabeza, trastornos gastrointestinales o cambios en la presión arterial.

Del conjunto de población que sufre exclusión financiera, **los hablantes de lengua indígena son los más afectados** por esta brecha social, con solo un 49% disfrutando de una cuenta corriente, un 26% con posibilidad de acceso a crédito, y solo un 8% si hablamos de la contratación de un seguro de cualquier tipo.

El siguiente grupo sociodemográfico en nivel de bancarización es la **población rural**, con una edad superior a los 49 años y sin estudios básicos. **No cuentan con acceso a sucursales ni cajeros** y es importante, además, tener en cuenta que **sufren una mayor brecha de género** en el acceso a productos financieros. Por ejemplo, en materia de cuentas de ahorro, esta brecha aumentó un 13.8%.<sup>2</sup>



“La inclusión financiera se define como el acceso y uso de servicios financieros formales bajo una regulación apropiada que garantice esquemas de protección a las personas usuarias y promueva la educación financiera para mejorar la capacidad económica de todos los segmentos de la población.”

**Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV)**

---

<sup>1</sup> Encuesta Nacional sobre Salud Financiera (ENSAFI) 2023.

<sup>2</sup> Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) 2022.





## 1 Conocer el mercado

Para aumentar la eficiencia del sector es necesario enfocarse en:

- ▶ Establecer programas de educación financiera que aborden cómo los sesgos cognitivos, emocionales y sociales pueden afectar a la toma de decisiones.
- ▶ Concientizar a la población de que no tendrán que pagar impuestos por usar servicios bancarios si no llegan a un ingreso gravable mínimo anual.
- ▶ Fomentar el uso de medios de pago digitales en servicios municipales, impuestos, gasolineras y más, a través de la regulación.
- ▶ Animar a dejar poco a poco de usar dinero en efectivo, transmitiendo información veraz sobre seguridad informática.
- ▶ Crear plataformas digitales sencillas, intuitivas y útiles, que ofrezcan una experiencia de uso excelente y reduzcan a cero las barreras de entrada.

## 2 Conocer las herramientas

Coinscrap Finance ofrece a los bancos, neo-bancos y Fintech servicios y productos que ayudan a cubrir las necesidades de la población desatendida:

- ▶ **Micro ahorro**  
Permite a las personas ahorrar sin esfuerzo usando reglas automáticas y desarrollos que incluyen la gamificación entre sus funcionalidades.
- ▶ **Micro inversión**  
Inicia a la población en el uso de productos financieros de inversión a través de pequeñas cantidades con las que se sientan cómodos.
- ▶ **Coach financiero**  
Aumenta la educación financiera y facilita la gestión de la economía doméstica del usuario a través de consejos, recomendaciones y alertas.

## 3 Segmentar usuarios con IA

A la hora de realizar **campañas hiperpersonalizadas**, es muy beneficioso –en términos de eficiencia– segmentar a la base de clientes usando **algoritmos de machine learning**, que descubren pautas de comportamiento, hábitos de consumo y necesidades específicas.

Esa información permite a las entidades **generar insights financieros** que anticipan el siguiente paso del usuario, pudiendo convertirse en un **aliado real que ayuda a la población** en los momentos más relevantes de su vida.

Por ejemplo, si un banco detecta un gasto en una guardería, puede comprobar si el usuario tiene un **seguro de vida** en su

historial de transacciones. De no contar con él, este sería el **momento perfecto para ofrecerle una póliza** o hacerle una oferta beneficiosa para cambiar de compañía.

Además, el banco puede **analizar patrones de comportamiento para adaptar sus ofertas con mayor precisión**. La IA segmenta a los usuarios según sus hábitos de gasto, acontecimientos vitales y objetivos financieros, lo que permite a las entidades hacer **recomendaciones más personalizadas** y oportunas.

## 4 Blindar los datos bancarios

---

Los **usuarios** están **preocupados** por el uso que se hace de su información personal y, muy especialmente, de los datos bancarios. Esto **puede hacer que prefieran utilizar efectivo** y se mantengan al margen del sistema financiero.

Para solucionarlo, **las entidades deben blindarse** ante ciberataques, robos de información y fraudes informáticos. A la hora de contar con un partner tecnológico, es importante que se **prioricen aquellas Fintech certificadas, que cumplan normas ISO** y garanticen que sus desarrollos mantienen los más altos estándares de seguridad.





# Casos de éxito

## Bancos que anticipan tendencias



Uno de los principales bancos del país, con más de 25 años de trayectoria a sus espaldas, ha demostrado lo beneficioso y necesario que resulta para las entidades financieras **abrazar la digitalización**.

La tecnología le ha permitido **adaptarse a los gustos cambiantes y necesidades concretas del mercado** mexicano, aumentando su cartera en un 40% en el último año y reportando una utilidad neta acumulada de 11,091 MDP.

Una de las aplicaciones más innovadoras que han puesto en marcha ha sido el **uso de redes neuronales enriquecidas**, con datos de usuarios que van desde la geolocalización hasta el **análisis de emociones en la atención al cliente**.

Para lograrlo, la entidad **ha aumentado su inversión en IA**: *“Hacemos consultas sobre el comportamiento en redes sociales y realizamos análisis del sentimiento”*, ha indicado su Director de Transformación Digital.

Este banco realmente tiene en cuenta las necesidades de sus clientes y sabe que **los partners tecnológicos son un gran aliado a la hora de innovar**. Así es como logran destacar entre la competencia, a la vez que fidelizan a sus clientes.

**259%**

Incremento de los usuarios digitales

Los usuarios tradicionales crecieron tan solo un 35% en los últimos 4 años.

**150%**

Crecimiento de la banca online

El uso de la web aumentó gracias a la incorporación de inteligencia artificial.

**100%**

Clientes digitales que siguen activos

Al menos una vez al mes realizan transacciones y usan la banca online.



## Carteras digitales, a la cabeza en bancarización

El estudio internacional llevado a cabo por Capterra en 2023 señala a **México** como **líder en adopción de carteras digitales**.

Se trata de apps que permiten a cualquiera que disponga de un smartphone –o un smartwatch– **llevar el contenido habitual de su cartera analógica** en un dispositivo digital.

Permiten incorporar al celular **tarjetas de crédito, identificaciones o boletos para un evento**. La población mexicana aprovecha estas carteras electrónicas también para realizar compras en comercios que permitan pagos contactless.

Nada menos que un 70% de la población usa esta tecnología y el estudio recoge que están muy satisfechos con el servicio.

La ventaja para **las compañías es que ven aumentar el tiempo de uso de sus plataformas**, generan ventas adicionales y pueden ofrecer también **programas de fidelización**.

Otra de las experiencias que comparten los usuarios es la **facilidad para controlar sus finanzas** con este servicio y la comodidad que supone poder realizar pagos aunque no lleven efectivo encima en ese momento.

# 70%

de los usuarios que  
utilizan carteras digitales manifestaron  
sentirse muy satisfechos con el servicio



# Íkualo: Eliminando fronteras para los migrantes

Este neo-banco llegó a Europa con la idea de **dar acceso al sistema financiero a cualquier ciudadano del mundo**, sin importar su condición de migrante.

Conscientes de los problemas que tiene que afrontar una persona en función de su lugar de nacimiento, **Íkualo facilita la bancarización** a una comunidad que dispone tan sólo de su pasaporte como medio de identificación.

Este proyecto, que une el aspecto social, tecnológico y de negocio, ofrece multitud de servicios a sus clientes: desde **cuentas bancarias y tarjetas de débito hasta transferencias y pagos digitales**. Gracias a su reciente alianza con Visa, sus clientes pueden comprar en más de 130 millones de comercios de 200 países.

Actualmente, la compañía prepara su salida a bolsa, cuando aún no han cumplido su primer año. Pero es que sus resultados son impresionantes: **Más de 20.000 usuarios y otros 25.000 en cola**, inyecciones de efectivo millonarias por parte de los inversores y **planes de expansión** en UK, Francia, Portugal o Italia.

“Una población que está excluida del sistema financiero es una población condenada a la pobreza.”

**Harold Correa,**  
Fundador y CEO de Íkualo.





“Las Fintech son el aliado perfecto de los bancos, porque conocen muy bien al usuario final y son capaces de atender sus necesidades antes que nadie”.

**Diego Romero Tuccio,**  
Head of Business Development LatAm

Aprovecha el poder de los  
**datos transaccionales**



[coinscrapfinance.com](https://coinscrapfinance.com)