

Ciudad de México, 25 de mayo de 2022.

Versión estenográfica del Panel Finanzas Personales Digitales, dentro del marco de la 31 Convención de Aseguradores AMIS, efectuada vía remota, el día de hoy.

Presentadora: Continuando con nuestro programa, tendremos un panel titulado Finanzas Personales Digitales.

Para desarrollar este tema, nos acompaña como moderador, Daniel Urías, de Cultura Financiera, quien tiene más de 10 años de experiencia en temas de educación financiera, y se especializa en la creación y difusión de contenido de finanzas personales, con un estilo divertido y fresco.

Y como panelistas, estarán con nosotros Fernanda de la Colina, que es fundadora de Finanzas Sanas, una empresa dedicada a la asesoría financiera para personas y para MIPYMES.

Y también tendremos la compañía de Iván Hernández, emprendedor digital y cofundador de Coru, una plataforma de coaching financiero que te ayuda a entender y manejar mejor tu dinero para liberarte del estrés financiero.

Bienvenido.

Daniel Urías: Qué tal, muy buenos días.

Yo soy Daniel Urías, de Cultura Financiera y el día de hoy tengo el gusto y el honor de moderar este panel llamado Finanzas Personales Digitales, acompañado de dos excelentes especialistas en estos temas en educación financiera en finanzas personales.

Y ellos son Fernanda de la Colina, de Finanzas Sanas e Iván Hernández, cofundador de Coru.

Me da muchísimo gusto compartir el día de hoy este panel con ustedes y con todas las personas que están acompañándonos en esta transmisión y pues comencemos, Fernanda, por favor.

Bienvenida a este panel y cómo ves este tema de las finanzas personales digitales.

Fernanda de la Colina: Hola, Daniel; hola, Iván. Muchas gracias por esta invitación.

Creo que cuando hablamos de plataformas financieras digitales, sobre todo en los últimos años, pues vemos que ha crecido de forma impresionante, sobre todo con el tema de la pandemia en el que todo se aceleró y que también nos obligó a adaptarnos a esta nueva forma de consumir servicios financieros, ya que pues nos fuimos adaptando justo a no salir de nuestras casas, a utilizar nuestro celular o nuestra computadora, para todos estos servicios que sí o sí teníamos que hacer, y pues ha estado muy interesante, cómo la rápida adopción y también la diversidad de servicios que han aparecido en la industria y que la verdad es que son muy útiles, cuando aprendemos a utilizarlas.

Daniel Urías: Muchas gracias.

Iván, bienvenido y pues cómo ves, ustedes son especialistas en este tema y va a ser sumamente interesante escucharte también el día de hoy en este panel.

Iván Fernández: Daniel, muchas gracias; Fernanda, muchas gracias también por el espacio.

Pues sí, en realidad, finanzas personales es uno de los temas, yo les diría más importantes actualmente en el mundo digital.

México se está destacando por ser uno de los países que más está y donde hay mayor cantidad de inversión y donde hay más emprendimientos al respecto y creo que tiene que ver con un problema importante que existe en nuestra sociedad, en algunas encuestas que hemos hecho nosotros internamente, para darles un dato que realmente es impactante, alrededor de 9 de cada 10 usuarios, han mencionado tener una relación con el dinero no necesariamente buena, y estar estresados financieramente por esta razón.

Entonces, creo que el tema de finanzas personales, es definitivamente central para nuestro país, y bueno, creo que se ha hecho un muy buen esfuerzo en los últimos años por mejorar el ecosistema; los usuarios cada vez están necesitando más este tipo de soluciones y bueno, nuestra responsabilidad como partes de este ecosistemas, de generar estas iniciativas que solucionen este problema, Daniel.

Daniel Urías: Perfecto, muchas gracias.

Iván, pues vamos entrando a esta dinámica.

Les comparto cómo va a estar, vamos a tener cuatro grandes temas que vamos a abordar el día de hoy, se van a dividir en segmentos de siete minutos cada uno, y Fernanda e Iván estarán compartiendo con base en su experiencia sus comentarios al respecto de estos tópicos.

Es importante también si quienes están en este momento como parte de la audiencia tienen preguntas, les agradeceremos muchísimo que las vayan compartiendo para que podamos revisarlas más adelante. Tendremos también un espacio para atender preguntas y dar respuestas y bueno, básicamente será esta la dinámica del día de hoy.

Me permito dar una brevísima introducción y agregar a lo que ya ustedes compartían, que es justamente lo importante que se vuelve la educación financiera en un entorno en donde las finanzas personales, los servicios financieros tienen mayor alcance, se vuelve más fácil, se vuelve más cómodo acceder a una cuenta bancaria, a un seguro, invertir, controlar mis gastos, es algo que ya tenemos el alcance ahora sí literalmente de nuestra mano.

Pero también, y ahorita iremos ahondando sobre estos temas, el hecho de que haya más acceso a servicios digitales y a servicios financieros digitales, nos lleva también al reto de que la educación financiera crezca y llegue a más personas. Es sumamente importante que esto vaya lo más parejo que se pueda.

¿Por qué? Porque nos encontramos frente a varios retos que son justamente los que vamos a revisar el día de hoy. Vamos a ver plataformas digitales, vamos a ver también el uso y los beneficios que

tienen las finanzas digitales, vamos a ver un tema importantísimo que es el de la detección y prevención de fraudes.

También, desafortunadamente, a medida que crecen las opciones y los medios para utilizar servicios financieros, también los fraudes crecen, evolucionan a un ritmo súper, súper acelerado. Y por eso es tan importante que hablemos de estos temas.

Y, finalmente, hablaremos de algo importantísimo también, que son los retos que tiene la industria aseguradora frente a esta evolución rapidísima que estamos viendo todos los días en cuanto a la digitalización de servicios financieros se refiere.

Si les parece bien, Fernanda, Iván, vamos a comenzar con el primer tópico de este panel, que es justamente las plataformas digitales. Vamos a ver cuáles son las que ustedes conocen, que sugieren que deberíamos de tener en nuestro teléfono, que deberíamos de hacer constante de ellas, cuáles son los servicios que ofrecen.

Y algo también súper importante y que creo que es un tema que sí o sí tenemos que abordar en este panel, es el sector Fintech. Así que, si me lo permiten, Fernanda, comenzamos contigo.

Fernanda de la Colina: Claro que sí, Daniel.

Quiero retomar un poco de lo que estabas platicando hace unos momentos, en el que decías que son muchas herramientas financieras las que ya tenemos como a la mano, al alcance de la mano, tal cual dijiste.

Y creo que es una gran oportunidad para educarnos y entender cómo funcionan, para poderles sacar provecho, ¿no? Y que no se terminen volviendo un arma de doble filo.

Y justo de todas las opciones que todos conocemos, seguramente ahorita Iván me va a complementar, pero están desde las básicas para el control de gastos y que te dicen más o menos puedes hacer tu presupuesto, en qué estás gastando, etcétera.

También como Iván sabrá, estas otras aplicaciones o plataformas que te dan acceso a tarjetas de crédito con mucho menos requisitos que la banca tradicional, otras cuentas digitales de seguros y hasta de inversiones tradicionales o tradicionales como invertir en la bolsa o ciertos pagarés o hasta unas inversiones más modernas estilo las criptomonedas, y es que la verdad ya estamos a un solo clic de poder hacer uso de estas aplicaciones, pero también es nuestra responsabilidad educarnos financieramente y aquí entran otras plataformas y aplicaciones que cumplen esta función de darnos educación financiera.

Entonces, se me hace muy padre porque creo que aunque cada una de estas aplicaciones te ofrezca un servicio en específico, todas en realidad se pueden complementar y te pueden ayudar a tener un mejor bienestar financiero o unas finanzas personales mucho más sanas.

Daniel Urías: Muchas gracias, Fernanda.

Y bueno vamos contigo, Iván Hernández, cofundador de CORU.

Cuéntanos, por favor.

Iván Hernández: Con mucho gusto, Daniel, y nuevamente muchas gracias.

Creo que lo primero que es importante resaltar es lo que decías también hace un momento respecto al ecosistema Fintech y se ha hecho mucho hincapié en el mercado en darle difusión a estas nuevas herramientas que sabemos que muchas instituciones financieras han diseñado y propias aplicaciones justo para promover más como la educación financiera y ayudar a los usuarios a través de tecnología a administrar mejor sus recursos, incluso la propia CONDUSEF también ha hecho muchos esfuerzos en esa materia de dar difusión a esto y, bueno, finalmente también actores como Fernanda y como tú desde tu trinchera promoviendo justo estos temas ayudan mucho a que los usuarios las utilicen más.

Puntualmente creo que dividiría un poco la categoría de las plataformas entre aquellas que ofrecen puntualmente un producto financiero y otras que ofrecen también educación financiera.

Justo lo que nosotros hacemos en CORU es tratar de unir estas dos partes, por un lado llevamos de la mano al usuario, que creo que esa es la parte fundamental respecto al tema de finanzas, creo que en México somos usuarios que no tenemos necesariamente la mejor educación financiera, no necesariamente son temas que incluso se hablen abiertamente entre familiares, entre amigos, creo que hay todavía mucha falta de información en ese sentido y justo lo que hay que buscar en este tipo de plataformas digitales es plataformas que tengan integrados estos dos ámbitos: uno es explicarte qué es lo que es correcto para ti en este momento de tu vida financieramente hablando y, por el otro lado, ofrecerte ese producto o servicio.

Mucho de lo que hablamos en el ámbito del crédito es decir, el crédito no es bueno ni malo, el crédito es bueno o malo depende de cómo se consume, y creo que esta es la parte que tenemos que buscar en las plataformas digitales, y es un poco lo que en CORU hemos tratado de resolver a través del coaching financiero, que es justo llevar de la mano al usuario para explicarle: mira, en este momento lo que tú necesitas de acuerdo a lo que me estás diciendo es este tipo de soluciones y aquí están las soluciones del mercado disponibles para ti.

Creo que hay muchísima, como bien lo decía Fernanda, hay muchísimas aplicaciones digitales y responsabilidad justo de quienes tratamos de informar a nuestros usuarios y de acomodar esta cantidad importante de información que hay, tratar de homologarla para que pueda ser mucho más comprensible, para que incluso se pueda cambiar el lenguaje a un lenguaje mucho más sencillo que nuestros usuarios entiendan, creo que es la responsabilidad y es lo que lo que la principal recomendación que diría yo acerca de estas plataformas digitales, tratar de buscar quienes tengan estos dos componentes para justo cuidar que, digamos, el proceso sea integral y que no solamente sea una colocación de un producto tal cual. No creo que esta combinación es la que es interesante.

Daniel Urias: Perfecto. Muchas gracias, Iván.

Y vámonos con el siguiente punto de este panel y que es algo que necesitamos también tener en cuenta. Bien, ya lo decían ambos Fernanda, Iván, hay muchas opciones.

Y eso, como nos da una ventana de oportunidad, también nos pone en un predicamento al usuario ¿por qué? Porque ¿cómo le hacemos para elegir? Es decir, ¿con base en qué criterio tendría yo que consumir un producto financiero digital? ¿Cómo puedo compararlos? ¿Cómo los encuentro? Porque también nos enfrentamos a una situación que de repente hay un boom de aplicaciones móviles sobre diferentes temas financieros. El que se les ocurra.

Pero ¿cómo le hago para encontrar en ese mar de alternativas lo que me resulte más conveniente? ¿Cuál sería ese camino que tendríamos que seguir? ¿En qué me tengo que fijar si es en experiencia de usuario, si es en facilidad al momento de descargar, si es un sitio web? ¿Qué es lo que debería de tomar en cuenta en esta parte de cómo usar estas aplicaciones, estos sitios web y cómo sacarles el mayor provecho?

Y si les parece bien, comenzamos en este en este punto con Fernanda de la Colina, de Finanzas Sanas.

Fernanda de la Colina: Claro que sí, Daniel. Creo que como mencionas de repente ya te encuentras con muchísimas opciones de cuentas digitales, con muchísimas opciones que te permiten invertir, con muchísimas opciones que te permiten llevar tu presupuesto, etcétera.

Y creo que es muy importante entrar a investigar. Siempre les digo a mis clientes que muchas veces nos tomamos más tiempo viendo, por ejemplo, te vas a ir de viaje y te pones a revisar en dónde está el avión más barato y le dedicas semanas y meses para ver en dónde te vas a ahorrar esos esos 700 pesos, y no te das el tiempo de revisar todas estas plataformas o aplicaciones o instituciones bancarias, incluso a las que les vas a meter literal tu dinero, ¿no?

Entonces es muy importante tomarnos el tiempo, darle la importancia de investigar. En realidad hay muchas cosas que hay que tomar en cuenta, como si la plataforma te cobra algún tipo de comisión, ya sea un monto fijo o en términos de porcentaje.

Si te cobra algún, digo, si te pide como requerimiento algún saldo mínimo que tengas que tener ahí en tu en tu cuenta constantemente o si tiene algún monto mínimo de apertura.

Otro es, por ejemplo, si te dan un plástico, tal cual, por ejemplo, hablando de cuentas digitales, si te dan plástico o no te dan plástico. Esto no quiere decir que sea bueno o que sea malo, pero ahí entran también tus preferencias. O sea, ¿qué es lo que tú necesitas?

Normalmente solo pagas en línea, no necesitas el plástico o si haces muchos retiros en efectivo y lo necesitas, por ejemplo. Entonces aquí es donde entran también estas preferencias personales, y hay que tomar en cuenta también si te cobran algún tipo de comisión por hacer transferencias con otro tipo de bancos más tradicionales. Y los requisitos de contratación, obviamente de cada una de estas plataformas, por ejemplo, hay muchas tarjetas de crédito, ahorita Iván seguramente me podrás complementar en esto, pero hay muchas tarjetas de crédito que ya ni siquiera te piden historial crediticio.

Entonces, la verdad es que son requerimientos que a mucha gente le cuesta trabajo cumplir, a la hora de usar su primer tarjeta de crédito, que son estudiantes, etcétera, y pues es importante revisar cuáles son estas opciones que sí te permiten tener acceso a estas herramientas financieras.

Y pues a mí en lo personal, a mí también me gusta fijarme en la facilidad de utilizar el APP que tanto le entiendo, si voy a saber exactamente cómo hacer una transferencias, cómo transferir mi dinero, etcétera, eso para mí es muy importante.

Daniel Urías: Muchas gracias, Fernanda.

Y vamos con Iván Hernández.

Iván Hernández: Muchas gracias.

Para complementar este punto, Fernanda lo mencionaba muy bien al principio, hay una cantidad importante de productos ya en el mercado.

Creo que el ejercicio importante a realizar, es entender cuál es la etapa personal en la que estoy financieramente.

También Fernanda comentaba de muy buena forma, respecto a un estudiante, por ejemplo, que está iniciando su vida de uso de herramientas y productos financieros y es muy diferente la necesidad que tiene un estudiante que está en su primer empleo, que está terminando de estudiar y que va a su primer empleo.

Probablemente un empresario, un dueño de una PYME, que pues quiere crédito, digamos, para capital de trabajo, por una expansión que quiera hacer. Son súper diferentes estos dos perfiles de usuarios.

Entonces, creo que la forma correcta de seleccionar más allá de la aplicación específica, es primero darse cuenta de qué momento estás viviendo financieramente en tu vida, y que recibas información, que recibas apoyo, para entender cuáles son los productos adecuados para ti, para ese momento.

En efecto, hay tarjetas de crédito que no requieren un historial crediticio, inclusive son tarjetas denominadas de entrada, que justo lo que tratan de hacer es darle esos primeros pasos, esa primera experiencia, con el crédito a usuarios que van empezando su vida económicamente activa.

Entonces, este es un gran ejemplo de cómo si entiendo mi momento financiero de vida, puedo entender entonces qué productos son a los cuales puedo yo tener acceso, y ahora sí una vez que sé cuál es el producto específico, pues probablemente viene ya un proceso de selección de cuál es la aplicación o cuál es la institución financiera, la Fintech, la Insurtec que quiero, en la que quiero resolver esta situación.

Y yo creo que una cosa que vale mucho la pena hacer siempre, es fijarse qué dicen otros usuarios que han tenido ya experiencia, contacto con estas aplicaciones o estas empresas. Creo que es una gran métrica para entender qué tan útil va a ser para mí.

Y justo redondeando un poco, este proceso es el que les mencionaba anteriormente de coaching financiero, específicamente lo que

hacemos en Coru, es que hay un diagnóstico primero en la aplicación, que justo le dices “pues tengo esta edad, voy saliendo de estudiar, voy a tener mi primer trabajo”, y justo lo que hace es decirte “bueno, lo que tú necesitas en este momento es una tarjeta de crédito de entrada”.

Entonces creo que esa sería una muy buena forma de seleccionar y de entender este tipo de aplicaciones, Fernanda, Daniel.

Daniel Urías: Muchas gracias, Iván.

Y algo que es muy, muy importante que recordemos es que el hecho de que haya muchas alternativas no necesariamente significa que ya por arte de magia, pues la inclusión se va a dar.

¿Por qué? Porque existen muchas barreras todavía en términos de desconfianza, de acceso a la tecnología, de educación financiera y creo que es una súper oportunidad para el sector financiero, en este caso la industria de los seguros, y evidentemente para todos los actores públicos y privados, seguir impulsando la información y el conocimiento del avance de las finanzas y los servicios financieros a través de medios digitales.

Si les parece bien, vamos al siguiente punto. Y a propósito de esto que mencionaba de la desconfianza y de este enorme crecimiento de plataformas, medios, intentos de estafar a las personas, ya nos los encontramos por mensaje de texto, por WhatsApp, por grupos en Facebook, por diferentes redes sociales, por llamada telefónica, ya hay personas incluso que así descaradamente suben videos y te invitan a esquemas que seguramente son algo que no está bien, que no es legal.

¿Y cómo le hacemos en este mundo tan lleno de alternativas para invertir, para solicitar un préstamo, para incluso manejar mis finanzas de manera general, cómo le hacemos para cuidarnos, para prevenir ser víctimas de un fraude?

Creo que ese es un tema sumamente importante y al cual también se le tiene que dar una enorme difusión.

Fernanda de la Colina, de Finanzas Sanas, comenzamos contigo.

Fernanda de la Colina: Claro que sí, Daniel.

Creo que retomando un poco el tema de que ya hay tantas opciones disponibles, creo que muchas veces cuesta trabajo identificar cuáles, ahora sí que cuáles sí son las buenas y cuáles no.

Entonces algo muy importante es que esta nueva Ley Fintech, que no sé si lo dimos tal cual por definición al principio, pero bueno, valga la redundancia, estas Fintech, pues son todas las empresas que prestan algún tipo de servicio financiero a través de la tecnología.

Todo esto, como ustedes muy bien sabrán, fue regulado por la Ley Fintech y actualmente ya hay muchas Fintech aprobadas. Y hay una... ¿Cómo se llama? Se llama Sistema de Prestadores de Servicios Financieros, el SIPRES, que lo puedes consultar en la CONDUSEF, y ahí están registradas todas las Fintech que -valga la redundancia de nuevo- sí están registradas.

Entonces es muy importante a la hora de contratar o de querer contratar uno de estos nuevos servicios financieros, pues revisar que sí esté registrado en el SIPRES. Eso como primera parte.

Después también es súper importante, y regreso un poco al punto pasado, pues leer todos estos términos y condiciones, o sea, saber qué comisiones me estoy comprometiendo a pagar, qué montos mínimos me estoy comprometiendo a tener en mi cuenta, etcétera, para evitar que de repente esta nueva herramienta me termine saliendo más cara por no saber utilizarla, porque en realidad no es abuso de la Fintech o de la empresa si tú eres la persona que no se está informando y que por lo tanto está incurriendo como en estas malas prácticas.

Entonces, pues siempre hay que poner atención a estas comisiones o gastos que pueden venir incluidos con tener este producto o este servicio financiero.

La verdad es que yo creo que de todas maneras todas estas Fintech han tenido el reto de reforzar la seguridad de sus plataformas y de sus sistemas no nada más para proteger la identidad de las personas, sino

también para tener temas de prevención de lavado de dinero y todo eso.

Mis consejos serían principalmente dos: uno, obviamente nunca compartas tus claves, tus contraseñas o datos sensibles que te podrían hacer un target más sensible para uno de estos fraudes; y dos, sería monitorear constantemente tus saldos, porque muchas veces se nos olvida y no le hacemos caso tanto a la aplicación y nos metemos a final de cuentas o hasta que llegó el estado de cuenta o hasta que algo sucede que tengo que entrar a revisar y es muy tarde para revisar que ya fui víctima de un fraude o que mi tarjeta ya había sido clonada, etcétera, esto puede venir de la mano también con tener prendidas las notificaciones dentro de lo posible con la plataforma que tengas.

Y estos son algunos consejos para evitar caer ahí, pero si ya caíste o si ya te tocó porque no siempre es tu culpa, a veces como decías Daniel hace rato, así como avanza la tecnología avanzan los fraudes si no es que a una velocidad más rápida y es impresionante cómo cada vez hay maneras más creativas de hacer fraudes. Entonces, si ya te tocó y fue en una Fintech, hay un portal que tiene la CONDUSEF, que se llama portal de fraudes financieros, y en ese portal hay como un historial de los números telefónicos que hacen fraudes, de las páginas de internet que hacen fraudes, de las páginas de internet que hacen fraudes, etcétera, entonces es muy interesante entrar, si tienes dudas y como por ejemplo de alguna plataforma si es confiable o no es confiable, puedes poner ahí la palabra de la empresa o el mail del que están contactando y te salen como si fueran rewiis de otras personas que ya tuvieron contactos con ellos, y tú también puedes levantar ahí tu queja.

Entonces, esto realmente no te va a dar ninguna solución, pero es como una ayuda colectiva de avisarnos entre todos cuando estás con uno de estos casos.

Por otro lado, siempre comunícate con tu banco o con la empresa, con la Fintech con la que tienes este producto o este servicio financiero, bloquea tus tarjetas, cambia tus contraseñas en lo que te acercas a la CONDUSEF.

Creo que esos serían más o menos mis consejos.

Daniel Urias: Iván Hernández, cofundador de CORU.

Iván Hernández: Gracias, Daniel.

Coincido que una de las mejores prácticas para saber en qué momento haces una relación con estas compañías sin duda es ir a revisar si están dadas de alta o no en su respectiva regulación.

Agregaría y me gustaría mencionar que hay otro tipo de aplicaciones que son serias, que son bastante útiles para liberar este estrés financiero que les comentaba al inicio y que no necesariamente vamos a encontrar en la regulación puesto que no necesariamente ofrecen un producto que requiera este tipo de regulación, hay que tener eso en equilibrio.

Y otro termómetro bastante interesante que les comentaba hace un momento es meterse a ver las redes sociales de estas compañías, definitivamente las redes sociales son justo esta ayuda colectiva que mencionaba Fernanda y que creo que es bastante fácil de identificar, de entrar y de buscarlas, y si bien puedes encontrar probablemente algún usuario que no ha tenido una buena experiencia, si es algún tipo de fraude o algún esquema que verdaderamente salga de la regulación, de la legalidad, creo que va a ser bastante fácil identificarlo porque va a haber otros usuarios que ya lo hayan vivido. Entonces, para una relación que quieran establecer con alguna institución, sin duda la recomendación sería visitar las redes sociales.

Hay un par más que me gustaría dar, que es desde nuestro punto de vista no hay soluciones fáciles y rápidas para las finanzas personales.

Las finanzas personales, nosotros lo hacemos mucho la comparación con el ejercicio. Hay que ir al gimnasio, hay que ir a este gimnasio financiero, hay que estar desarrollando estos músculos, que ir aprendiendo y que ir poco a poco resolviendo las diferentes situaciones que tengas.

Entonces, todos estos anuncios, todas estas páginas que prometen una solución inmediata que es literal: Tráeme estos amigos y entonces

yo te doy esto. Todo este tipo de anuncios que pudieran parecer sospechosos o maliciosos normalmente tienden a serlo.

Entonces es importante no caer en estas soluciones fáciles que pudieran, que pudieran de repente aparecer en la industria. Entonces, yo creo que eso te da algo de certeza.

Y bueno, un poquito más tecnológicamente hablando, que vale la pena hacer la mención para aquellos usuarios que les gusta un poco meterse más, pues hay otros elementos, por ejemplo, certificados de seguridad en las aplicaciones. Ver nuevamente los comentarios dentro de las stores para descargar las aplicaciones, ya sea para para cualquiera de los sistemas operativos de los teléfonos celulares.

Ahí los usuarios también pueden dejar comentarios y se ven las evaluaciones y se ve el rating de cada una de las de cada una de las stores para bajar las aplicaciones. Entonces creo que podría ser otra métrica interesante.

Y al final del día creo que ya justo lo mencionábamos hace un rato, esta vida digital nos ha permitido, así como pueden exponerse, exponenciarse estos fraudes, pues también se queda mucho registro de ellos y creo que a cualquiera nos puede tocar la mala suerte de ser el primero; pero, bueno, si somos el primero también el hecho de entrar a las redes sociales y ver que no hay ningún comentario, pues eso también te dice, te dice mucho.

Entonces creo que sí sería un poquito la sugerencia, Daniel.

Daniel Urias: Muchas gracias, Iván.

Y yo cerraría esta parte de la charla recordándoles que todo lo que suene demasiado bueno para ser verdad es altamente probable que no lo sea. Y nadie los va a buscar para ofrecerles dinero regalado ni para darles un premio de un concurso en el cual no participaron. Entonces siempre, siempre, ténganlo en cuenta, por favor.

Les recuerdo a nuestra audiencia el día de hoy, muchísimas gracias a quienes están acompañándonos en este panel sobre finanzas personales digitales con estos grandes expertos, con Fernanda de la

Colina, de Finanzas Sanas, y también con Iván Hernández, cofundador de Coru.

Por favor, ayúdenos compartiéndonos sus preguntas para que en unos momentos más podamos revisarlas y tratar de responder las más que podamos.

Entonces vámonos, si les parece bien, con este último punto y que creo que es importantísimo para esta Convención especialmente, que es Convención de Aseguradoras, y ¿cuáles son los retos que ven para las aseguradoras tradicionales en el hecho de poder ir transformando sus servicios cada vez más hacia lo digital?

Ya hay avances, incluso ya tenemos, justamente ahorita lo mencionabas Iván, esto de Insurtake, pero ¿qué más falta para que las aseguradoras puedan hacer esta transición al mundo digital? Y ¿cuáles son las sugerencias que ustedes podrían brindar?

En esta ocasión comenzamos con Iván Hernández de Coru.

Iván Hernández: Muchas gracias. Sí, creo que justo la industria de seguros es una de las industrias, junto con la industria financiera por separarlas, que ha recibido mayor inversión y que ha recibido mayor iniciativa para generar nuevos modelos de negocio.

Yo incluso separaría el tema en dos diferentes categorías. Uno es, seguros de auto y otro es todos los demás tipos de seguros.

Y hablando específicamente del seguro de auto, creo que eso es una solución que ya viene desde hace bastantes años preparándose en el mercado como una solución digital, pero aun todavía estas insurtec no hemos logrado romper esta barrera de la contratación digital y creo que esto tiene que ver mucho con todo toda la información que existe en el mercado, ya son tantas opciones, justo también hablando del número de opciones, son tantas opciones las que hay en el mercado, que ya incluso, el usuario se siente abrumado del número de opciones que hay, y probablemente no nos sentimos aún todavía seguros, de este trato personal, que aun requerimos.

Probablemente en medios digitales, pero que aun requerimos. Todavía necesitamos levantar el teléfono, hablar con alguien y que esa persona nos recomiende la opción a contratar.

Incluso cuando los procesos digitales, existen ya desde varios años completos. Es decir, tú puedes entrar a varias plataformas, incluyéndonos una de ellas, puedes entrar a varias plataformas, cotizas tu seguro de auto, contratas tu seguro, lo pagas, y recibes la póliza, aunque lo puedes hacer en ese momento, aun todavía los usuarios requieren este segundo contacto con una persona, para poder estar seguros de hacer esa contratación.

Entonces, creo que ahí es un tema que podemos resolver a través de estar más cerca del momento de la decisión del usuario, es decir, estar cerca a través de su WhatsApp, estar cerca a través de llamada telefónica, email, etcétera para poder estar más cerca en el momento en que tome la decisión y tratar de hacerla un poco más digital.

Y respecto a todo lo que no es seguros de auto, la verdad es que la participación en el sector es bastante baja todavía, la verdad es que casi nadie tiene iniciativa propia o voluntaria por asegurar sus gastos médicos, su vida, sus pertenencias, su casa habitación.

Uno de los comentarios que hacemos mucho internamente es que se nos hace difícil creer cómo los usuarios ya tenemos la percepción importante y bien trabajada, bien adaptada de asegurar tu auto, pero no aseguras tu casa y es un bien completamente mucho más impactante en tu vida.

Entonces, creo que tiene que ver, uno, con acceso a la información, es decir, yo quisiera y bueno, es lo que resuelve Coru dentro de su plataforma, pero no todo mundo tenemos tan fácil el acceso a estas plataformas, cuáles son, dónde están cómo contratar, a quién acudir, etcétera. Creo que ahí hay un proceso de falta de información, pero también hay un proceso de falta de adaptación al mercado.

Y aquí déjenme utilizar nuevamente la parte de autos, porque los usuarios, sobre todo cierto sector de la población económicamente que va iniciando, tiene la tendencia ni siquiera ya poseer el coche, ya es mejor reventarlo o andar en Uber o andar en otro tipo de

aplicaciones de este estilo, y probablemente dejas de utilizar el coche y así pasa en los demás seguros.

Entonces, cómo las compañías que están haciendo sus seguros, crean productos, definen productos específicos para estos nuevos mercados. Por ejemplo, la facilidad de asegurar tu celular, la facilidad de asegurar tu computadora, tu laptop, que ahora justo por este proceso de pandemia, creo que ahora todos estamos mucho más sensibles de la oportunidad y el uso de ellos.

Entonces, creo que ahí hay todavía una falta de diseño de productos por parte de las compañías de seguros, que ofrecen esto a los diferentes usuarios. Creo que empezaría más o menos por ahí esta parte, Daniel.

Daniel Urías: Muchas gracias, Iván.

Y vamos con Fernanda de la Colina.

Fernanda, el reto está interesante, porque incluso hablando del sector asegurador tradicional, sabemos y quienes están conectados el día de hoy seguramente también, es un reto acercar los seguros a las personas en el esquema tradicional.

Ahora, en la parte digital, ¿tú crees que sea una oportunidad de llegar a más personas o implica todavía un reto de persuasión y de información mayor?

Fernanda de la Colina: Pues mira, Daniel, yo creo que el tema de que sea digital podría facilitar las cosas. Y esta va a ser mi opinión.

Pero yo creo que los mexicanos y, en general, los latinoamericanos, tenemos una falta de la cultura de la prevención, ¿no? O sea, que si el fondo de emergencia, los seguros, etcétera.

Y ese yo lo veo como el principal reto de la industria desde, te digo, desde antes de hablar de temas digitales.

Pero cuando ya hablamos de temas digitales, hay un tema en el que tú puedes, ahorita lo mencionaba un poco Iván, como darle un poco más

de información al usuario, o sea, puedes utilizar un lenguaje mucho más cercano a las personas para explicarles que si el deducible, que si la prima y todos esos conceptos que incluso mucha gente sabía que el seguro de gastos médicos era importante y por eso lo contrató, pero como no entiende el deducible, como no entiende la prima, tiene el seguro y nunca lo utiliza.

Entonces creo que las aseguradoras; bueno, las aseguradoras a través de estos temas digitales, pueden utilizar un lenguaje mucho más cercano a las personas para explicarle ahora sí que con peras y manzanas y con lenguaje coloquial cómo diablos puedo utilizar este producto que me estás vendiendo y para qué me podría servir. Con esta información yo como usuario, pues sería mucho más propensa a utilizarlo.

Por otro lado, creo que un reto, sí, éste sí es reto digital, creo que tienen que ver cómo utilizar esta tecnología, pero sí mantener un poco esta relación directa que tienen con el cliente final, ahorita lo mencionaba Iván.

Yo creo que se tiene que mantener en cierto sentido, sobre todo en seguros de autos, en seguros de vida o en seguros de gastos médicos, porque cuando te pasa algo así tan importante, pues lo que quieres es poder marcarle a alguien, no te quieres estar peleando con un chat.

Entonces para mí sí me parecería importante mantener como esa relación directa, pero pues es un reto de cómo utilizar la tecnología para mantener esa relación con el cliente sin que se sienta que está hablando con un robot o con alguien que no le puedo entender. Y esto también tiene que ver con el tema de la educación financiera.

Y, por otro lado, cuando pensamos en seguros, pensamos otra vez en seguros de vida, de gastos médicos, de coche, etcétera, pero en realidad con toda esta nueva digitalización en todas las industrias, en realidad los seguros también tienen un campo nuevo y enorme si hablamos de, por ejemplo, vas a comprar un vuelo, tienes la opción de comprar un seguro; vas a comprar cosas en cualquier e-commerce, tienes la opción de comprar un seguro para que te llegue a salvo a tu casa; hay seguros que te incluyen las tarjetas de crédito; te vas a ir de

viaje y hay seguros para irte de viaje, o sea, creo que no nada más nos tenemos que, o la industria de los seguros no nada más se centra en estos tres principales, sino que también tienen un campo de oportunidad muy grande si revisamos otras industrias.

Daniel Urías: Perfecto. Muchísimas gracias, Fernanda.

Y con este punto llegamos a la conclusión de los temas que conforman el panel. Hoy hablamos de detección y prevención de fraudes en el tema de las herramientas digitales en servicios financieros, los retos que tiene la industria aseguradora para llegar más lejos en la parte digital, el beneficio y cómo usar las finanzas digitales, y también y era con lo que abríamos, las plataformas digitales que hoy tenemos a nuestro alcance.

Si les parece bien, Fernanda, Iván, vamos a revisar algunas preguntas que nos han hecho llegar hasta este momento, todavía pueden escribirnos sus dudas por favor. Muchas gracias.

Y esta me parece una pregunta extraordinaria. Nos preguntan aquí que cómo se le hace para que los adultos mayores puedan sentirse familiarizados y cómodos con el uso de estas tecnologías en servicios financieros.

Quien desee responder.

Fernanda de la Colina: Yo creo que las plataformas cada vez se sensibilizan más con este tema y se dan cuenta de lo importante de que las plataformas sean muy amigables para el usuario.

Entonces, yo creo que es muy importante como del lado de las plataformas considerar esto, o sea, que la plataforma sea lo suficientemente amigable.

Y del lado del usuario que no tengan miedo o penosa en acercarse a pedir información, a ver algún video, casi siempre hay tutoriales de cómo funciona, de los pros y los contras y ese tipo de cosas, o de acercarse tal cual a la institución para que les expliquen los puntos más importantes.

Daniel Urias: Perfecto.

No sé, Iván, si deseas agregar algo sobre este punto.

Iván Hernández: Solo agregaría que justo para este segmento de los usuarios creo que lo que ha sido muy natural es que la gente más joven de las familias sean quienes adopten primero este tipo de soluciones y jueguen un rol evangelizador hacia estos segmentos de usuarios, si así ha pasado con las aplicaciones que me digan WhatsApp, Facebook, Waze, la que me digan, ha pasado por ese proceso de ser un segmento quien recomienda, y creo que a la gente joven que nos escucha y que tenga este uso de estas plataformas que sientan la responsabilidad de si es benéfica para ellos ayudar también en ese sentido.

Entonces, creo que ahí el rol de la gente joven que está adoptando estos procesos tiene que ver también con compartir a sus familiares de segmentos de edades un poco más altas este tipo de soluciones. Creo que ahí es la mejor forma de hacerlo, porque va a haber comprensión, va a haber entendimiento y va a haber un ejemplo a seguir y eso es lo que ha pasado con las aplicaciones que logran romper estas barreras de edad.

Daniel Urias: Muchas gracias, Iván.

Y esta pregunta está buena, y nos dicen aquí que en estos años de pandemia evidentemente dice que aquí se aceleró el proceso de digitalización en servicios financieros, pero lo que nos preguntan aquí es si ha incrementado el uso de servicios financieros por medios digitales, ¿pero ha incrementado la confianza del usuario?

Iván Hernández: Si me permiten responder esa primero, Fernanda.

Yo te diría, Daniel, que lo tenemos súper identificado, los usuarios al menos en lo que nos toca ver a nosotros, hay una clara tendencia a confiar más en el uso de estas herramientas, creo que ya venía una tendencia importante al menos en México. Para dar un dato interesante es que México está entre el segundo y tercer país con mayor uso de redes sociales, al menos de las que se usan en este país, y esto habla ya de la digitalización de los procesos.

Y ahora esta pandemia que sufrimos aceleró la digitalización y eso permitió que conocieran que este uso que ya daban para otro tipo de efectos, como el de entretenimiento, de ver redes sociales y demás, esto que ya hacían podría también ayudarles para trámites para otro tipo de procedimientos en sus vidas, incluyendo la parte de finanzas.

Y sí se ve un claro comportamiento de los usuarios por compartir más información en este diagnóstico que les platicó que hacemos en Coru al principio que lo hicimos y que fue justo cuando más o menos empezaba la pandemia, pues los usuarios no necesariamente nos daban con tal facilidad información de los rangos de ingresos, de en qué gastaban y de cómo les podíamos ayudar, cuáles eran sus principales problemas.

Y ahora, después de haber pasado estos procesos, los usuarios pues al contrario, piden: Oye, necesito darte más información para que tu recomendación sea más inteligente, sea más empática. Entonces creo que este es un detonador súper importante.

Particularmente en el sector de crédito, pues como ustedes saben llegó un momento donde ya no había sucursales, porque no podíamos ir físicamente a ellas. Entonces se dio una digitalización más importante, justo en la interacción con la banca y siendo la banca uno de los principales actores de seguridad en la industria financiera y participando sobre esta digitalización, pues generó una confianza en el usuario por este tipo de soluciones.

Yo creo que claramente estamos viviendo una mejora muy importante en ese sentido.

Daniel Urias: Muchas gracias, Iván.

Y no sé, Fernanda, si quieres agregar algo más.

Fernanda de la Colina: Pues complemento rápido con que claro que el dinero, complementa lo que dice Iván. Pero el dinero era un tema tabú en México, familiarmente ni con amigos ni en la escuela, en ningún lado se hablaba del dinero y ahorita entre más plataformas

existen, entre más personas hablan de educación financiera, más se vuelve como algo cotidiano.

Siento que se ha ido quitando este tabú sobre hablar de dinero y se ha logrado lo que estaba diciendo Iván. O sea, antes poner tus datos, poner cuánto ganabas en un cuestionario, o sea, era impensable, o sea, era información estrictamente personal.

Y ahorita, como dice Iván, buscan darte el mayor detalle posible para que las recomendaciones puedan ser más adecuadas. Entonces sí, creo que cada vez hay mucha más confianza en este tipo de servicios financieros.

Daniel Urias: Muchas gracias Fernanda.

Y con esta pregunta llegamos al final de este panel. Muchísimas gracias nuevamente por habernos invitado tanto a Fernanda, a Iván y a mí a participar en este panel dentro de la Convención de Aseguradores de la AMIS.

Y ahí está, el reto es seguir acercando esta información a más personas, incrementar la confianza, el uso de estos servicios financieros digitales, porque lo mencionábamos puede haber un montón de opciones, pero mientras las personas no las aprovechen para hacer crecer su bienestar, su patrimonio, para tener estabilidad en sus finanzas personales, pues va a ser, van a ser avances que no generarán el efecto que esperamos y principalmente que necesitamos.

Está el reto para las aseguradoras, para las Afores, para la banca, para la iniciativa pública y también, y por qué no decirlo, para los usuarios. Ya se mencionaba: Hay que hacernos usuarios más responsables, más informados y dedicarle tiempo a esto que es, y siempre se los digo en beneficio nada más y nada menos que de nosotros mismos, de nadie más.

Fernanda, no sé si gustes cerrar con algo ya para despedirnos y también una vez que concluya tu despedida, nos vamos con Iván.

Fernanda de la Colina: Claro que sí, Daniel.

Pues creo que como dices, tenemos muchísimas herramientas a la mano y está en nuestro poder o es nuestra responsabilidad, aprender a utilizarlos, aprender a sacarles jugo, y que de verdad se vuelvan herramientas, más que un tope en nuestras vidas.

También es importante cómo recordar que las finanzas personales son un proceso, o sea, que no naces invirtiendo, sino que es importante como que aprenderte a administrar, entender cómo funciona tu tarjeta de crédito, etcétera, hasta que llegues obviamente al punto en el que estés invirtiendo y todo, pero que no te quieras comer el mundo de una sola mordida y querer ser experto en el día uno, y querer tener, volverte millonario en el día uno, sino que respetes tu propio proceso de las finanzas personales, para que puedas, o sea que va muy de la mano ahora sí con todo lo que tiene que ver con finanzas digitales, ya que son las herramientas que actualmente estamos utilizando para poder lograr todas nuestras metas financieras.

Daniel Urías: Muchas gracias.

Iván, por favor.

Iván Hernández: Claro que sí.

Pues nuevamente, muchísimas gracias por la invitación. Ha sido una experiencia súper enriquecedora, el poder platicar con Fernanda, contigo, Daniel.

Espero pronto podamos volver a vernos y seguir abordando estos temas que, sin duda, son muy relevantes para nuestra sociedad, y aprovecho también para reconocer su muy importante labor como promotores de justo este tema de educación financiera.

Estoy seguro que cada uno de nosotros con esta aportación, contribuimos a que cada vez más personas liberen este estrés financiero del cual hablamos.

Y cerraría nada más invitándolos a visitar coru.com, donde justamente estamos haciendo este proceso para liberar a la gente de ese estrés financiero y estamos super apasionados con hacerlo.

Entonces, les agradezco nuevamente el espacio y muchas gracias, Daniel, Fernanda.

Daniel Urías: Muchísimas gracias a ambos.

Gracias a quienes nos acompañaron a lo largo de este panel: Finanzas Personales Digitales.

Yo soy Daniel Urías, de Cultura Financiera, les deseo que tengan un extraordinario día y que los temas que vienen más adelante en esta Convención, les traigan mucho conocimiento, aprendizaje y por supuesto que sigamos avanzando en la promoción, difusión de la educación financiera, porque es muy importante para el país.

Muchísimas gracias y nos vemos, espero, el próximo año.

Hasta luego.

Presentadora: Agradecemos a Daniel, Fernanda e Iván.

Sin duda, tomaremos en cuenta sus consejos para mejorar nuestras finanzas personales.

- - -o0o- - -