

COOPERATIVAS FINANCIERAS FRENTE AL RETO DE INNOVACIONES FINANCIERAS Y MONETARIAS

Resumen:

Autor¹: Álvaro Durán Vargas.

I. INTRODUCCIÓN

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito (CAC) tradicionalmente han sido las entidades financieras que más cerca están de sus clientes, porque a lo largo de los países de América Latina están en los pueblos más alejados donde generalmente la banca no está presente (por ahora). Sin embargo, a pesar de ello todavía las CAC no han logrado (a pesar del crecimiento tan importante en algunos países) una mayor consolidación (con excepción de algunas), por cuanto carecen de regulación prudencial especializada o porque no cuentan con los recursos financieros ni logísticos para ofrecer a sus asociados mejores y mayores servicios financieros. Aun así, las CAC son las llamadas a brindarles a las personas la posibilidad de una mayor inclusión financiera dado el alcance geográfico que ellas tienen.

Esta particularidad de falta de supervisión trae consigo problemas de gobernabilidad, trabas para un crecimiento y sobre todo permite que se creen cooperativas sin control y que se creen como escudos de negocios ilícitos, tal como ocurre actualmente en Perú y como ha ocurrido en muchos países.

Sin embargo, ante la falta de recursos de las CAC para ofrecer productos y servicios de calidad para sus clientes, se le presenta a las CAC una maravillosa oportunidad de crecimiento, de mejores productos y de estar más cerca de sus clientes, con los avances tecnológicos tan impresionantes que se han estado dando, sobre todo en la posibilidad de atender sus clientes de una manera diferente, pero con menores costos y de mayor accesibilidad. Esto se logra de muchas maneras, por ejemplo, aprovechando los teléfonos inteligentes², las finanzas colaborativas y la posibilidad de crear cuentas de ahorro de una manera más ágil (como sucede en México o Costa Rica), logrando una mayor inclusión financiera y acercando a las personas a los servicios financieros.

En este estudio, se presenta una serie de oportunidades para las CAC ofrecer servicios y productos financieros basados en la tecnología que le brinde mayores oportunidades a los asociados de ellas para accederlos de manera remota (digital) lo cual a su vez reduce

¹ Las opiniones expresadas en este documento son las de su(s) autor(es) o autora(s) y no deben considerarse representativas de la de Cooperativas de las Américas o de la de la Confederación Cooperativa de la República de Argentina.

² De acuerdo con el Global Findex emitido por el Banco Mundial para el año 2017, dos tercios de los adultos no bancarizados (no tienen una cuenta de ahorro) tienen un teléfono móvil.

los costos tanto para las mismas CAC como para los asociados que ya no necesitan trasladarse largas distancias para recurrir por un servicio o producto financiero.

II. COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO EN EL SISTEMA FINANCIERO LATINOAMERICANO

Según datos de la Confederación Alemana de Cooperativas (DGRV)³ al 31 de diciembre de 2017 existen alrededor de unas 6.000 entidades cooperativas financieras, de estas solo 116 son supervisadas por una Superintendencia Bancaria y en total supervisadas por otro tipo de entidades públicas.

El monto total de activos del sector es de USD 100.998 Millones que representan el 2,49% del sistema financiero latinoamericano, en el cual se destacan Cooperativas como Coopeuch (Chile) como la cooperativa de mayor monto de activos (USD 2.160,3 Billones), seguida por Caja Popular Mejicana (México) con USD 2.131,1 Billones). Sin embargo, ambas cooperativas solo representan el 0,60% y 4,46% respectivamente del sistema financiero nacional, pero con un gran número de asociados (alrededor de 3 Millones entre ambas).

Veamos algunos datos que explican el papel tan importante de las CAC en los sistemas financieros.

- Cooperativa JEP (Ecuador) y Coopenae (Costa Rica) representa el 2,62% y 2,40% respectivamente del sistema financiero de cada uno de esos países. Esto significa que solo ellas en forma individual representan más que todo el sector cooperativo junto, de Brasil, México o Chile.
- Los asociados de las Cooperativas de Ahorro y Crédito representan en promedio el 23% de la Población Económicamente activa, como en Ecuador (73,6%), Costa Rica (37,1%) o Paraguay (44%).
- La participación de las CAC en el sistema financiero se ha venido incrementando en los últimos años, pasando de un 1,76% a diciembre de 2008 a un 2,49% diciembre de 2017. Sin embargo, encontramos países donde la participación del sector cooperativo financiero representa más del 10% del sistema financiero nacional, donde destaca el sistema cooperativo financiero de Ecuador (19,8%), Costa Rica (10,4%) y El Salvador (13,9%)

Estos indicadores demuestran que el sistema cooperativo financiero latinoamericano reviste una importancia significativa como actor del sistema financiero y por lo tanto es obligación mantener estos indicadores para mantener el servicio al cliente, especialmente en estos días en que el cliente es más sofisticado tecnológicamente y requiere de productos y servicios de autoservicio en donde se puedan consumir de dispositivos móviles y sin necesidad de acercarse a una sucursal.

³ www.dgrv.org

Así vemos como en algunos países, cooperativas de ahorro y crédito han tomado la bandera del liderazgo en encontrar soluciones financieras para los asociados, aprovechando la explosión actual de uso de la tecnología

Igualmente, los mismos supervisores se han visto en la necesidad de comenzar a regular estos productos y acciones de las cooperativas. Así vemos como en México y Colombia, las superintendencias se han preocupado por crear normativa referente a los avances tecnológicos.

III. COOPERATIVAS Y TECNOLOGÍA - INCREMENTAR LA INCLUSIÓN FINANCIERA A TRAVÉS DE LA TECNOLOGÍA DIGITAL

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito y la tecnología son el mejor aliado para impulsar una mayor inclusión financiera (ojalá con menores costos) en nuestra región latinoamericana por diversos motivos y con ello fomentar el desarrollo de los países:

- Actualmente en América Latina existen alrededor de 6.000 Cooperativas de Ahorro y Crédito diseminadas por todo lo ancho de los países, hasta en los pueblos más pequeños.
- Las Cooperativas acogen a más de 42 Millones de asociados que representan el 23% de la población económicamente activa.
- Cada uno de los asociados a una cooperativa tienen una cuenta de ahorro.

Hoy día con la revolución tecnológica existen oportunidades sin precedentes para reducir el número de adultos sin una cuenta de ahorro y para ayudar a quienes la usan con mayor frecuencia, a través de la tecnología digital por medio de teléfonos celulares y el internet. Por lo tanto, tener un teléfono móvil puede abrir el acceso a cuentas de dinero móvil y otros servicios financieros. Estas tecnologías podrían ayudar a superar las barreras que las personas no bancarizadas les impiden acceder a los servicios financieros. Así las cosas, los teléfonos móviles (Smartphone) son el medio para que las personas no tengan necesidad de desplazarse largas distancias a una institución financiera.

Sin embargo, es necesario, para que la tecnología digital acelere la inclusión financiera en América Latina, que las CAC puedan participar en los sistemas de pagos nacionales⁴, regulaciones apropiadas y salvaguardias vigorosas de protección al consumidor.

Otra ventaja de la tecnología digital es la reducción de los costos de acceso a los servicios financieros, por lo tanto, podría generar una mayor accesibilidad, propiciando a superar las barreras que las personas no bancarizadas dicen que les impide acceder.

Lamentablemente, uno de las deficiencias en la mayoría de los países de América Latina es que las Cooperativas de Ahorro y Crédito tienen poco o casi nada acceso a los

⁴ Mejor ejemplo a nivel latinoamericano es Costa Rica, donde las CAC pueden participar en el Sistema de Pagos (SINPE) de forma directa o indirecta. A la fecha, 20 CAC tienen acceso irrestricto al SINPE. El resto de CAC (43) no lo hacen por motivos de costo, pero tienen la libertad de hacerlo. Más información: <https://www.bccr.fi.cr/seccion-sistema-de-pagos/informaci%C3%B3n-general/participantes>.

sistemas de pagos nacionales y el acceso está limitado especialmente para las Cooperativas supervisadas por una Superintendencia Bancaria. De acuerdo con un estudio de la Confederación Alemana de Cooperativas (DGRV) solo el 3% de las Cooperativas e América Latina tienen acceso irrestricto al sistema de pagos nacional⁵ Por lo tanto, es un trabajo pendiente de lograr mayor participación de las CAC en los sistemas de pagos.

Como se observa en el cuadro siguiente, encontramos países donde la población adulta ya es dueño de una cuenta. Chile con un 74%, seguido de Venezuela (73%), Brasil (70%) y Costa Rica (68%). Aun así, el promedio latinoamericano es de un 51% de personas adultas bancarizadas.

País	Adultos con cuentas	Gap entre hombres y mujeres (puntos porcentuales)
Argentina	49	-4
Brasil	70	5
Chile	74	6
Colombia	46	7
Costa Rica	68	15
República Dominicana	56	4
Ecuador	51	18
El Salvador	30	13
Guatemala	44	4
Honduras	45	9
México	37	8
Nicaragua	31	13
Panamá	46	9
Paraguay	49	5
Perú	43	17
Uruguay	64	7
Venezuela	73	7
Promedio	51	9

Fuente: Global Findex 2017. Banco Mundial

Otros datos por los que las Cooperativas de Ahorro y Crédito pueden apalancarse para lograr su objetivo social y económico son:

⁵ Participación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en los Sistemas de Pagos en América Latina y el Caribe. Marzo 2017. www.dgrv.org

- En los lugares más remotos del planeta, donde muchos productos básicos no consiguen llegar, la tecnología lo hace.
- Según el Banco Mundial, hay 2.000 millones de personas en todo el mundo que no tienen acceso a una cuenta bancaria. Con la tecnología blockchain sería un problema menor.
- En Latinoamérica, cuatro de cada diez personas ahorraron, y el 75 % lo hizo sin recurrir a un banco.
- Tres de cada diez personas pidieron un préstamo y el 50 % lo hizo sin mediación de ninguna institución financiera.
- El 45 % de las mujeres de Latinoamérica -más de mil millones- no tienen acceso al sistema financiero, según el estudio Global Findex 2017⁶, el 59% de hombres mayores de 15 años tienen acceso y el 52% mujeres.
- Para el año 2030, dos mil millones de personas utilizarán su teléfono móvil para ahorrar, acceder a un crédito o pagar un crédito o cualquier otro servicio financiero.
- La demanda de banca móvil en Latinoamérica sigue en aumento. Se prevé que en el año 2020 se llegue hasta los 605 millones de smartphones.
- África está a la cabeza en cuentas en el móvil versus cuentas en una institución financiera. Por ejemplo, en Costa de Marfil, Somalia, Tanzania, Uganda y Zimbabue **son más los adultos que tienen una cuenta en el móvil que los que la tienen en una institución financiera.**

IV. LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO EN LA ERA DIGITAL - TRANSFORMARSE

4.1. TRANSFORMACIÓN DIGITAL

4.1.1. Antecedentes

La transformación del modelo de cómo hacer negocios, especialmente por las Cooperativas de Ahorro y Crédito, actualmente es una necesidad, ya que la forma en como servimos a los asociados se ha vuelto obsoleta y no es eficiente ni rentable y cada vez más de hace necesario un cambio. Un cambio que significa la forma en cómo se hacen los negocios, especialmente haciendo uso de la tecnología que cada día es más revolucionaria y disruptiva. La globalización, así como la rápida evolución (revolución) tecnológica, han conducido a que muchas de nuestras (sino todas) las cooperativas estén rezagadas y no consigan mantener el vertiginoso ritmo. Esto es un reto para nuestro sector, como enfrentar esos cambios tecnológicos que se dan mucho más rápido que en años anteriores y que si no se asimilan pueden dejar a las cooperativas incompetentes y quedar fuera de mercado.

⁶ The Global Findex Database. Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution. World Bank, 2018

Algunas de estos cambios vertiginosos se analizan en este documento, como: FINTECH, Finanzas Colaborativas, Banca Digital, Opening Banking, Bitcoin, Blockchain, Banca Ética, etc.

Por eso, es imperativo que existe un salto tecnológico en nuestras cooperativas y que lo lograremos mediante una “Transformación Digital”, que es el proceso por el cual las empresas reorganizan sus métodos de trabajo y estrategias, para obtener más beneficios gracias a la implementación de las nuevas tecnologías para aprovechar oportunidades que antes no se incluían y que con la globalización hoy en día se puede lograr. Algunas de esas oportunidades las tenemos en automatizar procesos, minimizar costos o maximizar la eficiencia.

4.1.2. Algunos aspectos clave para una transformación digital exitosa

- Escribir la estrategia de transformación digital: Misión, Visión, Objetivos
- Empezar transformando las personas, nuevos puestos de trabajo, nuevos perfiles de puestos
- Conocimiento de las herramientas digitales que actualmente existen, sobre todo redes sociales
- Innovación continua, creando productos y servicios que contribuyan con la consecución de la estrategia digital de la cooperativa
- Utilización de los datos como materia prima para generar valor y mejores productos y servicios que el asociado necesita y demanda
- Compromiso de la Alta Gerencia con el proceso
 - Presupuesto
 - Seguimiento

4.1.3. Digital Workers

Digital worker⁷ son trabajadores que se apoyan en la tecnología para ser más productivos. Un digital worker tiene un puesto de trabajo digital con todas las herramientas necesarias para trabajar con la máxima eficiencia: conectividad y movilidad garantizadas, dispositivos siempre operativos, herramientas avanzadas de colaboración y un modelo de gestión proactivo e innovador son algunas de sus principales capacidades. No importa si uno es nativo digital o ha necesitado transformarse porque la tecnología se absorbe fácilmente cuando facilita la vida, simplifica los procesos y reduce tiempos de espera (y de desesperación).

La transformación digital del puesto de trabajo es un reto y una enorme oportunidad para el departamento de Recursos Humanos que debe liderar la gestión del cambio de experiencia de empleado.

Los pilares fundamentales son:

- Contar con un líder que promueva el cambio de cultura corporativa y un equipo que lo respalde y todos ellos estén cerca de los usuarios en el día a día, como referentes de esa transformación.

⁷ <https://aunclidelastic.blogthinkbig.com/digital-worker-decalogo-de-capacidades/>

- Capacitar a todos los empleados a través de planes de formación fundamentalmente prácticos y dirigidos a tareas concretas, para impulsar el cambio.
- Comunicar más y mejor: es importante informar tanto de los motivos como de los beneficios del cambio. La comunicación ayuda a debilitar las barreras.
- Realizar seguimiento de los KPI relevantes: el éxito de la iniciativa debe poder medirse a través de indicadores concretos: satisfacción de los usuarios, mejora de la productividad, etc.

4.1.4. Por qué la Transformación Digital

Indudablemente si la cooperativa quiere mantenerse competitiva en la era digital, en la era de los Millennials, en la era de las FINTECH y negocios por medio de redes sociales, debe necesariamente atender sus clientes de manera digital y para ello es necesario cambiar sus modelos de atención y su grupo de productos y servicios.

Sonia Duro Limia, Community Manager y Social Media Strategist, enumera algunas ventajas que la transformación digital trae a las empresas que lo hagan:

- Mejora en la comunicación con los clientes, porque la empresa es onmicanal o sea esta presenta en todo momento y lugar, no solo por medio de sucursales físicas sino por dispositivos móviles.
- Acceso a nuevas oportunidades de negocio porque ofrece productos y servicios que sin ser digital y no lo podría lograr, por ejemplo, créditos virtuales donde no existe contacto con ningún proceso físico de la cooperativa
- Alarga la vida de la empresa porque la mantiene competitiva y sobre todo más rentable, porque los servicios digitales son infinitamente menos costosos.
- Reduce costos, una transacción por medio del celular cuesta centavos mientras que atender físicamente los costos pueden rondar los USD 2.
- Facilita la captación de personal calificado, porque existen modelos de enseñanza más sencillo, sin presencia física, enseñanza virtual.

4.2. ESTRATEGIA DE COSTUMER CENTRIC (El Cliente en el centro de todo)

La estrategia de “costumer centric”, es poner en el centro de todo al cliente. Sin embargo, es fundamental tomar en cuenta, que no todos los clientes son iguales y como primer paso es necesario clasificarlos en función de determinados parámetros; sobre qué clientes realizar mayores esfuerzos comerciales y sobre todo dejar de lado al resto de clientes, simplemente es invertir más en los mejores con el objetivo de obtener una mayor rentabilidad.

Como segundo paso es necesario contar con un CRM lo más ajustado a las necesidades de la Cooperativa que permita sacarle el máximo rendimiento a la información de clientes. Esto significa la necesidad de vender los productos y servicios que ofrece la cooperativa de acuerdo con los clientes según la clasificación, o sea no se vende por igual, o sea la idea de no vender los productos o servicios de la Cooperativa, sino en

centrarse en satisfacer con ellos, las necesidades concretas de cada tipo de cliente. El fin último es que la empresa deje de preocuparse por producir, y se centre en crear una experiencia del cliente.

Emilio Fernandez de Artyco Customer Database Marketing propone estos puntos⁸ :

1. Acepta que no todos tus clientes son iguales. Ni todos tienen el mismo valor, ni todos necesitan lo mismo. Para ello es fundamental que sepas escucharlos.
2. Da valor a cada uno de tus clientes, y planifica tus esfuerzos comerciales y de marketing en función a ello.
3. Utiliza un buen sistema CRM que te ayude a guardar y centralizar todos los datos, te permita establecer kpi's para identificar el sentimiento de tus clientes, y te posibilite obtener información valiosa de esa base de datos.
4. Cuantifica cuánto te vale y cuánto te cuesta la adquisición de cada nuevo cliente. Así será más sencillo priorizar tus esfuerzos y medir los resultados.
5. Personaliza, personaliza y vuelve a personalizar. Haz que tus clientes se sientan realmente importantes al verse reflejadas sus necesidades, inquietudes y deseos, en cada comunicación que tengas con ellos.
6. Mantén una comunicación permanente con tu cliente y consigue comprometerlo con tu empresa. Que sepa que te importa, además de hacerle sentir que le escuchas. A los más fieles, por ejemplo, mándales ofertas especiales. A los que menos te compran, envíales una encuesta de satisfacción con un incentivo especial. O simplemente comparte con ellos contenido que les interesa y acorde con sus intereses.
7. Trabaja en ofrecer a tus clientes la mejor experiencia de usuario posible.
8. Utiliza un servicio de atención al cliente con clara orientación al cliente, no sólo en atender clientes.

4.3. COOPERATIVAS DATA DRIVEN (GESTIÓN DE DATOS)

Data driven es un enfoque para la gestión de empresas mediante el cual las decisiones siempre están respaldadas por datos verificables. El éxito de un enfoque data driven viene determinado por la calidad de los datos y la eficacia de su análisis e interpretación.

Una de las características de estas organizaciones que gestionan los datos para tomar decisiones importantes por parte de los ejecutivos es que ya no se hace necesario la intervención del área de TIC, ya que con las herramientas de inteligencia de negocios pueden extraer, personalizar y visualizar los datos que quieren ver, así como ejecutar informes personalizados y diseñados en el momento en que los necesitan. Esto permite a ejecutivos con poca experiencia en tecnología poder trabajar con herramientas de análisis y tomar buenas decisiones de negocio basadas en datos.

⁸ Emilio Fernández Lastra. Marketing Manager en Artyco Customer Database Marketing

Hoy día en que la tecnología ha avanzado a pasos agigantados en que existen las redes sociales y donde las personas dejan rastros y evidencias de sus gustos y preferencias, donde cada minuto se genera una cantidad de datos increíble, tomar decisiones basadas en datos tiene mucho sentido, y la evidencia la vemos como en empresa como Amazon se aprovechan de esto⁹.

Las ventajas del uso inteligente de los datos

- Utilizar los datos de forma inteligente hace que las empresas aumenten sus ingresos. “Según el informe de “The data directive”¹⁰, el 81% de las empresas de gran crecimiento utilizan los datos mientras que entre las de bajo rendimiento solo el 57% utiliza los datos.
- Las empresas de alto rendimiento suelen tener iguales casi todos los elementos de sus procesos de toma de decisiones por lo que es muy probable que estas organizaciones hagan caso a los resultados de esos datos que tienen.
- El 92% de las empresas de alto rendimiento entregan a sus directivos datos en los que poder basar sus decisiones, mientras que solo el 35% de las empresas ineficaces.
- La probabilidad de que consideren que su planificación estratégica y sus decisiones están basadas en datos es 12 veces más alta.
- Es el director general (Gerente General) quien lleva las iniciativas que tienen relación con los datos en lugar de ser el director de TIC.

4.4. OPEN BANKING

4.4.1 Definición

Open Banking es la posibilidad de crear nuevos negocios y ecosistemas digitales de APIs¹¹ ofrecidas por los bancos, integrando la mayor cantidad de aplicaciones de la entidad.

Un ejemplo de Open Banking: Una aplicación de control de gastos, sincronizando automáticamente con la cuenta bancaria: ahorro o cuenta corriente, la tarjeta de crédito controlando y sugiriendo algunos servicios útiles, y no solo las propagandas genéricas y sin segmentación.

En resumen, ver todas nuestras finanzas en un solo lugar, porque podría ayudar a presupuestar, buscar las mejores ofertas y comprar los productos y servicios que más convengan.

⁹ Por ejemplo, el McKinsey Global Institute indica que las organizaciones impulsadas por datos tienen 23 veces más probabilidades de adquirir clientes, seis veces más probabilidades de retener a esos clientes y 19 veces más probabilidades de ser rentables como resultado

¹⁰ <https://blog.powerdata.es>

¹¹ Application Programming Interface (interfaz de programación de aplicaciones): API representa la capacidad de comunicación entre componentes de software

Adicionalmente, puede dar otorgar a una aplicación regulada o sitio web acceso seguro a la información de su cuenta actual para generar una experiencia diferente.

4.4.2. Ventajas del Open Banking

Fidelizar al cliente: Una forma de facilitar la vida al cliente, porque la entidad financiera siempre está presente en el día a día del cliente, ofreciendo una gran variedad de posibilidades, y a la vez creciendo en número de clientes.

Monetización de Servicios: La API en los negocios generan nuevas oportunidades de ingresos, por ejemplo, cobrando las veces que se accesa a una cuenta para verificar saldos (cuando se supera el límite establecido previamente, si los hubiere).

Empresa Innovadora: Convertirse en referente en tecnología e innovación. Cuando la entidad presenta una estrategia de transformación de los negocios basando en las nuevas tecnologías. Eso es notorio cuando los principales bancos del país declaran sus posiciones como Digitales.

Adelantarse que otras empresas no financieras hagan el trabajo de los bancos: Las entidades financieras deben convertirse en Fintechs o aliarse con ellas. Las Fintechs llegaron para cambiar la forma como los clientes usan los servicios financieros y, por lo tanto, existe mucha competencia para la banca.

V. LAS COOPERATIVAS FRENTE A LAS INNOVACIONES FINANCIERAS Y MONETARIAS

5.1. FINANZAS COLABORATIVAS (P2P) - ¿POR QUÉ Y PARA QUÉ?

El término finanzas colaborativas se utiliza para describir una categoría específica de las transacciones financieras que se produce directamente entre individuos, sin la intermediación de una institución financiera tradicional. Esta nueva forma de gestionar las transacciones financieras informales ha sido posible gracias a los avances tecnológicos y las nuevas plataformas en línea.

Los servicios financieros colaborativos eliminan la intermediación bancaria y el uso de su tecnología, conectando de manera directa solicitantes de crédito con inversores, facilitando el acceso al financiamiento.

Las finanzas colaborativas se caracterizan por las transacciones de préstamos altamente personalizadas que implican relaciones cara a cara con los prestatarios y flexibilidad respecto del motivo del préstamo, tasas de interés, requisitos colaterales, plazos de vencimiento y reprogramación de la deuda.

El mejor ejemplo de Finanzas Colaborativas lo constituye el modelo de préstamos entre personas comúnmente denominado P2P (Peer to Peer o persona a persona). Su crecimiento como modelo de préstamos tiene la característica principal que son transacciones de crédito que se realizan entre individuos sin la intermediación tradicional de una institución financiera, lo cual ha traído consigo un crecimiento muy acelerado en el mundo.

A través de las finanzas colaborativas, las personas invierten entre personas de una forma más justa, eliminando al intermediario bancario que es el que se queda con el

margen de intermediación (negocio tradicional de la banca). Las finanzas colaborativas tienden a disminuir dicho margen o por lo menos que quede en manos del cliente. Toda esta tendencia de hacer negocios, se da gracias a como las redes sociales y la tecnología están transformando la forma en que vivimos, nos relacionamos y consumimos.

Las finanzas colaborativas permiten que los procesos para solicitar un crédito sean más simples, ágiles, sin burocracia y más económicos, todos reciben mejores condiciones por las operaciones que realizan: quien presta el dinero recibe un rendimiento más justo por su inversión y quien solicita obtiene condiciones de crédito con una tasa menor que la que pagaría al solicitar un préstamo en los bancos tradicionales.

Pero, ¿por qué las CAC haciendo finanzas colaborativas?

Esto es un negocio que las CAC tecnológicamente avanzadas, pueden hacer ya sea creando una Fintech u ofreciendo su propia plataforma tecnológica. Como vemos las Finanzas Colaborativas tiene la característica de “poner frente a frente” a los clientes para que entre ellos realicen “intermediación financiera, la CAC lo que gana es una comisión por “prestar” su plataforma, sino otras empresas lo harían.

Sin embargo, esto trae una desventaja para la CAC porque es competencia para sí misma. Ejemplo, un cliente que concentra una gran inversión de ahorro en la CAC quizás le resulta más rentable ofrecer créditos vía la CAC a otros clientes que lo necesitan.

Sin embargo, encontramos otras aplicaciones de Finanzas Colaborativas. Algunos ejemplos:

- Mercado virtual en donde se puede rentar y comprar bienes, u ofrecer un espacio para que los clientes de una entidad intercambien bienes directamente sin la necesidad de una transacción monetaria, pero cobrando una comisión.
- Encontrar profesionales aptos para realizar tareas para un cliente, como limpieza, arreglos profesionales e incluso clases particulares en varios temas.
- Clientes que necesitan lecciones o tutorías sobre temas específicos como un idioma, una clase universitaria o matemáticas, pero también para quienes están dispuestos a compartir sus conocimientos.
- Solucionar los problemas de movilidad como dar transporte a sus amigos y conocidos.
- Negocio de los envíos, teniendo la confianza, el ahorro y la tranquilidad como el núcleo de su modelo.

5.2. MONEDAS VIRTUALES (CRYPTOMONEDAS) - BLOCKCHAIN: ¿AMENAZA?

5.2.1 Definición

¿Qué es una criptomoneda? Una criptomoneda es una moneda virtual que sirve para intercambiar bienes y servicios a través de un sistema de transacciones electrónicas sin la necesidad de un intermediario (entidad financiera). A diferencia de los otros tipos de

dinero llamado “electrónico” las criptomoneda incorporan los principios e la criptografía para implementar una economía segura, anónima y descentralizada.

Existen una serie de ventajas de las ventajas de las criptomonedas sobre el dinero contante y sonante, entre ellas:

- Descentralizadas ya que no están controladas por ningún Estado o entidad financiera (Bancos Centrales)
- Anónimas ya que las criptomonedas permiten preservar la privacidad al realizar las transacciones
- Internacionales porque pueden utilizarse en cualquier del mundo
- Seguras porque solo le pertenecen a una sola persona y no pueden ser intervenidas por nadie
- Sin intermediarios porque las transacciones se realizan persona a persona
- Más rápidas que las que se realizan por medio de una entidad financiera
- Uso voluntario y no es impuesto por la fuerza (cada país tiene propia moneda física)

Hoy en día existen alrededor de 1.586¹² criptomonedas diferentes, con mayor o menor valor y popularidad, y cada día hay nuevas opciones, sin embargo, hay que destacar las dos divisas digitales más extendidas y rentables: Bitcoin y Ether.

Bitcoin

CoinDesk define Bitcoin como "un tipo de criptomoneda nacida y sostenida de forma electrónica. Nadie la controla. No se imprimen como los dólares o los euros: la genera la gente, y cada vez más las empresas y computadoras de todo el mundo capaces de solucionar problemas matemáticos". Permite realizar transferencias directas, instantáneas y anónimas entre dos usuarios de cualquier parte del mundo.

Como moneda digital, Bitcoin fue la primera y la más importante en utilizar la tecnología de cadenas de bloques (blockchain), lo cual quiere decir que está descentralizada, sin que ninguna persona o institución la pueda manipular, y basa la verificación de las transacciones en la interacción entre iguales.

Bitcoin funciona como un gran libro contable en el que cada usuario posee una o varias direcciones en donde se registran sus saldos. Estos movimientos permanecen almacenados en una base de datos distribuida en cada uno de los múltiples nodos que integran la red. Estos nodos es un dispositivo que ejecuta el software de Bitcoin en cualquier parte del mundo, conecta a través de internet.

Ether es la criptomoneda de Ethereum. El Ether, es el combustible en forma de dinero que hace que la red Ethereum se mantenga viva, siendo un incentivo monetario para todo aquel que se relacione con ella, ya sea aportando capacidad de computación (mineros) o valor creativo en forma de código o contratos inteligentes (desarrolladores).

¹² <https://coinmarketcap.com/es/all/views/all/>

5.2.2 Era de las Criptomonedas. ¿Seguimos(remos) necesitando los bancos?¹³

Las nuevas tecnologías traen consigo nuevas formas de hacer negocios y nuevos productos y nuevas formas de realizar todo tipo de intercambio sin necesidad de monedas físicas. Ya hace algunos años aparecen, gracias a tecnología como el blockchain, las llamadas criptomonedas, que son aquellas que no existen físicamente. Una de ellas y quizás la más importante es el Bitocin (que empezó a operar en 2009). Sin embargo, sabemos que hoy en día existen muchas más ya que tienen la característica de que no necesitan ser emitidas por ningún Banco Central.

Esta tendencia ha hecho que en algunos países ya la moneda sea de curso legal y sirve para transacciones incluso del mismo gobierno y son aceptadas naturalmente. Por eso encontramos ejemplos en América Latina, como:

- el gobierno de Bahamas que lanzaría una criptomoneda respaldada por el estado.
- El Petro en Venezuela que es una moneda financiada por el petróleo venezolano, con la cual el gobierno busca crear una nueva forma de financiamiento internacional.
- Lo que diferencia la Criptomoneda venezolana de Bitcoin o Ether, es que esta moneda estará respaldada por las reservas nacionales de oro, petróleo, diamante y gas.
- Chile cuenta con dos token nativos, Chaucha y Luka, y ya se han instalado cajeros automáticos de criptomonedas en su territorio.

Por eso se siente en forma natural pensar que las criptomonedas podrían algún día reemplazar la moneda estándar. Pero, la gran pregunta es ¿y si pudiera traerse abajo todos los sistemas de pago de nuestros sistemas financieros, lo que significa que ya no se necesitaría de los bancos debido a su forma de transaccionabilidad en que no es necesario un sistema de pagos administrado por un Banco Central o tampoco los bancos donde las personas tengan sus ahorros o su dinero.

¿Por qué las Criptomonedas le pueden ganar la partida a las monedas estándar?

- Comisiones bancarias elevadas o muy elevadas;
 - por transacciones en cajeros automáticos nacionales y sobre todo cuando se retiran en otros países
 - transferencias entre bancos nacionales
 - transferencias transfronterizas incluso entre bancos del mismo grupo
 - Envío y recepción de remesas familiares¹⁴

¹³ Era of Cryptocurrency: Do We Still Need Banks? Peter Daisyme. Originalmente publicado en Due.com

¹⁴ En el 3er Trimestre de 2017, el costo promedio global para enviar USD 200 se mantuvo estable en 7.2%. Esta es una cifra significativamente más alta que la meta establecida en el Objetivo de Desarrollo Sostenible 10, que fue del 3% en 2017. Estas altas tarifas de transacción afectan desproporcionadamente a quienes menos

- Rapidez en las transacciones
- Problemas en las transferencias entre bancos o cooperativas; Participación de las cooperativas en los sistemas de pago en América Latina aún es muy imitada.
- Intervención de las personas en las decisiones (Malas prácticas de Gobierno Corporativo) como a quien prestar o en que invertir lo cual hace que algunas entidades financieras tomen muchos riesgos y quiebran con la consecuente pérdida para los clientes.

5.2.3 NUEVOS NEGOCIOS CON BLOCKCHAIN

Ethereum puede describirse de forma más ajustada como el siguiente escalón de Internet basado en tecnología de cadenas de bloques, una herramienta que permitirá a la gente desarrollar de forma completamente descentralizada sus propias aplicaciones, negocios y proyectos en los que podrán invertir los usuarios. Es decir, que Ethereum está clasificado como un tipo de criptomoneda, pero tiene más que ver con las herramientas y la tecnología que ofrece para que todo aquel que lo desee pueda crear básicamente lo que le apetezca.

Por lo tanto¹⁵, Ethereum ofrece tres posibilidades: invertir dinero tradicional en su criptomoneda (conocida como Ether) igual que en Bitcoin, adquirir negocios o proyectos elaborados con su tecnología interna a través de lo que se conoce como Oferta Inicial de Monedas¹⁶ (ICO en inglés) o crear algo uno mismo.

5.2.3.1. Industrias que serán revolucionadas mediante el uso del Blockchain

El blockchain revolucionará todo desde las cadenas de suministro, eliminará los intermediarios, proporcionará mayor transparencia y permitirá la extracción de datos distribuidos y la industria financiera ya está siendo transformada por la tecnología blockchain. Las tecnologías blockchain ofrecen mejoras en eficiencias operativas, reducción de costos en transacciones y reducción de riesgos. Por eso se cree que la tecnología blockchain será la tecnología más revolucionaria desde la creación de Internet.

Hay muchas industrias que se revolucionaran debido a las tecnologías blockchain, tales como:

i. Transporte

- En el desarrollo de billeteras electrónicas en el automóvil.
- El aumento de los servicios compartidos de transporte peer to peer en forma descentralizada.

pueden pagarlo. El África subsahariana, en particular, sufre la peor de las tarifas de remesas altas, con los costos promedio regionales sentados en 9.1% para cada transacción. Datos según www.weforum.org.

¹⁵ https://www.huffingtonpost.es/2017/12/27/que-son-y-como-funcionan-las-criptomonedas-bitcoin-y-ethereum_a_23285616/.

¹⁶ Oferta Inicial de Monedas (ICO): son campañas de crowdfunding creadas por futuros empresarios o fundadores de proyectos para recaudar los fondos que necesitan para sacar al mercado sus proyectos.

ii. Servicios de salud

- Trazado de datos clínicos (transparencia y registros actualizados)
- Cumplimiento regulatorio
- Registros médicos y de salud

iii. Ciberseguridad

- Evitar el robo de datos
- Almacenar datos de forma segura y usando la criptografía.

iv. Música

- Empoderamiento de los autores
- Protección de derechos

v. Administración de la Cadena de Suministros

- Proporciona en tiempo casi real la ubicación de los bienes y servicios en el almacén
- Realiza pagos y recibe pagos a medida que los bienes pasan a través de los puntos en la cadena de suministro, ejemplo aduana
- Proporciona una imagen completa de la oferta y la demanda (cuando se vincula con los datos de ventas)

v. Almacenamiento en la nube

- Datos almacenados en la nube están en servidores centralizados, que son vulnerables debido a errores operativos o humanos, mientras que las soluciones de almacenamiento en la nube que incorporan la tecnología blockchain están menos expuestas a ataques que pueden causar interrupciones del sistema o pérdida de datos

vi. Seguros

- Hacer que la compra y venta de seguros sea más eficiente
- Permite costos operativos más bajos
- Proporcionar una mayor transparencia a la industria de seguros y
- Democratizar el acceso a las inversiones de reaseguro.

vii. Bienes Raíces

- Transparencia
- Elimina el riesgo de fraude
- Acelera el proceso asociado con la compra o venta de una propiedad

viii. Transferencias de Dinero - Remesas

- Las soluciones de remesas basadas en Blockchain eliminarán rápida y efectivamente las dependencias que los MTO (Operadores de Transferencia de Dinero -Remesas) más pequeños tienen en los bancos y reducirán los gastos operativos, liberando el

capital necesario que puede usarse para hacer crecer aún más sus operaciones. Esto, a su vez, permitirá que estos MTO disminuyan las tarifas de transacción y aumenten la competencia en la industria. Más importante aún, los beneficios sociales incluirán la inclusión financiera para los miles de millones de personas ignoradas actualmente por los proveedores de pagos tradicionales.

ix. Antimoney Laundering

- Hoy día los costos de cumplir con el proceso de Conozca a su Cliente (Know Your Customer) y AML (antilavado de dinero) es cada vez mayor. Las empresas pueden beneficiarse de las inversiones en la tecnología blockchain, que respalda las criptomonedas como Bitcoin, para acelerar y distribuir las operaciones de cumplimiento KYC en las instituciones financieras compartidas a través de una mayor transparencia, verificabilidad y consenso. Sin embargo, es mejor que conozcan sus opciones antes de realizar tales inversiones.

x. Modelos de supervisión de entidades financieras por las Superintendencias

- Ya se están dando (Banco Central de Brasil) modelos de supervisión basados en tecnologías Blockchain.

5.3. BANCA ÉTICA - INTERMEDIACIÓN ÉTICA

La banca ética es un sistema “alternativo” a la banca tradicional cuya razón de ser es utilizar prácticas diferentes a las habituales en el sistema financiero, diferenciándose del resto de entidades del sector con base en ofrecer a sus clientes unos criterios de gestión no tanto basados en la maximización de beneficios persiguiendo objetivos de transparencia, función social, cero especulación y apoyo a proyectos enfocados en la sostenibilidad. Por su puesto que su enfoque de negocio es similar a la banca tradicional, captar fondos y ofrecer financiación. Banca Ética es por defecto uno de los principios del cooperativismo de solidaridad y de apoyo a sus asociados para mejorar su forma de vida.

Las características de la banca ética son principalmente tres:

- El cliente tiene el derecho a conocer en qué está empleando la banca su dinero, a qué fin social lo está destinando.
- El objetivo de la banca ética es lograr la sostenibilidad mediante un equilibrio entre la actividad bancaria, el cliente y la sociedad.
- La banca ética o social busca mediante sus productos y servicios dejar huella en la sociedad. Por eso el dinero que tiene a su disposición tiene que ser utilizado para lograr un impacto positivo en los ciudadanos y el medioambiente.

Hacer Banca Ética no es difícil para una CAC pues desde su concepción ese fue el norte de cada una de ellas, lograr beneficios para entregarlos a sus asociados, con márgenes de intermediación no especulativos, y generando riqueza a sus dueños (miles de asociados).

Sin embargo, aun cuando los principios fundamentales de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, hacen que estas entidades hagan Banca Ética, el reto más grande que tiene el

sector es que la Banca se está preocupando por hacer este tipo de negocios, atrayendo clientes que actualmente son clientes del sector cooperativo.

En este sentido el sector cooperativo financiero debe actuar rápido para no perder un nicho de mercado y enfrentar la competencia de sus acérrimos competidores, los bancos.

5.4. FINTECH (TECNOLOGÍA FINANCIERA) Y COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO

5.4.1 Definición

Fintech es una palabra que surge de la unión de dos términos en inglés: Finance y Technology (en español, tecnología financiera). Se trata de empresas que entregan a sus clientes productos y servicios financieros innovadores, mediante la utilización de las tecnologías o TIC. Fueron creadas con el objetivo de crear servicios financieros fáciles de contratar, entender y con un precio estandarizado que permite el acceso a un mayor número de personas y empresas, tanto inversores como prestatarios con lo cual la era digital en el sector financiero llegó con fuerza y cada día es más profunda la utilización y por lo tanto cada vez más se consolida.

5.4.2 Tipos de Fintech

Existen diferentes tipos que abarcan distintas ramas financieras, de los que podemos destacar los siguientes:

5.4.2.1. Financiación de particulares y empresas

- Asesoría y el apoyo financiero a pequeñas y medianas empresas mediante páginas web especializadas.
- Transferencia de fondos
Transferencias de dinero con menores costos (remesas)
- Asesoramiento financiero y en inversiones
Permite automatizar los procesos de asesoramiento financiero a PYMES, startups, usuarios privados, etc., reduciendo costes y eliminando comisiones por asesoramiento.
- Pagos y cobros a través de Smartphone y dispositivos móviles
Aplicaciones móviles para transferir y recibir dinero de forma más rápida y sencilla, sin necesidad de ir a algún establecimiento bancario
- Inversión
Para que cualquier individuo puede invertir recursos económicos en negocios o empresas.
- Finanzas Personales
Facilitan el entendimiento de las cuentas por parte de los usuarios: Ingresos y gastos, tesorería, domiciliaciones, etc.
- Distribución de Productos Financieros

Presentar la información de manera simple, para examinar de una forma más intuitiva los pros y los contras de la oferta que se encuentra en el mercado en función de una serie de parámetros comunes:

- Préstamos
Permite acceder al crédito de forma sencilla y sin tantas trabas como en la banca, tales como:
 - Préstamos P2P: préstamos realizados y ofertados por individuos naturales sin intervención de entidades bancarias o agencias de crédito
 - Crowdlending: Para financiar a empresas, proyectos o individuos a través de numerosos inversores, en lugar de por un único o un número limitado de inversores.
 - Crowdfunding: Una red de financiamiento colectivo, normalmente online, que a través de donaciones económicas o de otro tipo, consigue financiar un determinado proyecto a cambio de recompensas o participaciones de forma altruista.
 - Factoring: Para cobrar anticipadamente el importe de las deudas de los clientes.
 - Financiación en Venta: Para financiar a un cliente para comprar un activo.
 - Minicrédito y Microcrédito: Préstamo de carácter personal de cantidades no muy grandes y de las que se puede disponer rápidamente; concebido para devoluciones en el corto plazo.

VI. ¿SISTEMA DE PAGOS COOPERATIVO, UNA POSIBILIDAD?

Como se ha comentado en este documento las nuevas tecnologías están produciendo mayor independencia y descentralización, lo que indica que es posible crear procesos que hasta ahora no han sido posibles, por supuesto que se requiere de metodologías y sobre todo de normatividad.

Un sistema de pagos cooperativo en que no medie un Banco Central o una empresa que realice el clearing (ACH: Automated Clearing House).

Es una idea que, por supuesto requiere de pensamiento, pero que es posible con tecnología Blockchain y utilización de criptomonedas propias.

Uno de las mayores posibilidades es una blockchain para transferencias transfronterizas -remesas- y utilización de una criptomoneda Cooperativa. El resultado podría ser bajar los costos de transacciones que hoy en día rondan más del 7% en remesas de menos de USD 200.

Hay que desarrollar la idea, aunque ya es posible que existan este tipo de emprendimientos.

VII. NORMATIVA PRUDENCIAL PARA LA TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN EN AMÉRICA LATINA

Es importante señalar que ya algunos países latinoamericanos han empezado a crear normativa prudencial alrededor del uso de las nuevas tecnologías por las entidades financieras supervisadas.

Así encontramos los siguientes casos:

7.1. Normativa Prudencial

7.1.1. Argentina

COMUNICACIÓN “A” 6375 “Expansión de entidades financieras” y “Requisitos mínimos de gestión, implementación y control de los riesgos relacionados con tecnología informática, sistemas de información y recursos asociados para las entidades financieras”.

Programa de Innovación Financiera (PIF):

Es una iniciativa anual que el BCRA lleva adelante en conjunto con el Ministerio de Modernización de la Nación.

Esta acción se basa en el trabajo colaborativo entre estudiantes, emprendedores, actores públicos y privados con los objetivos de:

- Promover la formalización de ideas y proyectos de calidad en relación a la Bancarización, Inclusión Financiera y Medios de Pago.
- Fortalecer el vínculo entre el BCRA y la comunidad Fintech y emprendedora a través de un proceso de trabajo colaborativo entre el ámbito público y privado.
- Construir espacios de dialogo para poder canalizar los aportes de la comunidad que contribuyan a la identificación y resolución de problemáticas regulatorias dentro del sistema financiero.

¿Cómo funciona?

La Mesa se reúne periódicamente para trabajar a partir de los siguientes ejes:

- Medios e Infraestructura de Pagos (MIP)
- Tecnologías y Sistemas Transversales (TST)
- Canales Alternativos de Crédito y Ahorro (CAL)
- Soluciones por medio de la tecnología Blockchain (BLK)

7.1.2 Bolivia

REGLAMENTO PARA EMPRESAS DE SERVICIOS DE PAGO MÓVIL que establece reglas para la creación y regulación de empresas que ofrecerán el servicio de pagos mediante dispositivos móviles.

7.1.3 Brasil

El Banco Central de Brasil (ente supervisor de todo el sistema financiero incluyendo la totalidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito) estudia potencial de innovaciones tecnológicas, entre ellas el uso de Blockchain como alternativa para liquidar transacciones

La plataforma del Banco Central con tecnología blockchain facilitará el intercambio de datos en la supervisión del sistema financiero

7.1.4 Colombia

En 2017 la Superintendencia Financiera de Colombia (Superfinanciera) conformó el Grupo de Trabajo de Innovación Financiera y Tecnológica con el objetivo de actuar como facilitadores para la innovación en el sector financiero.

Innovasfc:

- Velar por la protección al consumidor financiero
- Contribuir con mecanismos de inclusión y educación financiera
- Apoyar el desarrollo y la innovación financiera y tecnológica
- Garantizar la estabilidad financiera

Investigar sobre las tendencias emergentes de Fintech que facilitan la inclusión financiera.

Promover reglas de juego claras y definidas para los diversos actores del ecosistema financiero y Fintech en el país.

Experimentar nuevos modelos de negocio, viables de implementar, con adecuados ambientes de testeo controlados.

Apoyar el uso de tecnología para modernización de la SFC en aras de optimizar procesos internos y disminuir carga regulatoria a las entidades.

7.1.5 México

LEY PARA REGULAR LAS INSTITUCIONES DE TECNOLOGÍA FINANCIERA (2018)

Tiene por objeto regular los servicios financieros que prestan las instituciones de tecnología financiera, así como su organización, operación y funcionamiento y los servicios financieros sujetos a alguna normatividad especial que sean ofrecidos o realizados por medios innovadores.

Esta Ley está basada en los principios de inclusión e innovación financiera, promoción de la competencia, protección al consumidor, preservación de la estabilidad financiera, prevención de operaciones ilícitas y neutralidad tecnológica. Dichos principios deben ser respetados por todos los sujetos obligados por esta Ley, respecto de su operación, así como las Autoridades Financieras al ejercer sus facultades.

7.2. Retos normativos

Todavía quedan pasos por recorrer en los diferentes países de América Latina para la regulación de las iniciativas basadas en las nuevas tecnologías, por lo que existen retos normativos como los siguientes:

- Cuestiones transfronterizas-especialmente pagos y remesas
- Capacitación y adaptación de los procesos de regulación, autorización y supervisión de un entorno cada vez más digital. - Incluye modelos de negocio innovadores
- Nuevas tecnologías y nuevas oportunidades de ganar en eficiencia y efectividad - (AI, ML, Big Data, etc.)
- No sofocar la innovación en nombre de la estabilidad financiera y de la protección al consumidor.