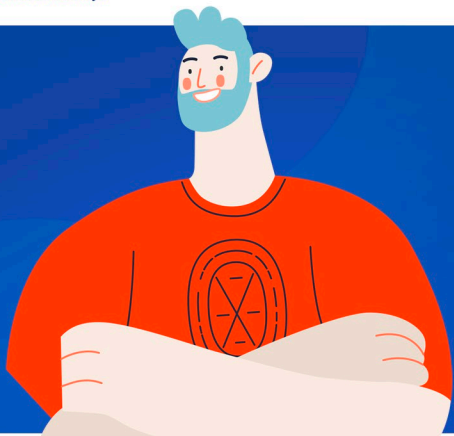


# ¿Qué es la inclusión financiera?



Los cambios en los procesos de compra han traído diversos retos para las empresas mexicanas, ya que con la demanda de artículos y servicios por medio de diferentes canales, los negocios necesitan dar las soluciones adecuadas a sus compradores.

En este sentido, la diversidad de las formas de pago y el acceso a ellas por parte de los compradores se vuelve muy importante. Dicha situación forma parte de lo que se llama “inclusión financiera”, la cual se entiende como “el nivel de acceso y uso de servicios financieros seguros, accesibles y sustentables, que disponen las personas y empresas de un país”, señala el Banco Mundial.

Con la adopción creciente del comercio electrónico en América Latina, se ha impulsado el uso de métodos de pago alternativos (diferentes a las tarjetas de crédito y débito), ya que estos representaron 39% del volumen de transacciones, apunta un estudio de Ebanx.

Dichas formas de pago son las billeteras electrónicas, las transferencias y las opciones de postpago (éstas últimas permiten a los clientes adquirir productos o servicios en línea y pagarlos posteriormente en una sucursal del negocio).

En América Latina se estima que las transferencias representan alrededor del 17% de todas las operaciones en línea; le siguen las billeteras digitales con un 10%, y el efectivo con una participación de 8%.

Ante esta tendencia en el crecimiento de las formas de pago, es necesario que un negocio adopte, tanto pagos alternativos como tradicionales, con el fin de ofrecer una mejor experiencia de compra.

Todo ello para no limitar las ventas de productos y servicios, pero también es muy importante tomar en cuenta opciones que brinden seguridad financiera, ya que los compradores necesitan que sus datos estén protegidos ante las amenazas constantes en el mundo digital.

Por tanto, es imprescindible que además de dar diferentes soluciones, también se procure la transparencia de información, se atiendan posibles quejas y se ofrezca asesoría a los clientes.

**Fuentes:**

Conceptos básicos sobre las distintas opciones de pago para tus clientes. [https://marketfinder.thinkwithgoogle.com/intl/es\\_419/guide/understanding-customer-payment-options](https://marketfinder.thinkwithgoogle.com/intl/es_419/guide/understanding-customer-payment-options). Think with Google.

Inclusión financiera de las empresas en México. <https://www.fundef.mx/wp-content/uploads/2022/06/Inclusion-%C3%8In-Financiera-de-las-empresas-en-me%CC%81xico.pdf>. Fundación de Estudios Financieros, Fundef A.C.

Métodos de pago alternativos fueron clave para la inclusión financiera. <https://www.eleconomista.com.mx/sectorfinanciero/Metodos-de-pago-alternativos-fueron-clave-para-la-inclusion-financiera-20221207-0105.html>. El Economista, diciembre, 2022.