

MARLENE GARAYZAR

Cofundadora de Stori

Marlene Garayzar es cofundadora de Stori, novena empresa mexicana en convertirse en unicornio.

Actualmente desempeña el cargo de *Chief Governance Officer* (CGO). Marlene es egresada de la carrera de Relaciones Internacionales por el Tecnológico de Monterrey y maestra en Administración por el ITAM.

Marlene cuenta con una trayectoria de más de 17 años en el sector financiero, tanto a nivel nacional e internacional. En el 2023, fue reconocida como una de las 100 mujeres más poderosas de México, en virtud de sus logros y contribuciones significativas en el ámbito financiero.

El día de hoy en la revista *Proteja su Dinero*, en entrevista con Marlene, analizaremos las buenas prácticas en la implementación de procesos de Educación Financiera en los modelos de negocio de las entidades financieras.

¿Nos puede hablar sobre la importancia de empresas que busquen la inclusión financiera como Stori?

En México, la inclusión financiera es importante para lograr un crecimiento económico en donde no se deje a nadie atrás. Sin embargo, las y los mexicanos no bancarizados enfrentan desafíos significativos, como la dificultad para acceder a servicios financieros debido a una falta de confianza hacia las instituciones financieras tradicionales o por la falta de historial crediticio.

Según la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) de 2021, todavía hay un 33% de la población que está totalmente excluida del sector financiero, ya que no dispone de acceso a ningún tipo de producto, solamente 2 de cada 10 mujeres adultas en México tienen acceso a una tarjeta de crédito.

Stori nace como una entidad financiera dedicada a brindar servicios financieros innovadores, digitales y de calidad a la población no bancarizada de México, además es la única empresa en el país que otorga tarjetas de crédito al 99% de las personas que la solicitan, sin importar si no tienen historial crediticio o si por alguna razón, su calificación de Buró de Crédito se lo impide.

Adicionalmente, Stori, es el primer unicornio mexicano fundado por una mujer. Esta tarea de inclusión forma parte de la misión de la empresa y consiste en proporcionar una segunda oportunidad a quienes nunca han obtenido una tarjeta o han tenido un historial negativo, debido a la falta de conocimiento sobre su uso adecuado o a líneas de crédito inasequibles.



Para Stori, ¿qué es la Educación Financiera?

Somos conscientes de que la educación e inclusión financiera son pilares fundamentales para lograr un desarrollo económico y social en nuestro país. En ese sentido, definimos la Educación Financiera como una serie de procesos de aprendizaje que permiten que las personas desarrollen habilidades y conocimientos para administrar mejor sus recursos financieros y, por tanto, para elevar su calidad de vida. La Educación Financiera es vital para completar el círculo o el proceso de una exitosa inclusión financiera, la cual no solo consiste en que las personas tengan acceso a servicios financieros que primero acepten y luego utilicen para elevar su bienestar y disminuyan el estrés que este tema les pueda ocasionar. Creemos que la educación es una de las mejores estrategias para fomentar la inclusión y que la Educación Financiera incorporada a los modelos de negocio es un ganar-ganar para todos.

¿Cómo incorporan la Educación Financiera en su modelo de negocio?

En Stori, hemos integrado la Educación Financiera en todo nuestro modelo de negocio desde el primer día, ya que brindamos información pertinente, clara y comprensible sobre nuestra tarjeta de crédito a nuestros clientes, asegurándonos de que tengan siempre claridad acerca de los conceptos más importantes, como saldos, plazos, fechas límite de pago, montos mínimos y para no generar intereses.

Estamos convencidos de que el sector financiero necesita apoyarse de la tecnología para lograr una Educación Financiera basada en estrategias como el juego, (gamificación), ciencias del comportamiento y los canales de comunicación y de interés de las y los usuarios, para que el mensaje realmente llegue a quien tiene que llegar.

¿Qué diferenciador tienen sus programas de Educación Financiera?

En Stori creemos que la Educación Financiera es efectiva solo si se hace con gamificación y economía del comportamiento, generando incentivos y pequeños logros con cada aprendizaje, sobre todo considerando que la educación y el aprendizaje están evolucionando hacia nuevos paradigmas, gracias al avance de la tecnología y el acceso a la información. En este contexto, la gamificación se posiciona como una estrategia innovadora y poderosa para el aprendizaje de cualquier tipo de contenido, especialmente los que son quizás más difíciles de entender, como las finanzas. La gamificación de los programas de educación financiera de Stori es importante, porque, a través del juego, se pueden mejorar los hábitos y conocimientos financieros de las personas. Las consecuencias de jugar “bien” ofrecen oportunidades para “entrenar” a los jugadores y, al mismo tiempo, impulsar su crecimiento con recompensas concretas por hacerlo.

