

# Innovación en microcrédito

Inclusión financiera confiable



# Contenido

- 1** Transformación Digital en el Sector Microfinanciero
- 2** Retos de las Microfinancieras y el Sector no Bancarizado
- 3** Tecnología en América Latina
- 4** Importancia de la Flexibilidad y Adaptación
- 5** Soluciones Tecnológicas
- 6** Conclusión



## Introducción

En los últimos años, las necesidades de los sectores financieros emergentes han evolucionado a pasos agigantados. Dentro de esta aceleración sin precedentes, las entidades microfinancieras iniciaron su camino hacia la transformación digital: algunas desde hace años y otras forzadas por el aislamiento debido a la pandemia por COVID-19. Empero, aún hay instituciones que aún no han empezado esa ruta de transformación, influyendo en la productividad del asesor y los resultados del negocio.

Se puede pensar que la digitalización del sector microfinanciero es igual al de la banca que todos conocemos, sin embargo, no es así. Si bien algunas microfinancieras llevan su proceso de digitalización haciendo uso de los conceptos digitales de la banca que todos conocemos, la realidad es que las microfinanzas tienen otros retos: escasez de datos, clientes no bancarizados, acceso a información limitada, tecnología diversa por parte del cliente final y por lo general no de última generación (equipos móviles), entre otros.

La inversión en innovación para las microfinancieras es importante pues ayuda a mejorar sus capacidades productivas y lograr crecer frente a un mercado cada vez más competitivo y creciente.

Aquí es cuando las compañías de soluciones tecnológicas entran a juego, pues gracias a su trabajo en innovación, las entidades microfinancieras pueden automatizar, mejorar y personalizar sus procesos de adquisición de productos y servicios.

Sin embargo, aún queda un largo camino que recorrer debido a las regulaciones y sus actualizaciones en los distintos países de Latinoamérica; por la constante innovación y porque la inclusión financiera es tarea de todos los días.

## Transformación digital en el sector microfinanciero

Han pasado dos años desde que la pandemia por COVID-19 llegó a nuestras vidas y puso en jaque a un sinnúmero de industrias en el mundo. Y es que el aislamiento obligatorio hizo que empresas de todos los sectores tuvieran que arreglárselas para seguir ofreciendo sus productos y servicios de una forma segura y atendiendo a las indicaciones de salubridad.

El sector de las microfinanzas no se salvó de ello pues, debido a la rápida digitalización de servicios y actividades, las entidades microfinancieras tuvieron que acelerar la innovación y acoplar sus productos a la nueva normalidad.

Recordemos que, hasta ese momento e incluso hoy en día, muchas microfinancieras cuentan con procesos manuales en los que las aprobaciones de microcrédito pueden llevar días e incluso semanas, y donde el asesor invierte mucho tiempo en los viajes constantes hacia la ubicación de los clientes, muchas veces sólo para ver temas de papeleo y no necesariamente para desarrollar su rol como asesor.

La pandemia evidenció las fallas que tiene este modelo de trabajo, pues las restricciones de movilidad por la emergencia sanitaria hicieron más difícil la gestión de las microfinanzas ya que éstas dependen en gran medida de las transacciones en persona, sobre todo al atender a clientes vulnerables.

Algunas restricciones operativas que se presentaron fueron la imposibilidad de reunirse con los clientes, la dificultad para cobrar y atrasos para desembolsar los préstamos. Situaciones que generaron repercusiones financieras significativas, empezando por un aumento en la cartera de riesgo debido a la disminución de pagos.

“

Las restricciones de movilidad por la emergencia sanitaria limitaron la gestión de las microfinanzas ya que éstas dependen en gran medida de las transacciones en persona. Aun así, la tecnología llegó para facilitar una infinidad de procesos al digitalizarlos.

Es importante que el sector microfinanciero invierta en nuevas tecnologías y aproveche todas las facilidades que le pueden brindar al incorporarlas a los sistemas de trabajo. Una de las ventajas de la incorporación tecnológica es la expansión de las microfinanzas hacia sectores y zonas desatendidas, lo que traerá una mejora constante de la experiencia del usuario.

La inversión en innovación mejora las capacidades productivas de las microfinancieras y lograr crecer frente a un mercado de microcrédito cada vez más competitivo, pues son soluciones integrales que surgen para cubrir las necesidades que aparecen como resultado de los cambios en la economía, en los sistemas financieros y en las regulaciones.

Esto puede traducirse en la introducción de nuevos productos financieros, modificaciones en los procesos o la renovación de instrumentos e instituciones. Ejemplo de ello es el papel del asesor que, gracias a la tecnología, pasa de ser un simple recolector de información y capturista a gestionar y

dar seguimiento a oportunidades para mitigar riesgos brindando asesorías más sólidas.

Hasta hace poco, las Fintech lideraban la oferta de servicios financieros a través de canales digitales en América Latina. Según el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), hay 1166 Fintech operando en esta región donde gran parte de la población no había estado bancarizada antes de tener un teléfono inteligente.

Empero, es importante entender que las sucursales físicas siguen siendo un punto valioso para la inclusión financiera, pues hay clientes que no tienen acceso a la banca digital y otros que buscan una atención “humanizada”. Es así que las microfinancieras deben ser flexibles al responder a las necesidades y expectativas de cada generación y cada lugar, tomando lo mejor del modelo tradicional y lo mejor del modelo digital para poder ser exitosas.





Digitalizarse no sólo es tener un proceso de onboarding en la web o el móvil. La innovación debe ser parte de la cultura y las entidades microfinancieras no sólo deben ocuparse en vender, sino por estar dentro de las experiencias del cliente. Para seguir con el salto a la adaptación, digitalización e inclusión financiera, es necesario que las microfinancieras tomen en cuenta ciertas tendencias y oportunidades, por ejemplo:

- Los conjuntos de datos están en constante crecimiento y diversificación
- Las microfinancieras deben incorporar mejores análisis de datos
- El progreso financiero se da en conjunto
- Las Fintech dedicadas al préstamo crecen rápidamente
- Los reguladores de cada país seguirán implementando nuevas políticas.

Y, al mismo tiempo, tener en cuenta los retos a los que se siguen enfrentando al trabajar con el sector no bancarizado, pues las microfinanzas son un modelo distinto al de la banca tradicional ya que atienden al nicho productivo más bajo de la economía: el sector informal, las micro y pequeñas empresas, así como a grupos y personas no bancarizados. Lo que es un potencial riesgo para el sector, ya que muchos préstamos corren con probabilidad de convertirse en activos improductivos.

“

**Según una investigación realizada por Americas Market Intelligence en asociación con Mastercard, 40 millones de personas en América Latina se bancarizaron en un período de cinco meses que finalizó en octubre de 2020 gracias en gran parte a las nuevas ofertas digitales.**

**- Edgardo Torres-Caballero,  
Managing Director en Mambu Latin America**



2

## Retos de las Microfinancieras y el Sector no Bancarizado

Como se mencionó anteriormente, el sector microfinanciero trae muchos retos y oportunidades consigo, entre ellos están: los pocos datos generados por los clientes, tecnología básica, regulaciones estrictas y un mercado generalmente informal.

El desarrollo de una infraestructura financiera en zonas desatendidas también es un reto importante para poder otorgar una mayor oferta de servicios financieros formales a la población excluida.

Hay que recordar que, en temas de tecnología, el cambio es constante y esto provoca que se estén desarrollando nuevos instrumentos financieros para que sea posible la creación de productos y servicios en línea.

Su propósito es satisfacer las necesidades que surgen por los cambios en el entorno económico y financiero, por ejemplo, el diseño de nuevas técnicas o instrumentos que administren de forma eficiente los riesgos, crear herramientas para mejorar la gestión del asesor, además de buscar la reducción de costos y proveer productos o servicios que satisfagan las necesidades de los clientes.

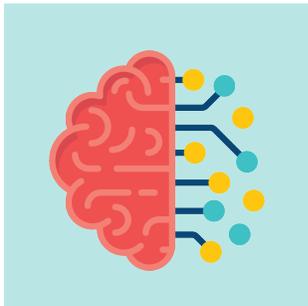
Tomando en cuenta que no es lo mismo digitalizar un producto de consumo donde el riesgo es bajo al conocer al cliente y contar con sus datos; a digitalizar un microcrédito grupal, donde el riesgo se asume en grupo y eso complica la digitalización. O renovar un microcrédito contra la solicitud de un cliente totalmente nuevo sin cuentas de ahorro o datos.

Los productos y servicios tienen distintos niveles de riesgo, por ello la transformación digital tiene que ser flexible, de modo que se puedan abordar las distintas solicitudes de la forma más conveniente, según sea el caso.

## Tecnología en América Latina

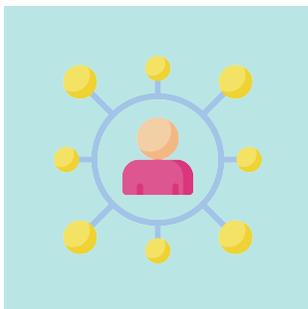
La tecnología llegó para renovar los procesos de microcrédito en América Latina, facilitando los trámites de préstamo para individuos y pequeñas empresas que no tenían oportunidad en la banca tradicional.

Esta tecnología ofrece mejores servicios, incluso a través de una toma de decisiones más rápida y utilizando mejores herramientas de análisis. Como muestra de ello tenemos:



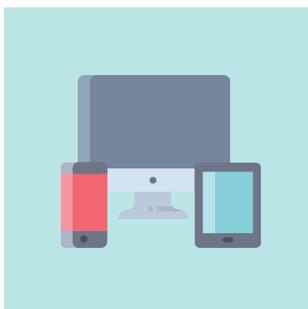
### Inteligencia Artificial

Se puede implementar para establecer un servicio al cliente, resolución de problemas e incluso administración de finanzas, ya que se integra sin problemas al flujo de trabajo y la estructura de TI existente en la organización. Otros de sus usos son la segmentación de pagos, sugerencias de servicios de acuerdo al perfil del cliente, asesorías y consultas. La Inteligencia Artificial también ayuda con la operatividad interna de las microfinancieras, pues trabaja con datos para ofrecer recomendaciones de forma sencilla y en tiempo real.



### Personalización

Para una personalización funcional, es vital tener un enfoque omnicanal, puesto que la integración e interacción entre los distintos canales (web, app, sucursal) da la posibilidad a la microfinanciera de ofrecer los mismos servicios en “tiempo real” desde cualquier plataforma, dar continuidad y evaluar cuáles servicios son los más utilizados en cada canal para así entender mejor las necesidades y comportamientos del cliente.



### Omnicanalidad

La omnicanalidad busca una interacción unificada entre los canales tradicionales y digitales con el objetivo de mantener una comunicación que pueda adaptarse al medio que más le convenga al cliente.

Su implementación facilita el trabajo de las entidades microfinancieras ya que ofrece datos e insights del cliente en tiempo real, además de que aporta a la fidelización, ayuda a la rapidez en respuestas, proporciona información bidireccional y facilita diversos canales de contacto para atraer a nuevos clientes.

## Importancia de la flexibilidad y adaptación

Los gobiernos en América Latina siguen desarrollando herramientas y políticas para digitalizar la economía y hacer crecer el número de personas que tienen acceso a Internet con la intención de aumentar las tasas de inclusión financiera.

Si bien la digitalización abre y facilita caminos para llegar a comunidades lejanas, la realidad es que las sucursales físicas seguirán siendo un canal importante de comunicación con el cliente, ya que aún se precisa de acceso a efectivo, sin mencionar que el acceso a internet en comunidades remotas no siempre está disponible.

El reto se centra en renovar la oferta digital y reforzar las fortalezas de las microfinanzas físicas, recordando conservar lo necesario del modelo tradicional y tomando lo mejor del modelo digital.

Es importante que las microfinancieras se impulsen en un ecosistema API y colaboren con los desarrolladores de tecnología financiera para configurar e integrar aplicaciones a sus procesos de ofrecimiento y obtención de productos y servicios.

Así nos damos cuenta de que, más allá de las “grandes actualizaciones disruptivas”, para lograr una flexibilidad y funcionalidad de las entidades microfinancieras, se requiere de una plataforma basada en la nube que permita el desarrollo y mejora de productos y servicios financieros.

“

De acuerdo a un estudio de iProspect realizado a **4.000 consumidores** latinoamericanos, el **32%** utiliza servicios bancarios tradicionales y digitales y el **25%** administra sus finanzas exclusivamente en entornos online.



La transformación digital trae consigo oportunidades comerciales para que los proveedores de soluciones tecnológicas puedan facilitar los procesos de las entidades financieras y microfinancieras: préstamos, créditos y otros productos y servicios.

Un ejemplo son los asistentes virtuales y los chatbots que se pueden utilizar para personalizar la comunicación y fortalecer la interacción entre la institución financiera y el cliente. Por otro lado, la implementación de la omnicanalidad facilita el trabajo de las microfinancieras, ya que ofrece datos del cliente en tiempo real, proporciona información bidireccional y facilita diversos canales de contacto para atraer a nuevos clientes.

Bien trabajadas estas herramientas, no sólo se mejorará en la asistencia al cliente, sino que también se pueden incorporar servicios para solicitar productos de una manera simple y desde herramientas de uso común como WhatsApp o Facebook; reduciendo significativamente los costos de originación, además de una clara mejora en el servicio: un asistente virtual puede reducir los tiempos de espera al atender las consultas de los usuarios, mejorando su experiencia y fidelización.

El cliente se puede auto atender y llevar su proceso de solicitud de microcrédito de manera híbrida:

- Empezando por una evaluación que completa desde su dispositivo móvil sin importar dónde se encuentre,
- La obtención de la geolocalización del cliente y su negocio y
- La toma fotografías y videos para poder completar la solicitud.

Todo esto sin necesidad de que el cliente salga de su casa o negocio. Si requiere ayuda, siempre puede solicitarla al asesor de crédito por medio de una videollamada o incluso una visita rápida que no implique completar formatos extensos.

Hay que entender que este no es un proceso 100% lineal, se da con una serie de interacciones ágiles entre cliente y microfinanciera, ya sea a través de un asesor, agencia, o un canal automatizado, para así poder decidir si se otorga o no el crédito, aprovechando la tecnología donde realmente sea relevante (captura de datos) y de beneficio para el cliente.

Por otro lado, la automatización e hiperautomatización de procesos permiten reducir la cantidad de actividades manuales a realizar, como la generación de informes, proyecciones de demanda y evaluación de riesgos. De acuerdo con McKinsey, 40 % de las tareas financieras pueden automatizarse en su totalidad, por ejemplo, las devoluciones y la contabilidad pueden estandarizarse, simplificarse y acelerarse.

“

Los procesos de préstamos en Latinoamérica han evolucionado gracias a las empresas que ofrecen tecnología financiera.

Asimismo, los proveedores de soluciones tecnológicas también pueden facilitar plataformas integrales para orquestar distintos sistemas y diseños de flujo de negocio: originación, renovación, recuperación y cobranza de productos financieros, lo que hace que el rol del asesor financiero pase de la simple captura de datos y manejo de cartera a gestionar el seguimiento y oportunidades para la mitigación de riesgos.

La ventaja de esto es que las entidades microfinancieras no tienen que preocuparse por dar mantenimiento y actualizaciones a la plataforma, ya que el proveedor se encarga de ello.

El desarrollo de aplicaciones que faciliten las operaciones de los agentes de microcrédito y cobranza es otra alternativa para optimizar tiempos y procesos, haciendo de su trabajo algo más integral y que le permitirá multiplicar su cartera. Por su parte, las soluciones de reconocimiento biométrico por medio del reconocimiento facial, de voz o huellas dactilares, tienen la intención de evitar fraudes y conseguir ofrecer servicios mucho más rápidos y confiables.

Kata Software es un líder en tecnología financiera que facilita y acelera procesos con soluciones que generan más clientes en menor tiempo, ya que ayuda a las entidades microfinancieras a responder a los cambios digitales a los que se enfrentan, entendiendo su estado actual y hacia dónde quieren ir.

Es por ello que desarrolla tecnología que permite reducir costos para el sector microfinanciero, al mismo tiempo que los vuelven más eficientes. La suite de Kata Software es desarrollada a la medida de cada entidad microfinanciera de forma que puedan optimizar procesos como la originación de productos, tener una oficina móvil y mejorar flujo de atención a clientes puesto que sus plataformas SaaS (Software as a Service) se integran fácilmente a cualquier sistema.





## 6

## Conclusión

Existen puntos cruciales a tener en cuenta para que las entidades microfinancieras fortalezcan su camino hacia la transformación digital. Por ejemplo, transformar el rol del asesor a digital es clave para optimizar la adquisición de productos y servicios.

Las entidades microfinancieras deben mantenerse en búsqueda del modelo de transformación digital que más se ajuste a sus necesidades y a las exigencias del mercado, dado que un ecosistema innovador y un sistema financiero más moderno son de vital importancia para una sana competencia.

El normal fluir del microcrédito es fundamental para una economía dinámica y ello requiere de reformas estructurales, teniendo presente que el objetivo principal de las regulaciones es proteger los ahorros de la economía, no a las instituciones o empresas, ni tampoco garantizar que los inversionistas no pierdan dinero.

También es importante recordar que la tecnología financiera está de nuestro lado y hay que aprovecharla, pues facilitará un sinnúmero de tareas conforme va avanzando, por ejemplo, la inteligencia artificial utilizar algoritmos de aprendizaje automático para respaldar el análisis de datos y ofrecer una experiencia personalizada al cliente.

No hay que olvidar que los desafíos para ejecutar estas oportunidades se encuentran en un entorno regulatorio que cambia con frecuencia y donde, a pesar del crecimiento, existe un bajo nivel de digitalización y uso de Internet.



Inclusión financiera confiable

[www.kata-software.com](http://www.kata-software.com)



Kata Software

## Bibliografía

- The State of Lending Technology in Latin America 2019, IUPANA INTEL, February 2019
- Inteligencia Artificial en la Banca Para Mejorar la Experiencia Del Cliente, Auriga Latin America
- Acceso al crédito, innovación tecnológica e inserción externa de las empresas argentinas 2010-2012, Leonardo Peñaloza Pacheco. Peñaloza, L. (2019). Acceso al crédito, innovación tecnológica e inserción externa de las empresas argentinas 2010 - 2012. Apuntes del Cenes, 38(67). <https://doi.org/10.19053/01203053.v38.n67.2019.7903>
- ¿Qué es la innovación financiera?, UNIDAD DE DESARROLLO PRODUCTIVO, Secretaría de Economía de México
- La Sucursal del Futuro es Digital, Multiservicio y se Centra en la Relación con el Cliente, <https://www.aurigaspacom/es/banca/necesidades/-sucursal-del-futuro/>
- El Asistente Virtual de la Nueva Banca, <https://www.aurigaspacom/es/noticias-y-medios-de-comunicacion/blog-esp/asistente-virtual/>
- La Banca Debe Ser el Compañero Invisible de sus Clientes, <https://iupana.com/2021/10/18/transformacion-digital-de-la-banca/>
- Fearful of Fintechs? Don't Be. How Latin America's Big Banks Benefit from the Rise of Nimble Digital Startups. Edgardo Torres-Caballero, [https://www.linkedin.com/pulse/fearful-fintechs-dont-how-latin-americas-big-banks-torres-caballero?trk=public\\_profile\\_article\\_view](https://www.linkedin.com/pulse/fearful-fintechs-dont-how-latin-americas-big-banks-torres-caballero?trk=public_profile_article_view)
- Ventajas de la omnicanalidad bancaria, <https://www.fisagr.com/blogs/ventajas-omnicanalidad-bancaria.html#:~:text=Omnicanal%20es%20un%20t%C3%A9rmino%20emergente,los%20canales%20tradicionales%20y%20digitales>
- Las microfinanzas en tiempos de COVID-19, <https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2020/05/las-microfinanzas-en-tiempos-de-covid19/>
- Ley Fintech: oportunidades para las microfinanzas, XVI Encuentro Nacional de Microfinanzas, impulsando microempresas, noviembre 23 del 2017, <http://www.fommur.gob.mx/XVIENM/material/01-PLENARIA-1/Carlos%20Orta%20-%20Oportunidades%20para%20las%20Microfinanzas.pdf>