

Welcome!

This event has simultaneous interpretation available. Please follow the instructions below to activate it.

1. In your meeting controls, click **Interpretation**.



2. Click the language that you would like to hear.



¡Bienvenido!

Este evento cuenta con interpretación simultánea disponible. Por favor siga las siguientes instrucciones para activarla.

1. En los controles de la reunión, haga clic en **Interpretación**.



2. Haga clic en el idioma que desee escuchar.



¡Conozca su moderadora!



Nombre: Lisa Kuhn

Organización: SPTF

Título: Consultora

- 20+ años en finanzas inclusivas
- Activa en GDS desde el comienzo
- Con SPTF: casos de estudio, respuesta al COVID-19

Contacto: *Lisakfraioli@gmail.com*



¡Conozca su expositor!



Nombre: Raúl Gómez-Velásquez Serrano

Organización: Développement international Desjardins (DID)

Título: Asesor experto en transformación digital

- Más de 25 años de experiencia gestionando programas y proyectos de servicios financieros inclusivos en LatAm y África
- MBA y Máster en Diseño de Sistemas y Gestión de Proyectos

Contacto: rrgvs@hotmail.com

¡Conozca su expositor!



Nombre: Jackson Argeñal Aguilar

Organización: Fundación Microfinanciera Hermandad de Honduras, OPDF

Título: Gerente General

- Desde 2007
- Lideró la transformación digital en HDH
- Ingeniero industrial y egresado del Programa de Alta Gerencia de INCAE
- Activo en REDMICROH y REDCAMIF

Contacto: jackson@hermandadopdf.org

Agenda

- 1) Apertura
- 2) Contexto y estrategia digital (Raúl Gómez-Velásquez)
- 3) Caso de Fundación Microfinanciera Hermandad de Honduras (Jackson Argeñal)
- 4) Preguntas y respuestas sobre el caso de HDH
- 5) Desafíos y Oportunidades (Raúl)
- 6) Discusión
- 7) Cierre



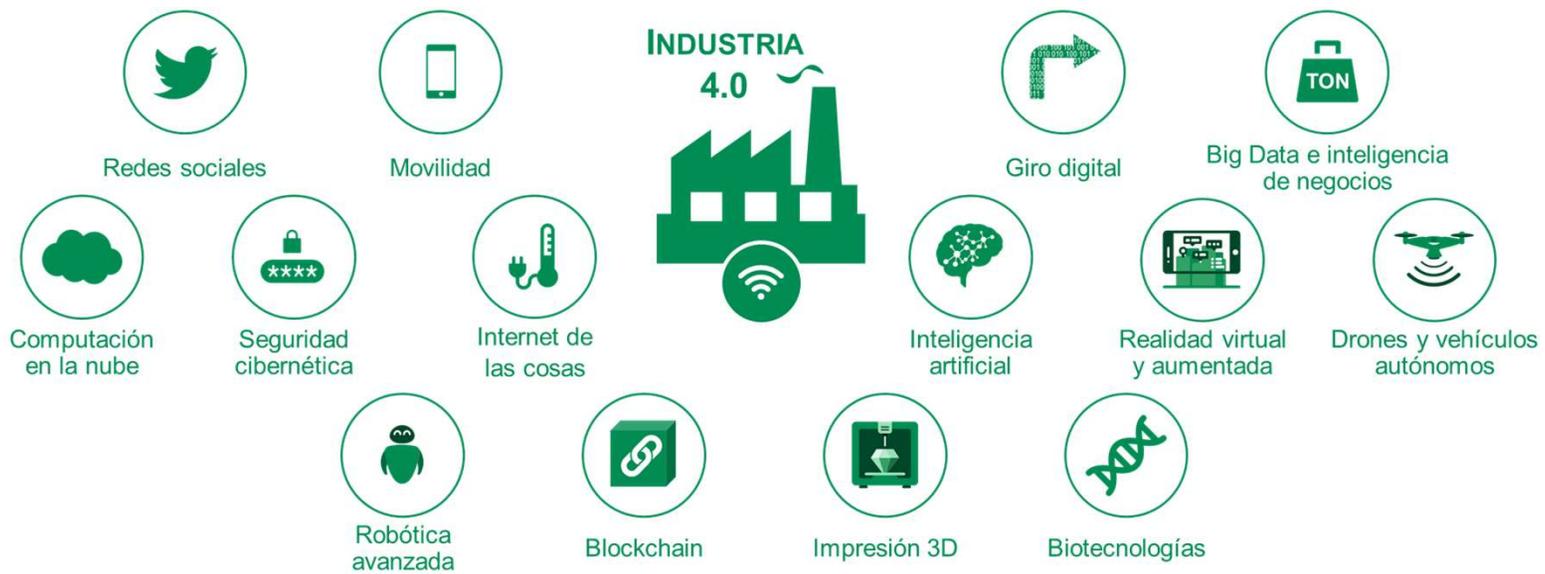
Transformación digital responsable

Ensemble depuis 50 ans!



 **Desjardins**
Développement international

Nueva era para la inclusión financiera





Contexto de la Red

Diferentes realidades, retos comunes

1 Llegada de nuevos competidores

2 Un cliente cada vez más exigente

3 Recursos insuficientes

4 Una reglamentación que evoluciona lentamente

5 Una estrategia digital que se debe precisar

6 Experiencias por compartir

Dimensiones de la inclusión financiera

Definición más popular:

Acceso de los usuarios, incluidos los no bancarizados, a los servicios financieros superando las restricciones geográficas, reduciendo los costos de transacción asociados con el uso de los servicios financieros y mejorando la transparencia y la confianza en los sistemas financieros.

Para **DID**, el acceso es necesario pero insuficiente:

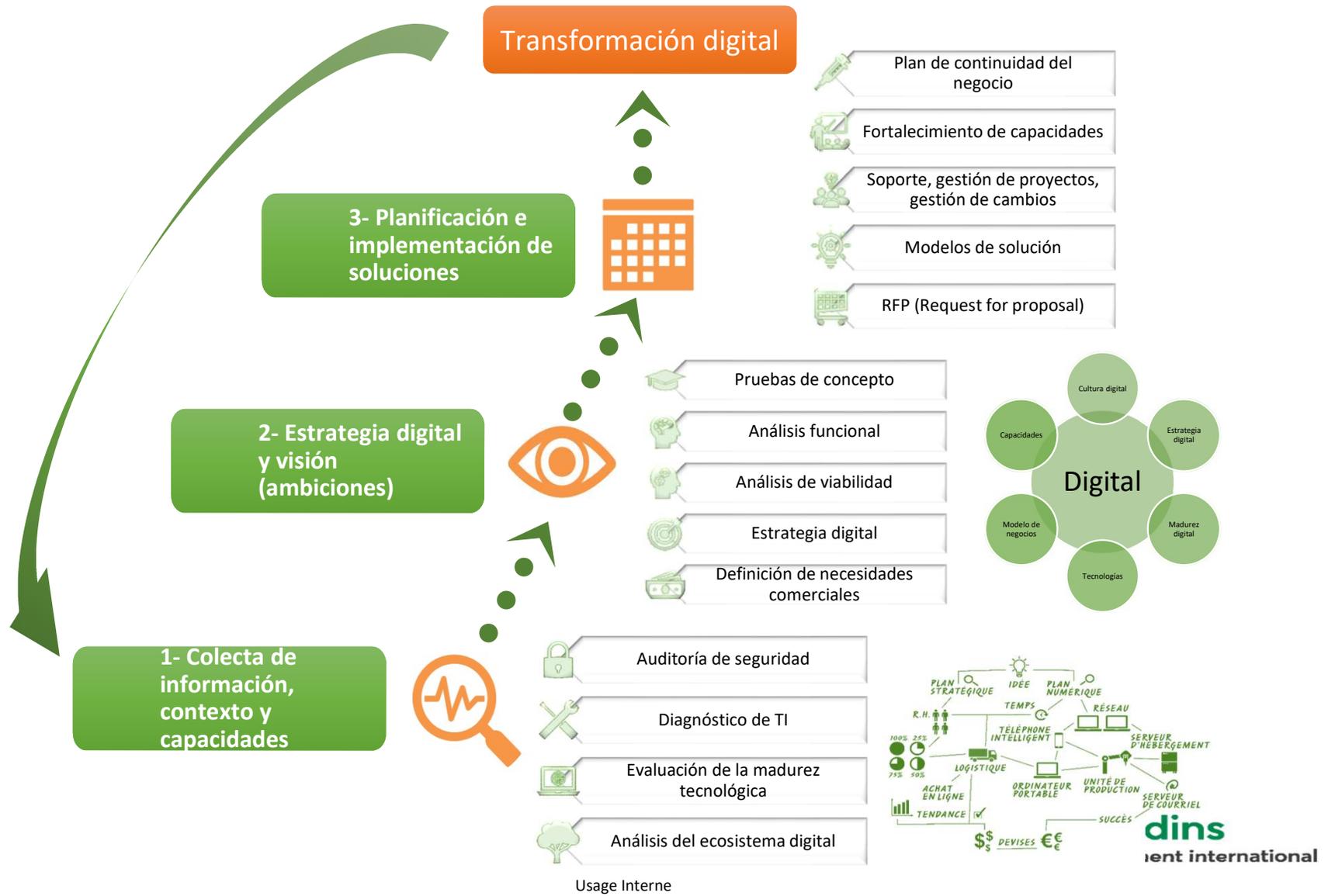
**ACCESO + USO + CONTROL POR LOS
USUARIOS**



La transformación digital

Un conjunto bien equilibrado donde cada capa es fundamental





Agenda

- 1) Apertura
- 2) Contexto y estrategia digital (Raúl Gómez-Velásquez)
- 3) Caso de Fundación Microfinanciera Hermandad de Honduras (Jackson Argeñal)
- 4) Preguntas y respuestas sobre el caso de HDH
- 5) Desafíos y Oportunidades (Raúl)
- 6) Discusión
- 7) Cierre



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Cooperación Suiza
en América Central



European
Investment
Bank

The EU bank

Redcamif
Red Centroamericana y del Caribe de Microfinanzas



FUNDACIÓN MICROFINANCIERA
HERMANDAD DE HONDURAS, OPDF



SPTF

Promoting standards & practices
for responsible inclusive finance

ESTUDIO DE CASO

HDHMóvil®



TRANSFORMACIÓN DIGITAL RESPONSABLE

29 abril 2021



HDH Móvil Usuario: 11oficial2 Manual [Icons] [Power]

Última sincronización:
07/03/2020 10:06:48

HDHMóvil
DONDE TÚ ESTÁS

Theta v
1.8.6.105.10806

CLIENTES PRODUCTOS FACTURACIÓN COBRANZA

Cargando mensaje....

Fecha



Transformación Digital HDH MÓVIL DONDE TÚ ESTÁS





FUNDACIÓN MICROFINANCIERA HERMANDAD DE HONDURAS, OPDF

Somos una Organización Privada de Desarrollo Financiera (OPDF), regulada por la Comisión Nacional de Banca y Seguros, que brindamos productos y servicios financieros a los micros y pequeños empresarios de Honduras, especializados en atender el área rural, mediante el uso de metodologías innovadoras, tecnología y recurso humano capacitado para alto desempeño.





FUNDACIÓN MICROFINANCIERA
HERMANDAD DE HONDURAS, OPDF



Indicadores Claves

DICIEMBRE / 2020



¿La necesidad de la transformación digital ?



La visión nuestra nació por un tema estratégico de poder atender **Zonas Rurales**, donde esta la mayoría de nuestros clientes (85%) de manera oportuna, ágil, personalizadas y ajustadas a las necesidades de nuestros clientes y a costos operativos optimizados.

Mejora de aspectos tan relevantes como ser la eficiencia operativa, reducir los costos de transacción, tiempo de respuesta, control interno e información para la gestión del cliente.



Nace la primer iniciativa **HDH MOVIL** (“**Donde tu estas**”) siendo la herramienta de mayor éxito, hasta la fecha.

- ✓ Mejorar los tiempos de respuestas al cliente.
- ✓ Facilitar el trabajo a oficiales de negocios para un mejor análisis.
- ✓ Documentación socioeconómica del cliente, de manera eficiente, rápida, e integral.
- ✓ Gestión oportuna de productos financieros créditos, ahorros, pagos, otros .
- ✓ Procesos y Políticas automatizadas.

¿Que es HDH Móvil / Donde Tú Estás?



Es una herramienta operativa móvil altamente parametrizable por medio del uso de dispositivos móviles (Tablets) e Internet que permite atender a los clientes en el campo.

Cuenta con una consola central de administración y operación Web para las labores tanto en las agencias como en Oficina Principal.

En el sistema se han incluido las principales políticas y reglamentos de créditos y operativos, a fin de minimizar los errores en la digitación de información que se envía al sistema central, manejando con agilidad los procesos administrativos y de control.





Objetivo

de HDH Móvil / Donde Tú Estás

Simplificar y agilizar los procesos operativos de colocaciones y recuperaciones de recursos financieros.

Prestación de productos y servicios en forma efectiva y operativamente controlada, por medio del uso apropiado de tecnología móvil

Atención directamente a los **CLIENTES** en el campo e incursionando en zonas rurales de manera **AGIL / OPORTUNA / EFICIENTE**

Impactos Iniciales



INDICADOR	ANTES DE HDH MÓVIL	CON LA APLICACIÓN
Tiempo en la documentación de una Solicitud de Crédito (Cliente Nuevo)	3 - 5 Días	1 Hora
Tiempo en la documentación de una Solicitud de Crédito (Cliente Subsiguiente)	2 - 3 Días	10 -15 Minutos
Aprobación de Créditos por diferentes Comités de Créditos	5 - 8 Días	1 - 3 Horas
Tiempo en Desembolsos – Atención al Cliente	2 Horas	15 - 20 Minutos
Reducción del uso de papel (# de Hojas)	35 Hojas	5 Hojas
Aumento de Productividad (# Desembolsos)	18,770	29,384 (37%)
Promedio de Clientes por Asesor de Negocios	300	372 (25%)
Promedio de Cartera por Asesor de Negocios	5,715,511	11,230,161 (50%)
Número de visitas a clientes por el asesor de negocios (Durante el proceso de crédito)	4 - 6	1
Proceso de Cobranza y Facturación en Campo	8 Horas	3 Minutos

Retos HDH Móvil



Cambio en los procesos de documentación, aprobación y atención al cliente.

Adopción de un nuevo sistema de trabajo por parte del personal de campo al utilizar tecnología.

Cambio en los procesos de manejo y custodia de la información al pasar de un ambiente de papel a expedientes e información electrónica.

Beneficios HDH MOVIL



Mayor disponibilidad y capacidad de atención al Cliente.

Imagen Institucional, con nuevo estándar de atención.

Descongestionamiento de las Agencias, al poder resolver gestiones en el campo.

Generación ágil de información

Capacidad de Respuesta integral

Eficiencia en los Costos Operativos y mayor Productividad

Estandarización de los Procesos de negocio y gestión de la fuerza de venta en línea.

Integración de Procesos de BACK Y FROM OFFICE

Agilización en los procesos operativos

Fundación Microfinanciera Hermandad de Honduras, OPDF



Enfocado en el Cliente se ha desarrollado dentro de la Estrategia Digital y con el fin de cumplir con la ventaja competitiva, enmarcada en la agilidad, atención, servicio y transparencia.

Ecosistema

1

Aprobaciones de Créditos en Línea

Aprobación de créditos desde el móvil teléfono celular ó tablet, por parte de los integrantes de cada comité de crédito de manera independiente.



2

Modulo de Cobranzas

Satisfacer las necesidades de cobranza y recuperación de cartera en mora de nuestros clientes, dentro de exigentes estándares de eficacia, eficiencia, oportunidad y calidad de servicio.



1. Gestión inteligente de la cobranza.
2. Segmentación por rubro, zona, localidad..
3. Información integral del cliente
4. Impresión de comprobantes de pago
5. Aplicación de pagos en línea
6. Gestión y documentación de compromisos
7. Transacciones en tiempo real.
8. Transparencia ante cliente.

¿Relevancia de la Estrategia digital?



Aprovechamiento integral de la tecnología, servidores, conectividad, aplicativos, herramientas móviles, seguridad e innovación.



Gestión de la productividad, operativa, financiera y de negocios



Establecimiento de estándares en la prestación, venta de los productos y servicios financieros.



Aseguramiento de controles y cumplimiento de políticas, procedimientos institucionales, desde la transacción.



Sistematiza el proceso de documentación y estandarización de los procesos de gestión de la información.

¿Centrados en el cliente para definir una Estrategia Digital?

Porque permitió ponerse en los zapatos del cliente para idear procesos y soluciones que mejoren su experiencia

- Permitted to center the dimensions of the business based on the final users.
- The goals and impact of the strategy are more measurable, in terms of return and impact and satisfaction.
- Tools were developed, aimed at good service, the simplification of processes in the management of the business.
- Convergence and integration of each system (**Ecosistema**)
- Sets the guidelines for development and innovation
- Empowers the customer in the management of their services

¿Importancia de la estrategia digital ante la pandemia del COVID-19?

- ✓ Atención personalizada a domicilio.
- ✓ Oficiales de Negocios han trabajado desde Casa (Teletrabajo controlado).
- ✓ Comunicación efectiva con los Clientes.
- ✓ Capacidad de respuesta a los clientes.
- ✓ Gestión Oportuna, Ágil y Rápida de información.
- ✓ Documentación de información en los diferentes canales alternos.
- ✓ Control interno, manejo del riesgo

Incremento en el uso de los
Canales Digitales

65.6%



Aprendizajes

- **No invierta en Tecnología, primero tenga una estrategia y objetivos claros.** Contestar preguntas como las siguientes: ¿Por qué la digitalización? ¿Qué quiere lograr? ¿A dónde quiere llegar?
- **Considera Puntos de cambio donde los procesos de digitalización puede agregar valor.** Analice bien sus procesos. Identifique donde existe oportunidades de crear valor o minimizar puntos de dolor tanto para los clientes como para la institución. ¿Existe un cuello de botella que se podría eliminar con la digitalización?
- **Establezca prioridades productos o funcionalidades que responden a las necesidades de los usuarios internos y externos.** Involucrando tanto a los clientes como a los usuarios internos en la priorización de atributos y funcionalidad, ayuda a motivar la adopción y uso de la nueva tecnología por ambas partes.
- **Prepárense para ajustar las políticas y procesos.** Es difícil aprovecharse de los beneficios de los sistemas tecnológicos ágiles, con las políticas rígidas. A veces es necesario reflexionar y revisar cómo se gestionan los cambios en la institución para hacer el proceso más ágil y responsivo.





“La tecnología tiende a crear un nuevo entorno humano.- Los entornos tecnológicos no son meramente pasivos, son procesos activos, que se deben de encaminar a cambiar los entornos de las personas”.

¡Gracias!

*Jackson Argeñal Aguilar
jackson@hermandadpdf.org*

Agenda

- 1) Apertura
- 2) Contexto y estrategia digital (Raúl Gómez-Velásquez)
- 3) Caso de Fundación Microfinanciera Hermandad de Honduras (Jackson Argeñal)
- 4) Preguntas y respuestas sobre el caso de HDH
- 5) Desafíos y Oportunidades (Raúl)
- 6) Discusión
- 7) Cierre

Agenda

- 1) Apertura
- 2) Contexto y estrategia digital (Raúl Gómez-Velásquez)
- 3) Caso de Fundación Microfinanciera Hermandad de Honduras (Jackson Argeñal)
- 4) Preguntas y respuestas sobre el caso de HDH
- 5) Desafíos y Oportunidades (Raúl)
- 6) Discusión
- 7) Cierre

Desafíos en la era de los SFDs

1	Disparidad de acceso a conectividad en el sector rural
2	Tasas impositivas para la telefonía móvil de alta gama
3	Los canales digitales son los más expuestos al fraude
4	Persistencia del uso masivo del dinero en efectivo por la alta informalidad de la economía
5	Gravamen a los movimientos financieros aplicado por el Estado
6	Brecha de género en el indicador de inclusión financiera

7	Falta de liquidez en caja de los agentes corresponsales
8	Vías de reclamación inadecuadas para los clientes
9	Falta de transparencia de las comisiones y otros términos
10	Fraude de agentes corresponsales cometido contra el cliente
11	Privacidad y protección de los datos
12	Falta de habilidades digitales en los clientes



Oportunidades en la era de los SFDs

Beneficios que trae

- Acelerador de la inclusión financiera.
- Palanca para el desarrollo.
- Acerca los servicios financieros a las poblaciones excluidas.
- Supera restricciones geográficas.
- Incremento de la base de clientes.
- Reduce los costos de transacción asociados con el uso de servicios financieros.
- Mejora la transparencia y confianza en los sistemas financieros formales.



!Muchas Gracias!

Agenda

- 1) Apertura
- 2) Contexto y estrategia digital (Raúl Gómez-Velásquez)
- 3) Caso de Fundación Microfinanciera Hermandad de Honduras (Jackson Argeñal)
- 4) Preguntas y respuestas sobre el caso de HDH
- 5) Desafíos y Oportunidades (Raúl)
- 6) Discusión
- 7) Cierre y recursos

Agenda

- 1) Apertura
- 2) Contexto y estrategia digital (Raúl Gómez-Velásquez)
- 3) Caso de Fundación Microfinanciera Hermandad de Honduras (Jackson Argeñal)
- 4) Preguntas y respuestas sobre el caso de HDH
- 5) Desafíos y Oportunidades (Raúl)
- 6) Discusión
- 7) Cierre y recursos

Centro de Recursos SPTF



Dimension 1

Define and monitor social goals
[RESOURCES](#)



Dimension 2

Ensure board, management, and employee commitment to social goals
[RESOURCES](#)



Dimension 3

Design products, services and delivery channels that meet clients' needs and preferences
[RESOURCES](#)



Dimension 4

Treat clients responsibly
[RESOURCES](#)



Dimension 5

Treat employees responsibly
[RESOURCES](#)



Dimension 6

Balance Social and Financial Performance
[RESOURCES](#)



Responsible digital financial services

[RESOURCES](#)



Ressources en français
[RESOURCES](#)



Recursos en español + portugués
[RESOURCES](#)



SPM Videos
[RESOURCES](#)



SPTF Guidance Notes
[RESOURCES](#)



Online Trainings
[RESOURCES](#)

Vínculos útiles

- Centro de recursos: <https://sptf.info/resources/resource-center>
- Recursos para los servicios financieros digitales responsables: <https://sptf.info/responsible-digital-financial-services>
- Caso de HDH: <https://sptf.info/images/REC-ESP-SPTF-HDH-Transformacion-Digital-Responsable-Final-es.pdf>
- Grabaciones y presentaciones anteriores (español): <https://sptf.info/ta-funding/fondo-para-las-finanzas-responsables-e-inclusivas-ffri>
- Grabaciones y presentaciones anteriores (inglés): <https://sptf.info/ta-funding/responsible-finance-ca-caribbean-riff-cac>