

Cómo conectarse al audio en WebEx

1. Haga clic en el menú de “*Audio*” en la parte superior izquierda de su pantalla
2. Seleccione “*Audio Conferencia*”
3. Elija cómo se conectará – computadora o teléfono
 - 3A. Si se conectará utilizando audífonos, seleccione “*Llamada usando la computadora.*”
 - 3B. Si se conectará usando el teléfono, llame al número especificado en la invitación (+1-855-749-4750) e ingrese el código de acceso que es el número de la reunión.

Nota: Cuando se haya conectado al audio exitosamente, **aparecerá un ícono de audífonos o de teléfono a la par de su nombre en la Lista de Participantes** en la parte superior derecha de su pantalla.

¿Como tomar los primeros pasos hacia la digitalización?

Una experiencia de Ecuador

Moderadora: Cara S. Forster, SPTF



6 octubre 2020



Agenda

- Introducción, Cara Forster, SPTF
- Descripción del proyecto, Javier Vaca, FIG
- El papel de la tecnología, Juan Palacios, Libélula Soft
- Perspectiva de la institución financiera, Dr. Edgar Acuña, CACPE PASTAZA
- Discusión con los participantes



Cara Forster

Título: Directora para LAC

Organización: SPTF

Especialidad: Experta en estándares, evaluación institucional y los temas de Protección al Cliente y Gestión de Desempeño Social

Correo electrónico:

caraforster@sptfnetwork.org

¡Conozcan a su moderadora!

SPTF

- Se fundó en 2005
- Coordina la producción y revisión de los *Estándares Universales para la Gestión del Desempeño Social*
- Apoya los proveedores de servicios financieros (PSFs) en la implementación de prácticas centradas en el cliente





Recursos en español + português

Recursos para enfrentar la crisis de COVID-19

Visite nuestra página de [recursos en español COVID-19](#) para acceder a nuestra colección de recursos.

Lineamientos

Guía para la Digitalización

Esta guía explica los pasos necesarios para lanzar los primeros canales y servicios digitales para los clientes de las instituciones financieras que atienden a clientes de escasos recursos. La guía documenta también la experiencia de siete cooperativas ecuatorianas en su proceso de digitalización utilizando estos pasos.

Documentos Principales

En esta sección se puede descargar y leer varios recursos en español que corresponden a las dimensiones de los Estándares Universales.

[El Manual de los Estándares Universales para la GDS versión 2.0](#) presenta en un solo documento todos los estándares y practicas esenciales necesarios para una gestión sólida de desempeño social. La versión 2.0 de los [Estándares Universales](#), publicada en agosto del 2016, contiene los estándares de Certificación de Protección al Cliente de Smart Campaign, los estándares de GDS y practicas recomendadas para nuevos productos como los microseguros, pagos por agentes, servicios digitales y las microfinanzas verdes. Utilice este manual para conocer el marco internacional de buenas prácticas en la GDS.

[La Guía para la Implementación de los Estándares Universales para la Gestión del Desempeño Social \(GDS\)](#) ofrece una guía detallada para los proveedores de servicios financieros (PSFs) acerca de cómo implementar las practicas que se encuentran en los Estándares Universales. Utilice esta guía para mejorar la GDS en su institución, o para apoyar las practicas de GDS de sus instituciones miembro/asociadas o de las instituciones en las que invierte.

[La Guía de auditoría SPI4](#) de Cerise es una guía práctica sobre cómo realizar una auditoria social y analizar los indicadores SPI4.

Estas notas informativas reflejan las lecciones aprendidas durante los últimos tres años del proyecto del Fondo de Desempeño Social relacionado coordinado por MFC con su trabajo en el [sector microfinanciero](#), con los [proveedores de servicios financieros](#) y las [redes](#).

[Este boletín](#) describe las actividades principales del SPTF en América Latina durante el periodo del 2014-2016.

Visite el Centro de Recursos del SPTF, en español aquí:

<https://sptf.info/recursos-en-espanol>

GUIA PARA LA DIGITALIZACIÓN

PASOS
PARA EL
LANZAMIENTO
DE SERVICIOS
FINANCIEROS
DIGITALES CON
ENFOQUE DE
CLIENTE AL
CENTRO



La guía se encuentra aquí: <https://sptf.info/images/RES-SPA-SPTF-Guia-Para-La-Digitalizaci%C3%B3n-Espanol-v3.pdf>

Agenda

- Introducción, Cara Forster, SPTF
- Descripción del proyecto, Javier Vaca, FIG
- El papel de la tecnología, Juan Palacios, Libélula Soft
- Perspectiva de la institución financiera, Dr. Edgar Acuña, CACPE PASTAZA
- Discusión con los participantes

Javier Vaca...



Javier Vaca es Presidente de la Fundación Finanzas Inclusivas y Gobernanza – FIG, desde donde realizan actividades de asesoría y capacitación para instituciones de microfinanzas.

FIG realiza acciones para promover la inclusión financiera tales como:

- Desarrollo de productos y servicios financieros para grupos vulnerables.
- Programas de Educación Financiera y Social.
- Gestión de Desempeño Financiero, Social y Ambiental.
- Digitalización de servicios financieros.
- Finanzas Verdes.



Finanzas Inclusivas y Gobernanza

Cambio de enfoque para inclusión financiero

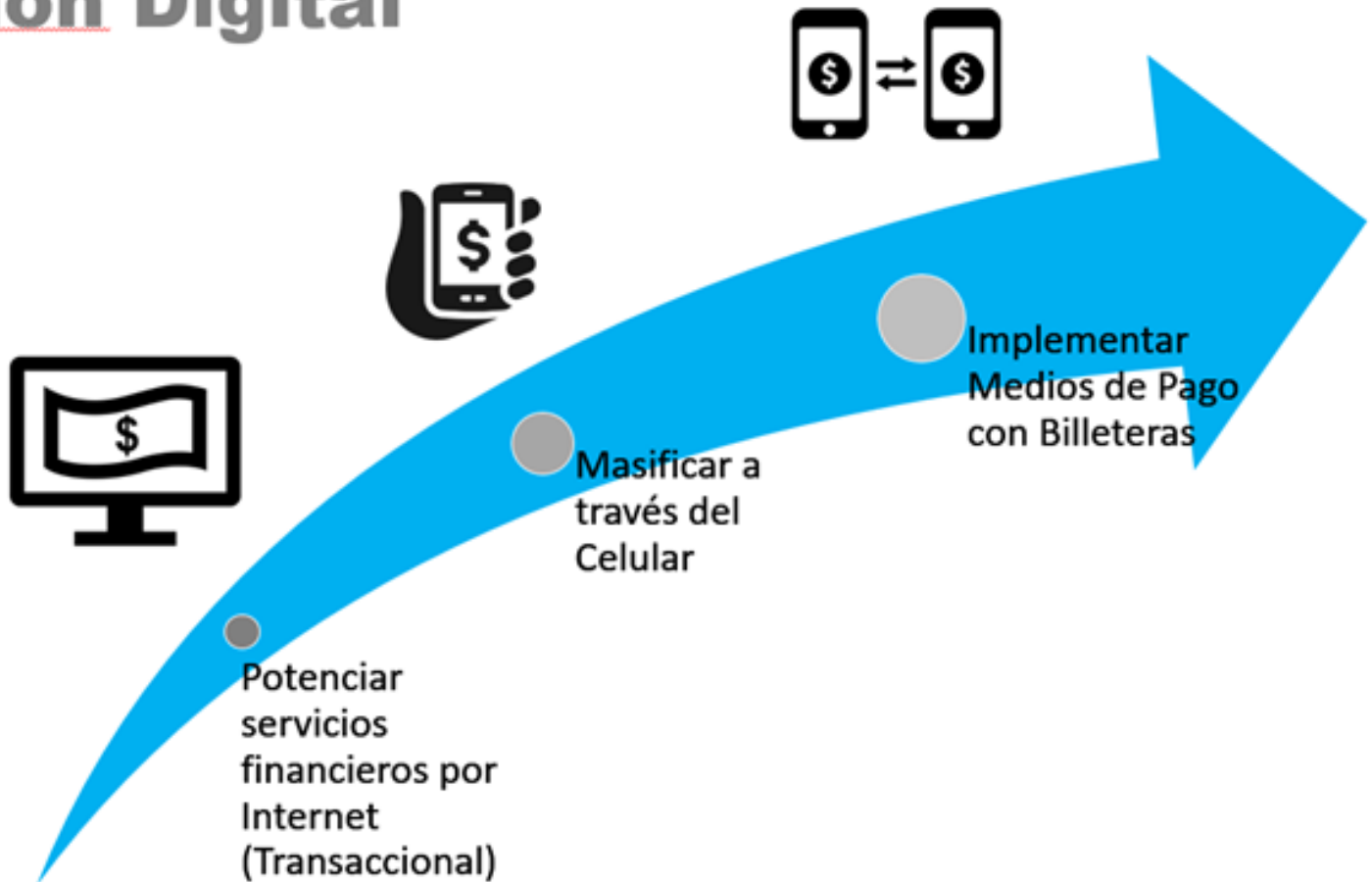


**Cliente al
centro o
Socio al
centro**

Cambio de enfoque para inclusión financiera



Evolución Digital



Atender las necesidades integral del cliente o socio (brindar soluciones)



Ecosistema



GOBIERNO:

- Legislación y políticas
- Gobierno digital



SISTEMA FINANCIERO:

- Triple enfoque (financiero, social y ambiental)
- Productos, servicios y canales



FINTECH Y PROVEEDORES:

- Soluciones reales
- Conectividad
- Segmentación

ENFOQUE CLIENTE AL CENTRO → EXPERIENCIA DEL USUARIO → SEGMENTOS POBLACIÓN

EDUCACIÓN FINANCIERA DIGITAL

Protección al cliente

- **Diseño de productos adecuados:**
 - Cliente o socio al centro.
- **Prevención del sobreendeudamiento:**
 - Datos en línea,
 - Coordinación con buró de crédito,
 - Modelos de scoring.
- **Transparencia:**
 - Términos de aceptación del servicio,
 - Regulación de canales electrónicos y tarifas,
 - Información registrada,
 - Omnicanalidad a disposición.

Protección al cliente

- **Precios de manera responsable:**
 - Tarifarios públicos y regulados,
 - Contrato con el socio o cliente con todo el detalle.
- **Trato justo y responsable:**
 - Sistema claro de peticiones, quejas y reclamos (PQR) en línea, con atención rápida.
- **Privacidad de los datos:**
 - Existe normativa específica,
 - Existe evidencia de datos digitales,
 - Controles son más estrictos, así como los accesos a la información.

Agenda

- Introducción, Cara Forster, SPTF
- Descripción del proyecto, Javier Vaca, FIG
- El papel de la tecnología, Juan Palacios, Libélula Soft
- Perspectiva de la institución financiera, Dr. Edgar Acuña, CACPE PASTAZA
- Discusión con los participantes

Juan Palacios



Juan Palacios

- Presidente de Libélula Soft
- Fundador de empresas
- Analista de Sistemas
- Diplomado en Desarrollo Gerencial

Libélula Soft

- Una empresa que fabrica el Software con la misión de generar negocios y soluciones tecnológicas innovadoras a tiempo que agreguen valor a las financieras.
- Especialidad en canales digitales
- Fundada en 2016
- <https://www.libelulasoft.com>



El papel de la tecnología para facilitar la digitalización en el sector financiero



¿Es la disrupción generada por la tecnología?

La disrupción es generada por la
Tecnología y las StartUps

La disrupción es generada por ~~la~~
~~Tecnología y las StartUps~~

La disrupción es generada por



¡los clientes insatisfechos!

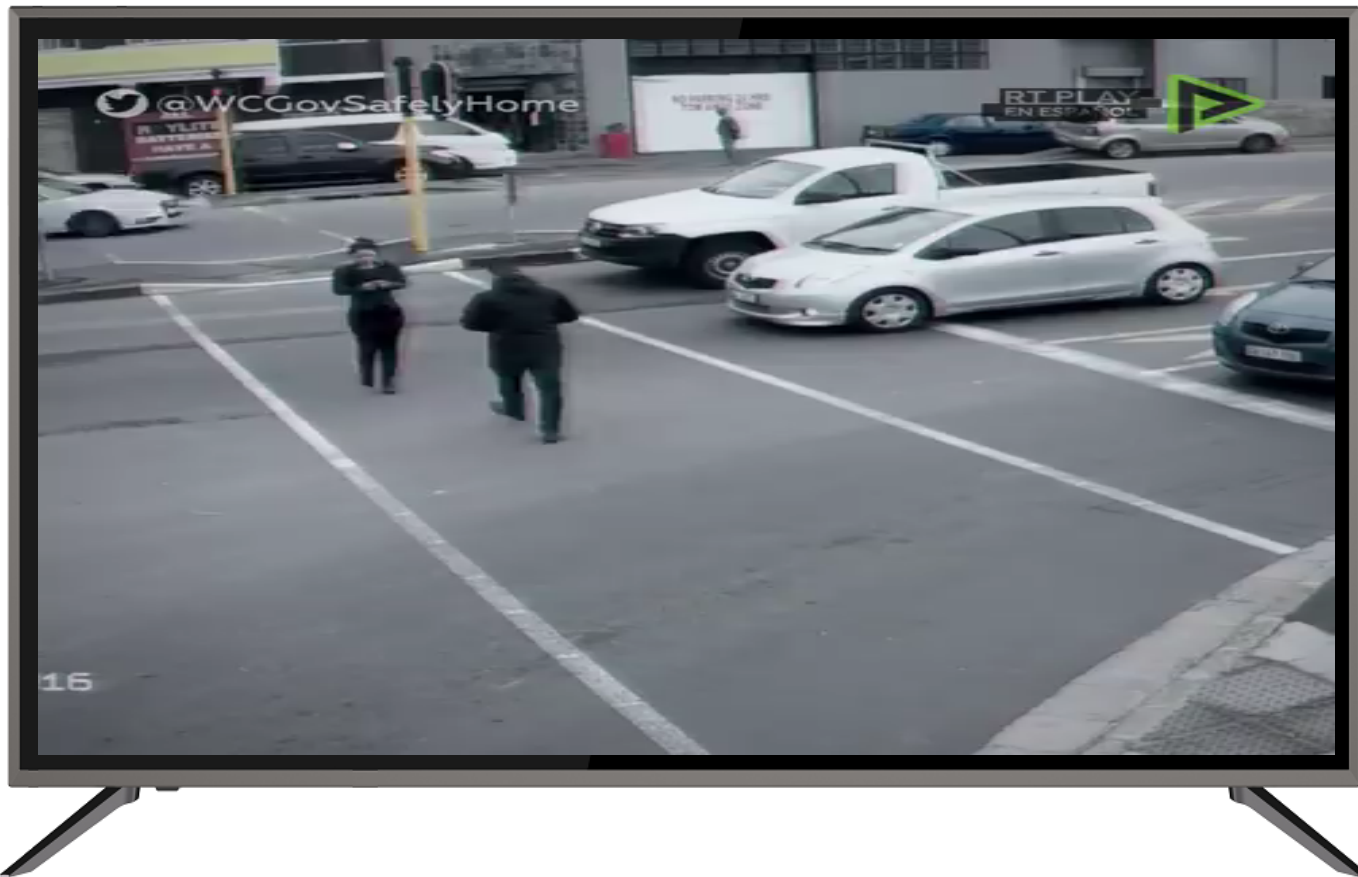
CAMBIOS EN EL CLIENTE



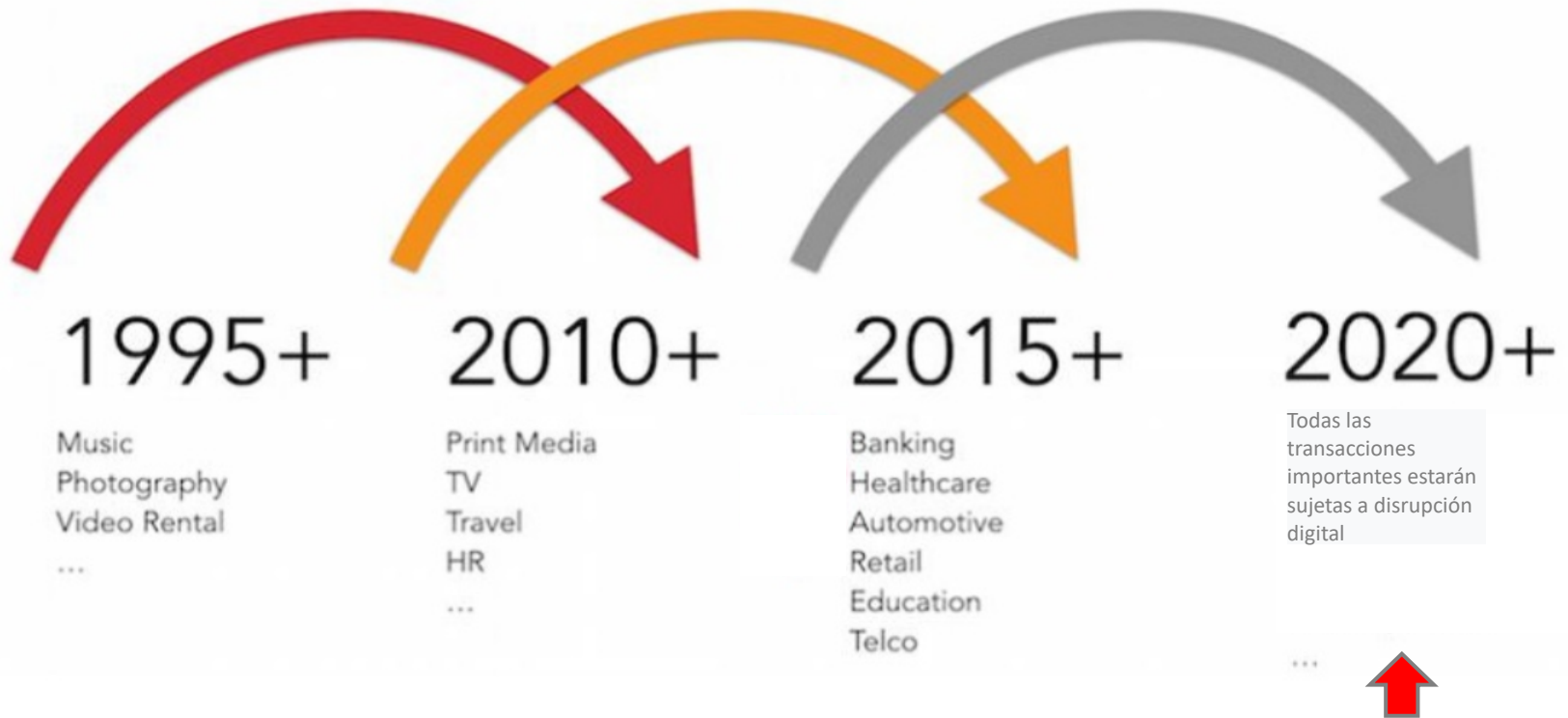
Fuente: russellreynolds.com

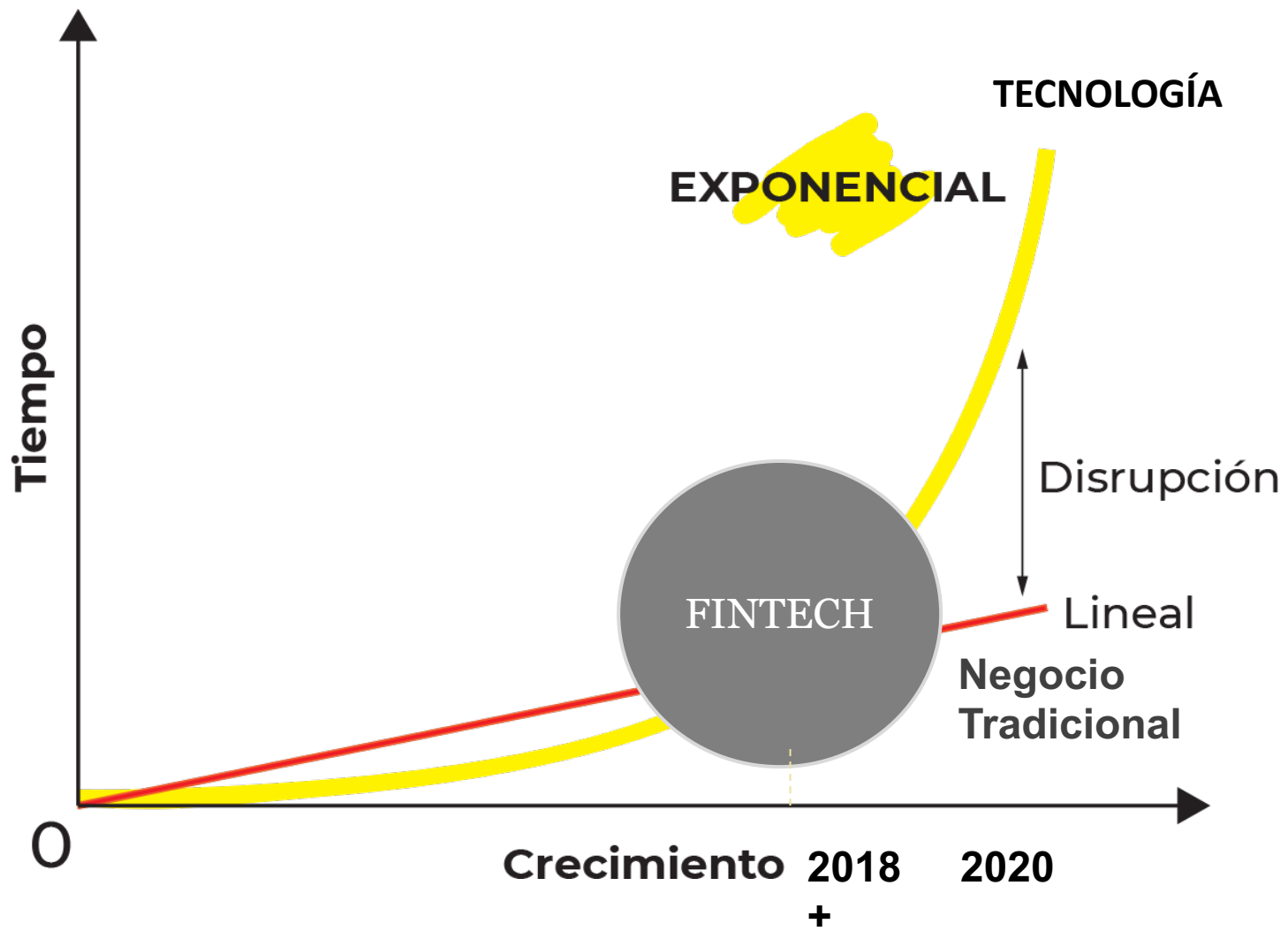
Cambio acelerado por la pandemia

CAMBIOS EN EL CLIENTE



Waves of Digital Disruption



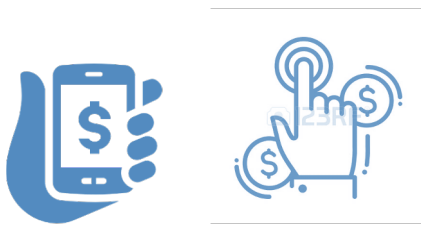


Algo importante a tomar en cuenta





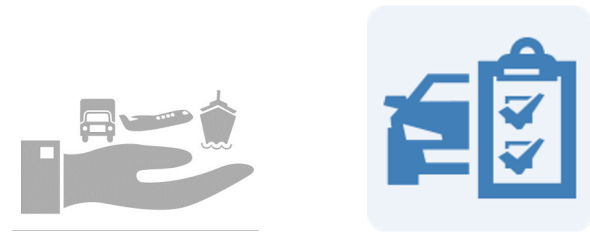
Empresa que a través de su visión y modelos de negocio están llevando al siguiente nivel sectores tradicionales con la ayuda de la tecnología



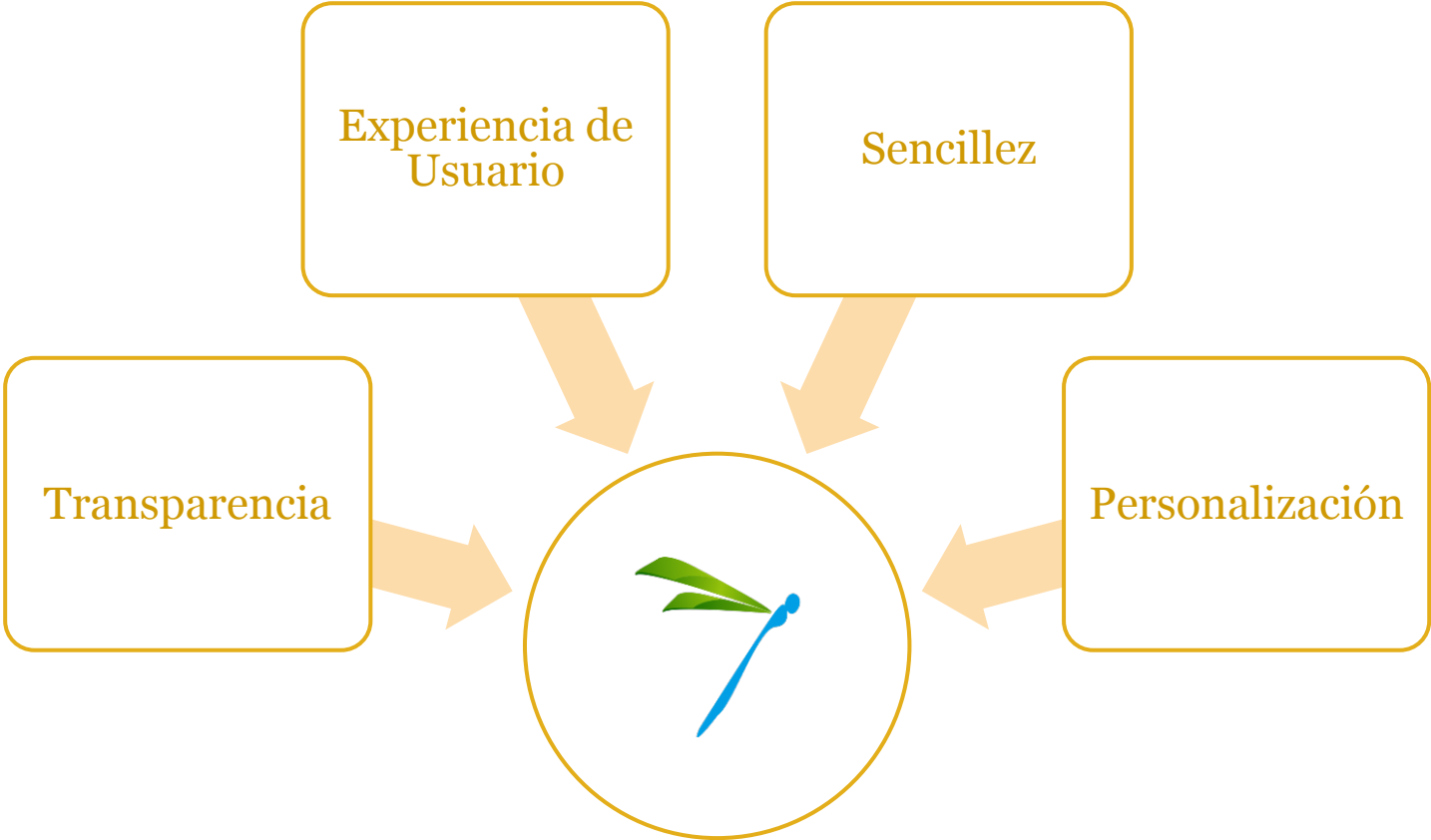
Financiero



Retail



Asegurador



¿TECNOLOGÍA?

FINTECH.....

Como la Tecnología puede hacer
atractivos los canales electrónicos

PLATAFORMA

NECESIDAD
EXISTENTE



SOLUCIÓN
DISRUPTIVA



ADOPCIÓN Y
DESPLIEGUE

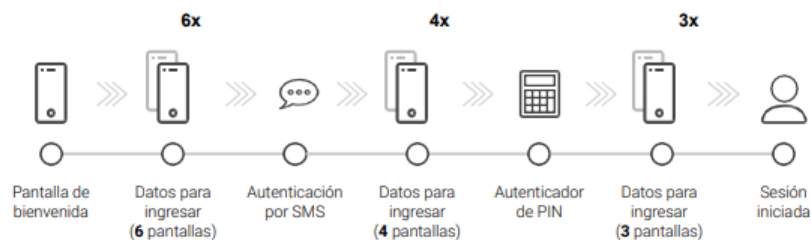
Vinculación: de experiencias **con fricción** a experiencias **excepcionales**

Los bancos tradicionales deben dejar a un lado estos procesos de alta fricción y enfocarse en crear experiencias optimizadas que sean atractivas para sus clientes.

Por ejemplo, podrá notar la diferencia de inmediato si **compara el primer inicio de sesión de la aplicación actual de Barclays con la del neobanco Monzo**:



Banco tradicional
Reino Unido



+30 clics

14 pantallas

13 campos obligatorios

1 servidor de autenticación externo (SMS)

1 dispositivo de autenticación externo



Neobanco
Reino Unido



6 clics

3 pantallas

1 campo obligatorio

1 servidor de autenticación externo (correo electrónico)



Economía de plataforma



“PLATAFORMIZACIÓN”
Efecto Amazon



MÁS ALLÁ DE LOS NEGOCIOS
TRADICIONALES

“Quienes puedan manejar el cambio más rápidamente sobreviven”

**“He who can handle the quickest rate
of change survives.”**

Lt. Colonel John Boyd





TRABAJAR PARA SATISFACER AL
CLIENTE

Agenda

- Introducción, Cara Forster, SPTF
- Descripción del proyecto, Javier Vaca, FIG
- El papel de la tecnología, Juan Palacios, Libelula Soft
- Perspectiva de la institución financiera, Dr. Edgar Acuña, CACPE PASTAZA
- Discusión con los participantes

Conozca a su **EXPOSITOR**



Edgar Acuña Carrasco

GERENTE GENERAL DE CACPE PASTAZA



33
años



COOPERATIVA DEL



- Doctor en Contabilidad y Auditoría
- Postgrado en Microfinanzas
- Título de Gerente de Cooperativas de Ahorro y Crédito, CEDECOOP
- Treinta y cuatro años de experiencia en Microfinanzas
- Líder destacado del Sistema Cooperativo Nacional
- Miembro activo de ICORED, COONECTA, FINANCOOP, RFD.
- Fundador participante de COONECTA, FINANCOOP
- Reconocido invitado y panelista internacional

eacuna@cacpepas.fin.ec

Conozca a su **EXPOSITOR**



33
años



SOLIDEZ
CALIFICACIÓN AA-
Riesgo global de
Fortaleza financiera

COOPERATIVA DEL



TRANSPARENCIA
5 DIAMANTES
Calidad y confiabilidad
de la información microfinanciera

- Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza
- Reconocidos en la Amazonía, Sierra Centro y Sur de Ecuador
- Servicios crediticios a microempresarios e impulso al ahorro en comunidad
- Desarrollo a través de Educación Financiera



LLEVAS A TU
COOPERATIVA
EN TU CELULAR



2012

En el país un 21,4% de la población se consideraba "analfabeta digital", no tenía un celular activado, no había usado computadora ni Internet.

2016

La cifra se redujo a 11% (INEC). Aunque un 44,1% de la población del Ecuador usa servicios financieros en línea, según el Banco Central, uno de los retos era lograr que los clientes usen todo el potencial tecnología.

2019

Seis de cada 10 ecuatorianos tienen una línea de celular activa y cinco de cada 10 tienen un teléfono inteligente o 'smartphone' (INEC).





Personas con celular Ecuador

PROVINCIA	2008	2012	2016
Guayas	39,6 %	53,6 %	57,2 %
Pichincha	51,6 %	61,3 %	64,6 %
Tungurahua	34,5 %	49,9 %	56,3 %
Galápagos			70,2 %
Amazonía	28,7 %	33,7 %	38,6 %

Medios de **PAGO DIGITALES**



Sistema de pago que facilita la aceptación de pagos para realizar transacciones sin tener que usar dinero en efectivo.



Beneficio del uso de medios de **PAGO DIGITALES**

- Brinda mayor seguridad que el uso de efectivo
- Permite pagar por bienes o servicios de forma inmediata, más rápido, sin filas y desde cualquier lugar.
- Otorga al usuario un control de todas las operaciones que ha realizado;
- Ofrece la posibilidad de hacer compras.



La **TRANSFORMACIÓN DIGITAL** es un cambio en los modelos de negocio impulsado por las nuevas tecnologías.

Para ser protagonista de los nuevos negocios es necesario un **CAMBIO CULTURAL**



Proceso de **IMPLEMENTACIÓN**



- Análisis de necesidades de la demanda.
- Definición de principales servicios a incluir .
- Análisis de comportamiento transaccional del cliente.
- Estudio de factibilidad para la implementación proyecto.
- Proceso de diseño de la aplicación.
- Pruebas Piloto.
- Aprobación del ente de control
- Salida a producción.
- Difusión y promoción.
- Seguimiento y Monitoreo.
- Mejora continua e innovación.



APLICACIÓN WEB y CELULAR

1 consulta de saldos de ahorro y créditos

2 transferencias entre socios, a otras entidades, pago de tarjetas de crédito

3 recargas telefonía móvil, servicio de cable

4 pagos de servicios luz, teléfono fijo, sri, iess - obligaciones patronales, catálogos, servicios de empresas, municipio, planes, tránsito y más

5 pagos CÓDIGO QR en negocios



Consulta

TU^s SALDOS

ahorros,
créditos
o inversiones



gana tiempo
gana seguridad

CACPE
PASTAZA
online

Transfiere

entre socios,
a bancos u otras entidades,
o paga tu tarjeta de crédito



gana tiempo
gana seguridad

CACPE
PASTAZA
online

Recarga

desde nuestra aplicación



DIRECTV TVCABLE UNIVISA

gana tiempo
gana seguridad

CACPE
PASTAZA
online

Paga

servicios

- AGUA
- LUZ
- TELÉFONO
- IESS OBLIGACIONES PATRONALES
- SRI
- MUNICIPIO
- TRÁNSITO
- CATÁLOGOS
- TARJETA
- y más...



gana tiempo
gana seguridad

CACPE
PASTAZA
online

Ahora paga con tu CELULAR

En negocios, locales comerciales, restaurantes, hoteles, tiendas
o donde esté el servicio habilitado.

1. Te acercas a caja.
2. Ingresas a nuestra aplicación online.
3. Escaneas el código #QR del negocio.
4. Transfieres el monto...

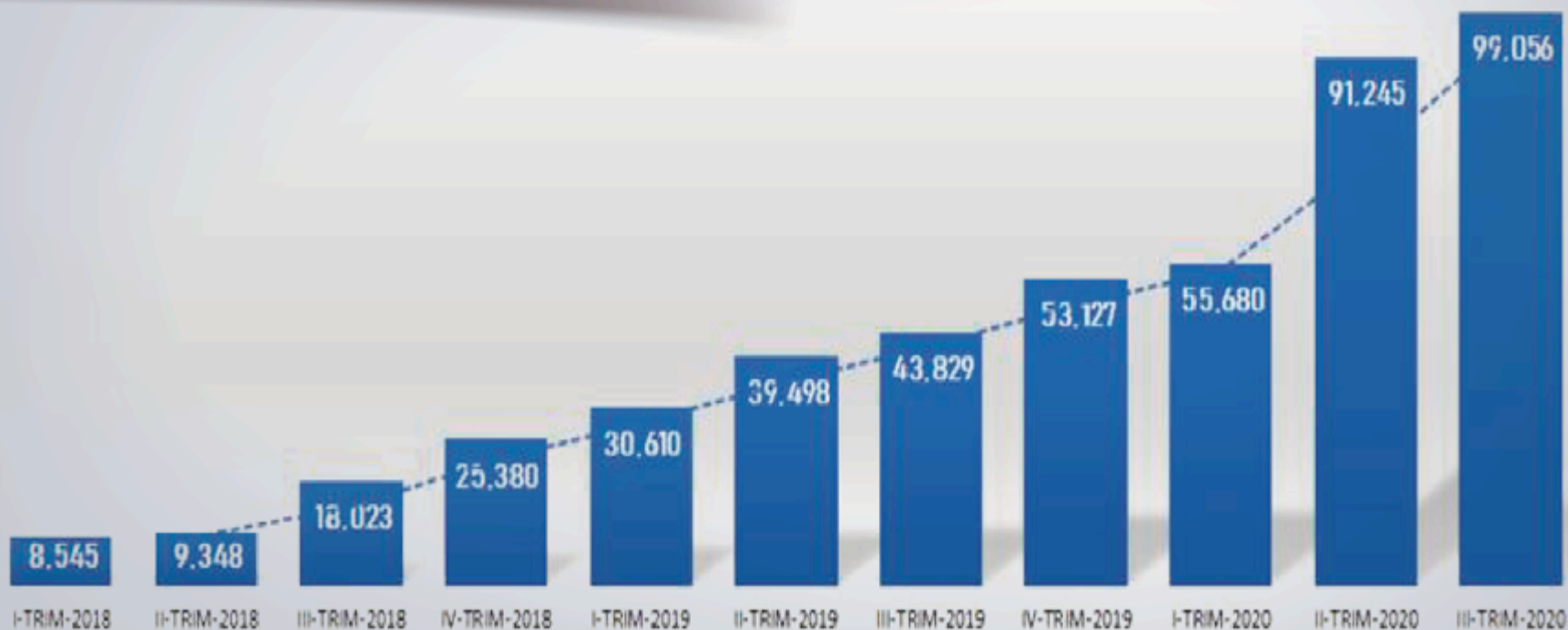
¡¡Y LISTO!!

SERVICIO SEGURO Y GRATUITO

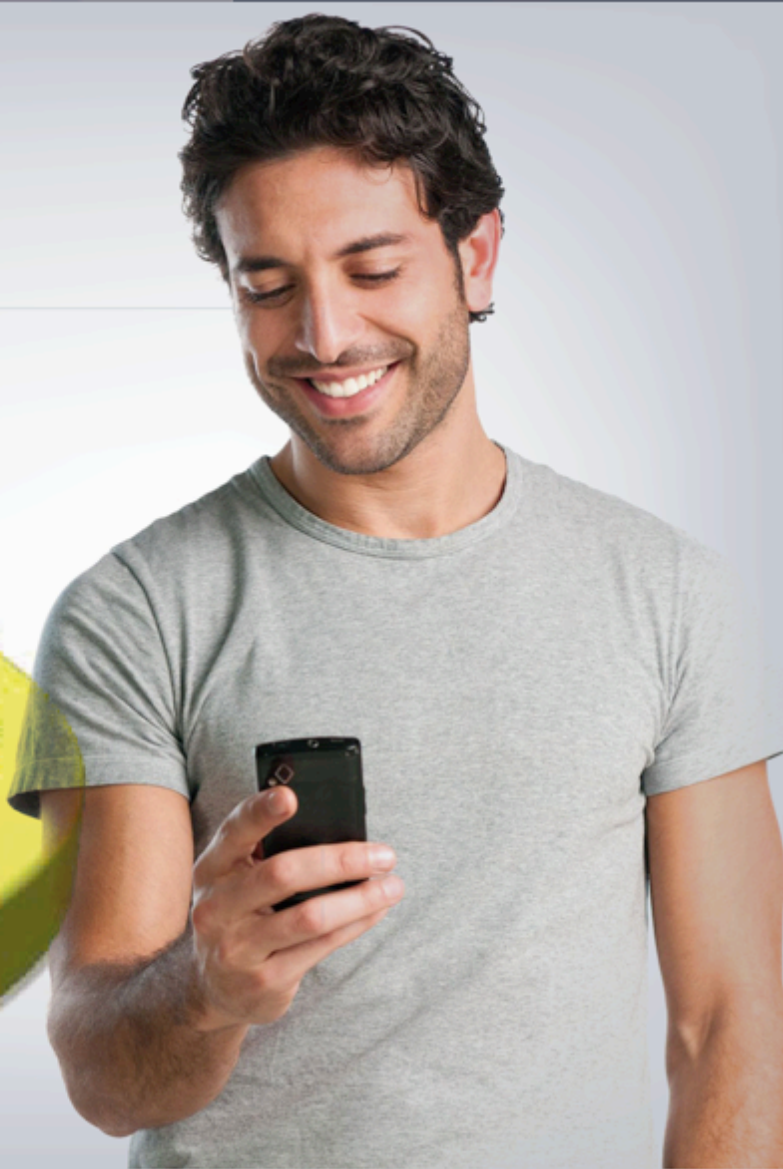
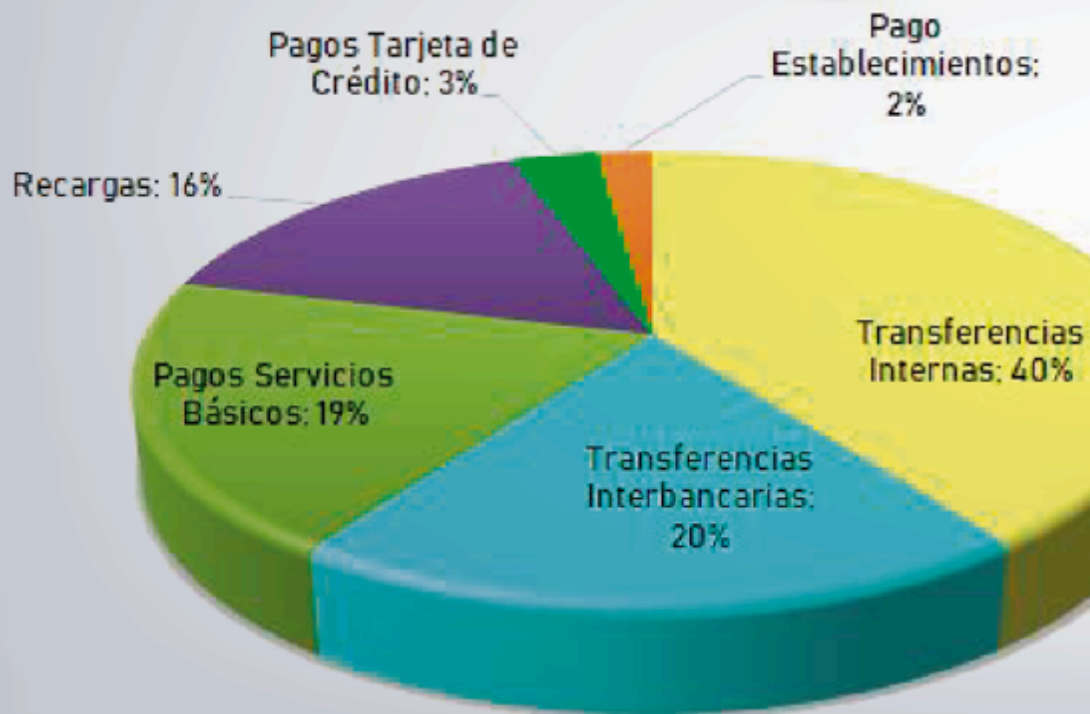


APLICA ENTRE SOCIOS

Evolución **TRANSACCIONAL**



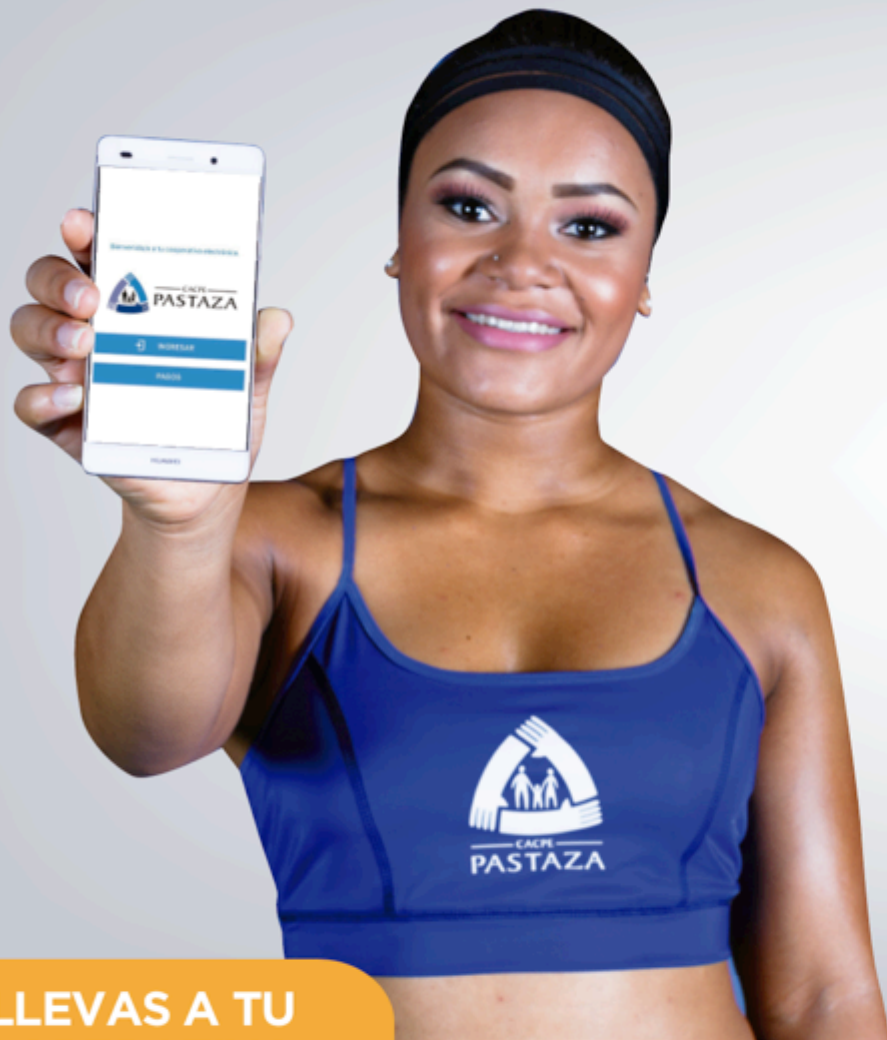
Evolución **TRANSACCIONAL**



Evolución **APRENDIZAJE**

- Monitoreo y evaluación permanente
- Innovación constante
- Ajustes continuos
- Confidencialidad de la Información
- Gestión de datos para nuevos servicios
- Contribuir al cambio cultural
- Evolución de Estrategias comunicacionales





LLEVAS A TU
COOPERATIVA
EN TU CELULAR






Agenda

- Introducción, Cara Forster, SPTF
- Descripción del proyecto, Javier Vaca, FIG
- El papel de la tecnología, Juan Palacios, Libélula Soft
- Perspectiva de la institución financiera, Dr. Edgar Acuña, CACPE PASTAZA
- Discusión con los participantes



Fondo para las Finanzas Responsables e Inclusivas en Centroamérica y el Caribe (FFRI-CAC)

- » Una iniciativa para fortalecer las capacidades y prácticas de los proveedores de servicios financieros (PSFs) en la región.
 - » Financia actividades de capacitación y cofinancia (50%) proyectos de evaluación institucional y mejora de sus prácticas
 - » Definimos la GDS de manera amplia, incluyendo no solo la evaluación e implementación de la GDS sino también:
 - ◇ Canales digitales que les permite estar mejor conectados a sus clientes y el personal
 - ◇ Medición y monitoreo de los resultados en clientes
 - ◇ El empoderamiento y protección al cliente
 - ◇ Proyectos que promueven la resiliencia institucional
 - ◇ Las microfinanzas verdes
- 

Modificaciones en las políticas del FFRI-CAC para apoyar durante la pandemia

- » La próxima fecha de entrega de aplicaciones es el 6 de noviembre.
- » El cofinanciamiento cubre 50% del costo del proyecto o \$18,000, lo que es menos.
- » Iniciativa patrocinada por COSUDE y EIB
<https://sptf.info/resources/fondo-para-las-finanzas-responsables-e-inclusivas-ffri>

¡Gracias por su participación!

