



# ► Resumen de Finanzas Solidarias

December 2022

## El viaje de digitalización de KMBI Lecciones para instituciones de microfinanzas para sus estrategias de finanzas digitales

### Puntos clave

- Las instituciones de microfinanzas (IMF) deben seleccionar cuidadosamente a sus socios de pagos digitales en función de factores como las tarifas de transacción, la proximidad a los clientes y las instalaciones de recarga
- Los agentes financieros digitales a menudo luchan por mantener la liquidez en sus billeteras móviles
- La experiencia de KMBI destaca los beneficios de crear una estrategia financiera digital que facilite las transacciones para la IMF y los miembros

### Trasfondo

El Programa de Finanzas Solidarias de la OIT y *Kabalikat para sa Maunlad na Buhay, Inc* (KMBI) en Filipinas formaron una asociación en 2019 para lanzar soluciones integradas de gestión de riesgos y servicios financieros digitales. KMBI es una ONG de microfinanzas que ofrece préstamos grupales e individuales, seguros, acumulación de capital (ahorros) y servicios de desarrollo empresarial a más de 150 000 clientes.

Como parte del proyecto, KMBI lanzó un piloto de finanzas digitales para capacitar y equipar a sus miembros para que actúen como agentes comerciales para transacciones digitales. KMBI facilitó la inscripción de sus miembros como agentes comerciales con proveedores *fintech*. Los miembros utilizaron las plataformas de software del proveedor para ofrecer contribuciones premium a los planes de protección social del gobierno.

A los clientes de KMBI en diez ubicaciones piloto se les ofreció la oportunidad de convertirse en agentes comerciales con los socios *fintech* seleccionados. Como comerciantes-agentes, los miembros ofrecían servicios de pago de facturas, e-loads (recargas telefónicas), inscripción en planes gubernamentales de seguridad social, servicios de ingreso/retiro de efectivo, transferencias y remesas. Estas transacciones proporcionaron un flujo de ingresos creciente a los agentes, aumentando así sus ingresos empresariales.

El piloto de finanzas digitales permitió a KMBI ofrecer una oportunidad comercial complementaria para los miembros de su programa y, al mismo tiempo, educarlos sobre las finanzas digitales. KMBI inscribió a 45 clientes como agentes financieros digitales. De estos, el 71 por ciento (32 agentes) permanecieron activos. Cada agente

también pudo atender a un promedio de 50 personas dentro de sus comunidades.

► **Tabla de socios de pago**

Canal	Servicios	Razones para la selección	Lecciones clave
Digipay (por medio de Digipay Agents)	Servicio de pago de recibos Activación de agentes	El mejor valor para los clientes por reembolsos y tarifas de conveniencia.	Si bien Digipay tenía el esquema más rentable para los agentes-clientes, la liquidez de los agentes seguía siendo un problema en su mayor parte. La selección de los clientes KMBI correctos fue clave, así como la capacitación del cliente.
Paymaya (por medio de la aplicación Paymaya y agentes de Paymaya Negosyo)	Servicio de pago de recibos	Marca fuerte para remesas y asociada con la empresa de telecomunicaciones número uno en Filipinas (Smart).	Las altas tarifas de transacción se volvieron prohibitivas para la solución de pago, ya que los clientes eran sensibles a los precios. Los clientes también prefirieron pagar a través de otras aplicaciones de dinero electrónico que ya utilizan en lugar de descargar la aplicación Paymaya.
UBx (por medio del servicio de soluciones de pago BUx)	Servicio de enlace de pago	Amplia red de casas de empeño, centros de pago. La aplicación en línea es fácil de usar.	La capacitación tanto de los clientes como del personal fue clave para el éxito. Los precios bajos y la proximidad a los clientes fueron cruciales para el uso y la adopción del servicio.

## Lecciones aprendidas

**Mejorar la alfabetización digital:** Muchos clientes tenían bajos niveles de alfabetización digital y al principio tenían que depender de miembros más jóvenes de la familia para completar las transacciones digitales. Alrededor del 66 por ciento de ellos crearon una dirección de correo electrónico debido a este piloto.

**Llegar a los clientes y capacitar al personal durante el COVID-19:** Las capacitaciones se realizaban tradicionalmente como sesiones grupales cara a cara en las sucursales de KMBI. Sin embargo, debido a problemas de movilidad durante la pandemia, la capacitación se cambió en línea. El personal de KMBI fue capacitado a través de un software de teleconferencia y cada agente fue entrenado a través de una aplicación de mensajería o una llamada telefónica. Ponerse en contacto con los clientes a través de redes sociales y mensajeros ha sido el

método preferido de los clientes para programar capacitaciones, buscar soporte técnico, brindar comentarios y solicitar préstamos posteriores.

**A los agentes les resultó difícil recargar sus monederos móviles y mantener la liquidez financiera:** Los miembros enfrentaron desafíos de liquidez para recargar sus billeteras móviles para mantener un saldo lo suficientemente grande como para "financiar" transacciones más grandes. Este desafío de liquidez es un problema común para los agentes financieros digitales. Parte del motivo de la escasez de liquidez es que llegar a los bancos para depositar fondos fue un desafío, especialmente durante los bloqueos inducidos por COVID-19. Los miembros más exitosos pudieron usar los servicios bancarios en línea (por ejemplo, un miembro usó la cuenta bancaria de su hija) o depósitos en cajeros automáticos para recargar su cuenta de pago, pero estos servicios no estaban disponibles para todos los agentes.

## ► Resumen de Finanzas Solidarias

El viaje de digitalización de KMBI

### ► Analyn Obiso (Mindanao)

Sra. Analyn Obiso es una de las principales agentes de ingresos de KMBI para el piloto de servicios financieros digitales. Dirige un pequeño negocio minorista en la ciudad de Davao. La plataforma Digipay proporcionó un negocio complementario a su tienda, ya que se convirtió en una ventanilla única para las necesidades diarias y los servicios de pago de facturas. También atendió a clientes fuera del horario de atención durante emergencias.

Una de las razones por las que pudo recargar su billetera regularmente fue que su esposo hizo depósitos en efectivo en el cajero automático de su banco cuando iba a la ciudad para comprar inventario adicional. Las recargas periódicas se convirtieron en clave para brindar servicios consistentes a sus clientes, así como para comercializar sus servicios de pago.



Esta iniciativa de finanzas digitales es parte de un plan estratégico digital de cinco años más amplio de KMBI. KMBI planea aprovechar esta red comunitaria para digitalizar sus procesos de reembolso y desembolso de préstamos.

Una consecuencia notable desencadenada por este proyecto es la creación de la aplicación *Fintech Collection*, un módulo de informes que consolida los pagos que llegan a través de Paymaya y Digipay, que son canales de pago de facturas para KMBI. Los clientes de KMBI que pagan a través de los dos socios *fintech* tienen su información de pago consolidada dentro de la aplicación, que luego se utiliza para la conciliación de la contabilidad de la sucursal y la oficina central.

Además de crear agentes comunitarios, KMBI también está realizando una prueba piloto de un sistema de recolección automatizado a través de la plataforma BUx. El servicio de pago BUx aprovecha una red integrada de casas de empeño y centros de pago (más de 40 000 canales) para actuar como agentes de cobro para KMBI. Los clientes ahora pueden pagar a través de casas de empeño locales y centros de "bayad" (pago). El piloto se está implementando en cinco sucursales y está cobrando impulso. Los beneficios incluyen más ahorro de costos, conveniencia y menor riesgo de infecciones por COVID-19 para los clientes.



Nos gustaría agradecer a nuestro socio, Prudential Foundation, por apoyar la publicación de este resumen de Finanzas Solidarias.

El [Programa Impact Insurance](#) contribuye a la agenda de Finanzas Solidarias colaborando con la industria de seguros, los gobiernos y los socios para aprovechar el potencial de los seguros para el desarrollo social y económico.

#### Contacto

**Organización Internacional del Trabajo**  
Route des Morillons 4  
CH-1211 Ginebra 22  
Suiza

T: +41 22 799 7239  
E: [socialfinance@ilo.org](mailto:socialfinance@ilo.org)