



Informe de  
desempeño social  
2023

Nuestra  
travesía digital



# Nuestra travesía digital

Durante años, la Fundación Microfinanzas BBVA ha impulsado la transformación digital en sus entidades con el objetivo de potenciar el modelo de banca relacional; por un lado, agilizando los procesos internos para ofrecer un mejor servicio y una mejor relación con los emprendedores y, por otro lado, para facilitar y acompañar a los emprendedores en la adopción de las nuevas tecnologías.

El proceso de la digitalización requiere acciones coordinadas y oportunas, y los emprendedores valoran cada vez más una oferta adaptada y con valor añadido a sus necesidades. Para afrontar esta demanda, es indispensable desarrollar nuevos modelos de negocio digitales y basados en el creciente conocimiento que tenemos de nuestros emprendedores. Por ello, la digitalización del modelo de finanzas productivas en el grupo considera varios componentes:

- **El desarrollo de servicios financieros digitales**
- **La transformación de los datos al servicio del cliente**
- **La inclusión de los emprendedores en la economía digital.**

En esta constante adaptación no se puede perder de vista que la travesía digital no es igual para todos. Existe una generación de emprendedores que ha crecido con internet, que utiliza las redes sociales intensivamente, vive en «digital» y demanda autoservicio desde sus dispositivos móviles. Pero también están los emprendedores menos digitales, que requieren una asesoría presencial y más cercana mediante los canales tradicionales como el asesor, corresponsal u oficina.

Para poder dar respuesta a todas estas necesidades, estamos construyendo un modelo híbrido donde se complementan los canales presenciales y digitales para poder ofrecer una verdadera experiencia «omnicanal», es decir, la misma propuesta de valor, el mismo servicio, en cualquier momento y por cualquier canal, con la posibilidad de cambiar de uno a otro de forma instantánea y sin ninguna discontinuidad, de manera natural y transparente.



# Servicios financieros digitales

La **Movilidad Asesor** continúa evolucionando año a año. Más de **4.200** asesores utilizan esta aplicación desarrollada internamente para atender a los emprendedores en sus negocios y un total de **747.368 créditos fueron gestionados desde esta app durante 2023**.

La **red de corresponsalía**, tanto propia como de terceros, también sigue siendo muy relevante para acompañar las necesidades financieras de los emprendedores en la realización de depósitos, retiros y desembolsos en puntos cercanos a su domicilio. Por eso, se amplió a 3.667 la cifra de corresponsales bancarios incluyendo varias tipologías: corresponsales bancarios tradicionales, corresponsales con conexión satelital (a los que les dotamos de una antena satelital para que puedan atender en zonas remotas y desconectadas, ofreciendo servicios financieros, formación y acceso a internet), y corresponsales móviles (un nuevo modelo donde la figura del asesor es móvil, sin ubicación física). Todos ellos operan con la **App Corresponsal**, desarrollada internamente de acuerdo a las características de nuestro modelo de servicios.

## PRINCIPALES RESULTADOS BANCA MÓVIL 2023



### FMBBVA (agregado)

**N° Clientes registrados**

**845.044**

**% Clientes registrados sobre clientes totales**

**28,41%**

**N° Productos contratados**

**286.125**

**N° Desembolsos de crédito**

**159.112**

Pero ya sea por restricciones geográficas, por facilidad de uso o algún otro motivo, muchas veces las emprendedoras y emprendedores prefieren hacer uso de medios remotos.

Por ello, los canales digitales representan una herramienta generadora de oportunidades en este ámbito, permitiendo a los emprendedores acceder y gestionar sus servicios financieros a distancia, de forma segura y ahorrando tiempos de desplazamiento a las sucursales. A su vez, esto promueve más espacio para las labores de desarrollo del negocio, domésticas y personales.

En 2023, alcanzamos los **845.044** usuarios **digitales** –es decir, que están registrados en la banca móvil u oficina virtual– que representan más del 28% del total de emprendedores atendidos por el grupo. Desde la aplicación **Banca Móvil** pudieron acceder a servicios financieros como la solicitud de créditos, contratación de productos, apertura de cuentas, transferencias, pago de servicios, entre otros

Durante 2023 hemos incorporado novedades en las formas de autenticar y validar la identidad de nuestros emprendedores a través del reconocimiento de sus características físicas, reduciendo los riesgos de suplantación de identidad y potenciales fraudes, pero también logrando ofrecerles un acceso a sus productos y servicios simplificado y con menos fricciones.

Así, en el proceso híbrido de acceso al crédito, que combina atención presencial y digital desde que un emprendedor se acerca a cualquiera de las 5 entidades hasta el que desembolsa o recibe su producto, se realizaron **24.264 inscripciones digitales** (17.793 por biometría facial y 6.471 por biometría de voz), además de **4.993 autenticaciones** por biometría de voz en otras transacciones.

## ONBOARDING POR BIOMETRÍA FACIAL

El **onboarding por biometría facial** es un proceso donde se valida la identidad de un emprendedor en una plataforma digital, gracias al uso de inteligencia artificial capaz de contrastar sus documentos de identificación y su rostro a través de fotografías o vídeo

Adicionalmente, se realizaron **540.523 operaciones con firma electrónica**, con la finalidad de asegurar la integridad de la documentación y el cumplimiento de estándares en todas las entidades.

Una de las plataformas que más rápido evoluciona en el mundo y permite impactar positivamente en la población son los sistemas de pagos inmediatos, pues mejora la liquidez y minimiza la incertidumbre en ámbitos como los pagos y recaudación de dinero.

En República Dominicana, integramos en la Banca Móvil el sistema de Liquidación Bruta en Tiempo Real del Banco Central para que los emprendedores puedan realizar transferencias electrónicas entre sí y con el Banco Central, por la cual se realizaron **100.986 transacciones en 2023**. En Colombia, Bancamía fue el primer banco de microfinanzas en integrar la plataforma TransfiYa para enviar, recibir y solicitar dinero entre teléfonos celulares, donde **1.936** emprendedores realizaron más de **11.900** transacciones.

En Perú se inició un piloto para incluir un sistema de cobros por código QR en el aplicativo para emprendedores. Por su parte, en República Dominicana se desarrolló junto con una fintech una solución para ofrecer directamente en su App, sin intermediación de asesores, seguros de vida para los emprendedores, además de agregar una funcionalidad que facilita el pago de servicios públicos, multas e impuestos.

En esta misma línea, como una forma de optimizar la asistencia y dar respuesta a las consultas de los emprendedores, incorporamos tecnologías innovadoras tanto en los canales web como en redes sociales, a través de iniciativas como ChatDopem en República Dominicana y los chatbots habilitados a través de WhatsApp con los que cuentan entidades como Bancamía y Microserfin.

**Se realizaron 540.523 operaciones con firma electrónica.**

# Datos al servicio del cliente

La digitalización de los procesos trae consigo un masivo aumento de los datos disponibles, por lo que contar con información precisa, completa y ordenada puede marcar la diferencia entre un buen servicio y uno excelente respecto del conocimiento del emprendedor, sus necesidades y la entrega de información oportuna sobre los productos y servicios que generan más impacto en su desarrollo.

Por esto, continuamos potenciando **Nexo**, un entorno informacional que tiene por finalidad conectar los datos con tal de servir a más emprendedores y de mejor manera. Esta iniciativa integra una plataforma tecnológica transversal para las cinco entidades, bajo un modelo común de aprovisionamiento, desarrollo evolutivo y reglas para el gobierno de los datos que aseguran calidad y trazabilidad.

Con la incorporación de fuentes de datos internas y externas, además de modelos predictivos basados en *machine learning* y estadística avanzada, **Nexo** potencia las capacidades analíticas que permiten profundizar en ámbitos como los ciclos productivos de las actividades del cliente, sus necesidades y las de sus familias, así como en la identificación de patrones de comportamiento, mejoras en la experiencia de usuario y la oportunidad de incorporar nuevos productos y servicios que generan cada vez mayor inclusión e impacto.

En Chile, Fondo Esperanza incorporó en su Banca Móvil la “Ficha de Evaluación Social - FES” por la cual ya capturó los datos de **15.245 nuevas emprendedoras y emprendedores**. A través de ella, se puede acceder a información para generar un perfil multidimensional de cada emprendedor, que incluya su situación inicial en ámbitos como el negocio, la familia, nivel de empoderamiento, acceso a la tecnología y estado de su vivienda; y ver la evolución de cada aspecto a lo largo de su relación con la entidad. Este perfil permite una medición continua del impacto de Fondo Esperanza y el Grupo FMBBVA, además de la segmentación para el ajuste y generación de una oferta de valor cada vez más profunda y personalizada.

Adicionalmente, en 2023 todas las entidades junto con la FMBBVA participaron en el programa **Digilab Data** desarrollado en conjunto con IFC del Banco Mundial, para fortalecer la estrategia y definir la ruta y plan de acción que marcarán la agenda para los próximos años.



# Emprendedores y la economía digital

La digitalización debe ser progresiva con tal de ser inclusiva para todos los emprendedores y promover su entrada en la economía digital. Por ello, la entidad trabaja en tres niveles: disminución de la brecha de acceso, desarrollo de habilidades digitales y creación de un ecosistema digital.

Considerando que el 29% de los emprendedores no tiene acceso a internet en su negocio u hogar, buscamos disminuir la brecha de acceso a las nuevas tecnologías en los sectores más vulnerables, en las zonas remotas y poco conectadas. A día de hoy, ya existen 62 puntos de conectividad en Perú y 22 en Colombia. En Panamá, 75 emprendedores pudieron acceder a internet gracias al primer piloto con Starlink en la zona selvática de Darién, por el cual pudieron realizar sus operativas sin tener que asistir presencialmente a sucursales, ahorrando más de una hora de desplazamientos.

Las oficinas y sucursales de las entidades también se han ido transformando en nodos de conexión, habilitando el acceso al Wifi en las sucursales de las entidades y abriendo «esquinas digitales» para dar acompañamiento a los emprendedores en su proceso de incorporación a la

tecnología. Durante 2023, las 112 oficinas de Financiera Confianza en Perú llegaron a contar con estos espacios para dar acompañamiento a los emprendedores, seguidas por pilotos en Chile y Panamá; y en Colombia Bancamía proporcionó Wifi abierto en 219 sucursales para que los clientes puedan acceder a su Banca Móvil.

En paralelo, el avance en alfabetización digital de los emprendedores se desarrolla a través de plataformas de aprendizaje online en todas las entidades del grupo, donde **56.469 emprendedoras y emprendedores accedieron a módulos de capacitación** para promover su fluidez en el entorno tecnológico y el desarrollo de sus negocios. Como una forma de ampliar la oferta de cursos, surgieron alianzas estratégicas con The MasterCard Strive Community & Caribou Digital para la cesión gratuita de contenidos en *e-commerce*, con WOM para la formación en habilidades digitales en Colombia y con The Trust for the Americas en República Dominicana.

Gracias a estas acciones, los emprendedores están cada vez más cercanos a la tecnología.

## DEMO DAY: EN LÍNEA CON LA INNOVACIÓN

Dado que la tecnología es una palanca fundamental en la ejecución de la estrategia del Grupo FMBBVA, en 2023 se lanzó la iniciativa Demo Day: Avanzamos Juntos, un encuentro periódico en formato presencial y virtual donde colaboradores de las cinco entidades presentan sus experiencias más innovadoras y de transformación digital, con el objetivo de compartir conocimientos, intercambiar ideas y buscar soluciones a las necesidades de los 3 millones de emprendedores a los que el grupo atiende en Latinoamérica.

De esta manera, las entidades ya han dado a conocer proyectos como Microserfin Responde, un asistente virtual basado en inteligencia artificial para que asesores comerciales obtengan apoyo rápido en su atención a emprendedores; **alianzas con Fintech** para la venta ágil de microseguros de vida; y diversas **integraciones para el envío de transferencias interbancarias inmediatas**