

**Invitación a Expresiones de Interés:
Pilotos de digitalización de microfinanzas en automatización de préstamos y medición de rendimiento**

Sobre el proyecto

CGAP cree que la industria de las microfinanzas puede aumentar significativamente su contribución a la inclusión financiera al aprovechar la tecnología digital. Las instituciones microfinancieras (IMFs) prestan servicios al extremo inferior del mercado de las micro y pequeñas empresas (Mipymes) con canales y servicios que pueden mejorarse con las innovaciones que surgen en el sector de servicios financieros del mercado masivo.

En nuestro trabajo reciente, encontramos IMFs que están aprovechando la tecnología para crear y medir el valor al cliente y al negocio de nuevas formas. Su éxito proviene de nuevas competencias y prácticas que creemos que cualquier IMF puede adoptar con resultados similares. Ejecutaremos un pequeño número de proyectos piloto con las IMFs participantes para catalizar estos nuevos enfoques y replicar el éxito de los primeros adoptantes.

CGAP ha llevado a cabo un análisis inicial de los intentos de las IMF de implementar tecnología digital. Hemos descubierto que las implementaciones más exitosas utilizan un enfoque incremental hacia el desarrollo de productos y canales digitales, y miden el cambio de comportamiento del cliente para garantizar que las nuevas iniciativas creen valor para los clientes y la empresa. También encontramos que las IMF que automatizan sus procesos de renovación de préstamos están aprovechando un potencial significativo para escalar sus operaciones a un costo menor.

Estamos buscando alianzas con IMFs interesadas en: (i) implementar un conjunto de herramientas para el seguimiento y la medición del comportamiento del cliente para ayudar a comprender y cuantificar mejor el impacto de las iniciativas de digitalización en sus clientes y negocios (**medición**); (ii) automatización de la renovación de crédito para clientes existentes (**automatización**). Ambos pilotos también implicarán la participación en una comunidad cerrada de práctica para las IMF (la CoP), para compartir experiencias con la implementación de la medición y/o automatización. A cambio, CGAP está ofreciendo un apoyo sustantivo en especie como se describe a continuación.

Invitamos a los solicitantes interesados =que cumplan con los criterios de elegibilidad a presentar su expresión de interés (el formulario de solicitud se adjunta por separado). Los solicitantes deben indicar su preferencia por el flujo de trabajo de Medición y / o Automatización en la presentación de Expresión de Interés (EOI) utilizando el formulario adjunto. A continuación, se detallan ambos tipos de alianza:

- **Medición:** Buscamos asociarnos con IMF que han implementado una solución digital (por ejemplo, una aplicación para clientes, una aplicación para oficiales de campo, digitalización del proceso de solicitud de crédito) y desean medir su impacto en el comportamiento de sus clientes (y, por extensión, en el propio rendimiento comercial de la IMF). Hemos desarrollado un conjunto de paneles que ofrecen una vista 360° del compromiso del cliente (estos incluyen el seguimiento del uso de canales, tamaños y frecuencia de préstamos, saldos de depósitos, transacciones, etc.). El alcance y la escala del apoyo del CGAP se ajustarán a las necesidades de las IMF seleccionadas. Se

concentrará en gran medida en el desarrollo e implementación de un conjunto de paneles apropiados para el seguimiento y la medición de la(s) solución(es) digital(es) seleccionada(s) (*dashboards*). Ayudaremos a la IMF asociada a desarrollar una práctica de extracción, almacenamiento y análisis de datos para definir la línea de base y realizar un seguimiento de los cambios en el comportamiento del cliente como resultado de los esfuerzos de digitalización.

- **Automatización:** Buscamos asociarnos con IMF que desean automatizar el proceso de repetición de préstamos, particularmente a sus clientes existentes mipymes. CGAP proporcionará asistencia técnica (utilizando un proveedor experto externo) para desarrollar el modelo de suscripción de crédito basado en puntos de datos registrados para los clientes existentes y ayudar a automatizar todo el proceso de repetición de préstamos en estrecha colaboración con el equipo de IMF asociada. El alcance y la escala del soporte de CGAP se ajustarán a las necesidades de las IMF de socios individuales, la pila tecnológica en su lugar, su metodología de suscripción y los objetivos comerciales acordados. El proyecto se alojará en arenero para aislar el esfuerzo del negocio principal de la IMF y el proyecto de recursos para probar el concepto en un plazo de 12 meses. El objetivo es desarrollar un producto mínimo viable (MVP) para la toma de decisiones de crédito automatizadas con respecto a préstamos repetidos que esté listo para escalar.

Esta invitación a la EOI explica la justificación y el proceso de solicitud a las IMF interesadas. Se adjunta un formulario de solicitud separado para EOI. La fecha límite para las solicitudes es 15 de noviembre, 2021.

Criterios mínimos de selección

Los requisitos mínimos para la selección de IMF para pilotos incluyen:

- Administración
 - Compromiso explícito de la alta dirección (C-suite) con la asociación con CGAP y los plazos y productos acordados
 - Capacidad para administrar el proyecto dentro de una estructura de sandbox con un aislamiento adecuado de la práctica comercial principal. Esto incluye la asignación de recursos suficientes para apoyar la ejecución del proyecto de asociación.
- Recursos humanos
 - Nombramiento de un líder de producto y equipo responsable del proyecto
 - Disposición y capacidad del personal para dirigir y ejecutar el proyecto, y apoyar el monitoreo y la evaluación durante la implementación del proyecto
- Capacidades tecnológicas
 - Extracción y almacenamiento en data mart basado en la nube
 - Herramientas de análisis de datos (por ejemplo, tableau, Power BI, Python)
- Segmento de clientes
 - Operación en un país de ingresos bajos y/o medios
 - Servir a las Mipymes como un segmento clave de clientes
- Otro
 - Consentimiento otorgado a CGAP para publicar ideas y lecciones aprendidas durante la implementación del proyecto de forma anónima (a menos que se acuerde lo contrario)

- Participación en la CoP de CGAP para participar en el aprendizaje entre pares y el intercambio de información. La participación en la CoP implicará aproximadamente reuniones semanales de registro en línea con el resto de la cohorte durante la etapa piloto activa y sesiones en línea irregulares durante 3-6 meses después de que la CoP se una a un grupo más grande de IMF (~ 10-20) para aprender de (y potencialmente replicar) los pilotos. Se espera que los participantes piloto participen y compartan aprendizajes con el grupo más grande. El nivel de esfuerzo en esa etapa se estima en 1-2 días / mes
- Consentimiento para participar en el M&E final para medir el impacto de los pilotos

Los requisitos específicos solo para los proyectos de **Medición** incluyen:

1. Una iniciativa de digitalización finalizada o bien avanzada (por ejemplo, una aplicación para el cliente, una aplicación para oficiales de campo, la digitalización del proceso de solicitud de crédito)
2. Preparación para compartir (acceso a) datos y comenzar el trabajo de medición dentro de un mes después de haber sido seleccionado (se espera que el trabajo se ejecute durante no más de 3 meses)
3. Apertura para continuar el compromiso si la medición revela potencial para una mayor colaboración (por ejemplo, bajo el flujo de trabajo de Automatización)

Los requisitos específicos solo para **Automatización** incluyen:

1. Preparación para digitalizar y automatizar el proceso de repetición de préstamos
2. Preparación para comenzar a pilotar dentro de los tres meses posteriores a la selección (se espera que los pilotos reales se ejecuten alrededor de 9 meses)

Al presentar la solicitud, las organizaciones deben incluir el nombre de los actores implementadores, si fueran terceros, y su función en la ejecución experimental. Si se requieren socios para el piloto, pero aún no han sido identificados, CGAP puede apoyar al solicitante en el desarrollo de asociaciones. La selección dependería de la formación de estas asociaciones.

Proceso para aplicar

- **Fase I:** Presentar la Expresión de Interés antes del 15 de noviembre de 2021. Nota: Los participantes pueden solicitar uno o ambos para el flujo de trabajo de medición y/o el flujo de trabajo de automatización.
- **Fase II:** Un panel de expertos compuesto por miembros del equipo del proyecto LiFi MSE de CGAP preseleccionará las presentaciones de EOI de los solicitantes. A los solicitantes preseleccionados se les pedirá que presenten una propuesta detallada antes del 22 de noviembre, 2021.
- **Fase III:** El panel de expertos revisará las solicitudes y seleccionará a los candidatos finales y podrá solicitar información adicional para finalizar el proceso de selección. CGAP trabajará con los solicitantes seleccionados para desarrollar una definición general del proyecto, objetivos, modelo de colaboración y términos de referencia. Se espera que la selección final de aliados se realice el 1 de diciembre de 2021. Se espera que los pilotos comiencen en enero de 2022. También se espera que la CoP, comience en enero de 2022 con los participantes piloto y se expanda al grupo más grande más adelante en 2022.

La información sobre el impacto, los resultados, los principales desafíos, los factores clave de éxito y las lecciones aprendidas será documentada por CGAP y publicada a través de los canales de CGAP (llegando a 500,000 usuarios únicos cada año) para estimular la demanda y ayudar a guiar los futuros esfuerzos de innovación en el sector. CGAP no divulgará ninguna información sin el consentimiento de los participantes piloto y no publicará ni divulgará información competitiva confidencial.

Acerca de CGAP

El Grupo Consultivo para Ayudar a los Pobres (CGAP) es una asociación global de más de 30 organizaciones líderes de desarrollo, inversionistas y financiadores que trabaja para promover las vidas de las personas pobres a través de la inclusión financiera. Utilizando la investigación orientada a la acción, probamos, aprendemos y compartimos conocimientos destinados a ayudar a construir sistemas financieros inclusivos y responsables que salgan de la pobreza, protejan sus ganancias económicas y promuevan objetivos de desarrollo más amplios. Investigamos y experimentamos para lograr una prueba de concepto y extraer lecciones que pueden ser construidas a escala por nuestros socios, que aplican nuestros conocimientos en el mercado.

Permitir que las personas pobres, especialmente las mujeres, aprovechen las oportunidades y desarrollen resiliencia es fundamental para nuestro trabajo. Identificamos barreras y soluciones emergentes que tienen el mayor potencial para ofrecer servicios financieros responsables que satisfagan las necesidades de las personas pobres a escala. Consideramos que las tecnologías digitales son uno de los medios críticos para llegar a un gran número de personas pobres de manera rentable, y nos centramos en los desafíos especiales para la inclusión financiera que enfrentan las mujeres. Al cumplir con nuestra misión de empoderar a las personas pobres para que utilicen los servicios financieros relevantes para sus necesidades, nos enfocamos en tres áreas: generación de ingresos, servicios esenciales y protección de los niveles básicos de vida.

Para obtener más información sobre CGAP, visite www.cgap.org.