



World Council

# Estrategias de Innovación y Digitalización para las Microfinanzas

Edison Mejía

Gerente General | Microserfin

15 y 16 de Mayo | Panamá

# ¿Quiénes somos?



Constituida en 1993, Soluciones de Microfinanzas, S.A. (Microserfin), es una entidad que forma parte de la Fundación Microfinanzas BBVA, reconocida por la OCDE a nivel internacional como la **Primera** fundación en contribución al **desarrollo de América Latina** y la **segunda del mundo** para el desarrollo, según los datos de filantropía privada, así como la **primera del mundo** en contribución al desarrollo de igualdad de género.

Como grupo **apoyamos** a más de

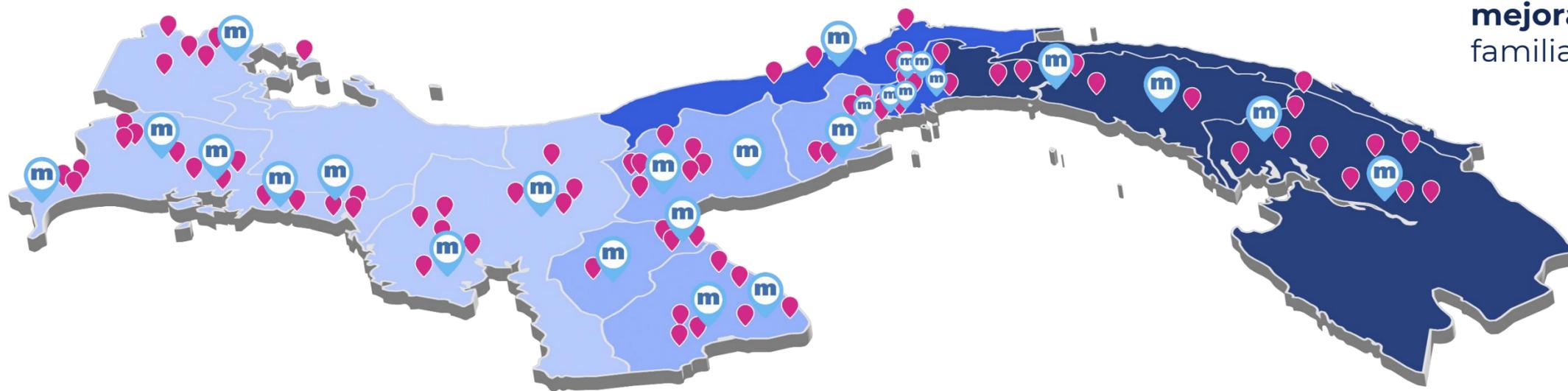
**3** Millones  
de **microempresarios**  
en **América Latina**



# Alcance y Canalidad

## Misión

Potenciar el **desarrollo productivo** de los emprendedores en **vulnerabilidad para mejorar su calidad** de vida y la de sus familias.

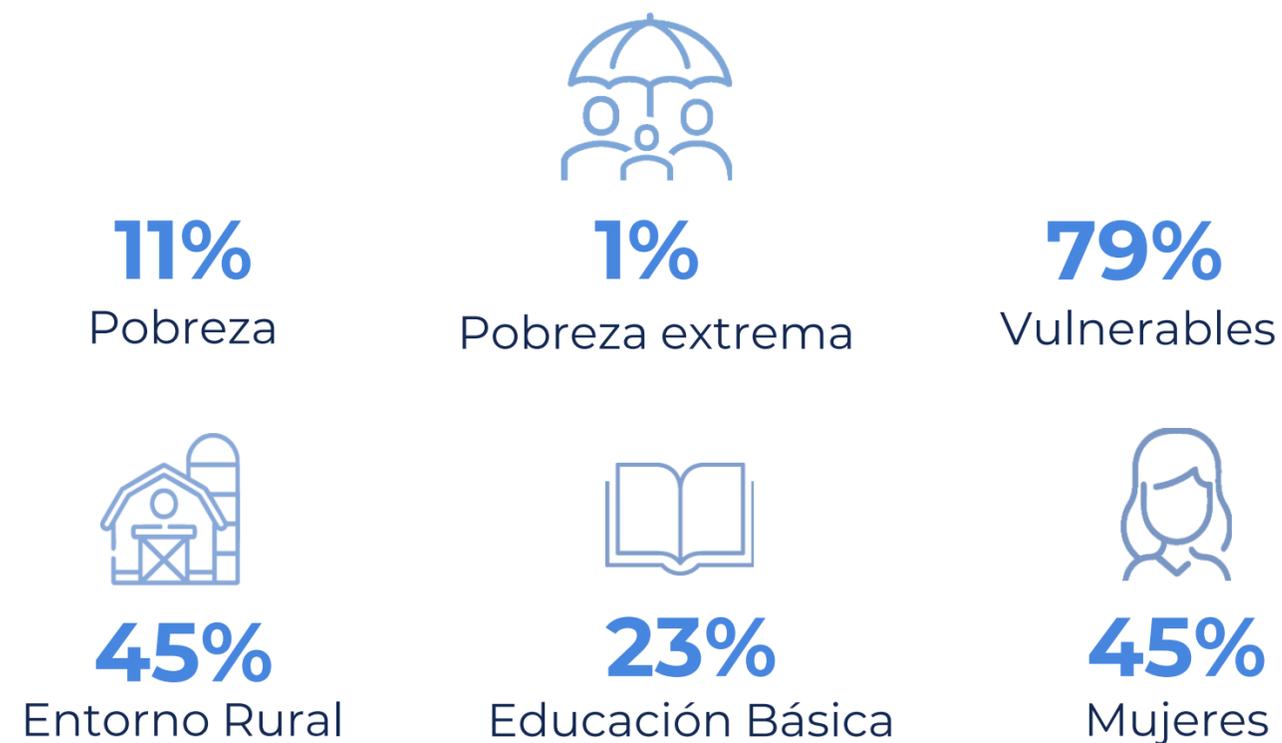


- Región Centro
- Región Este
- Región Norte
- Región Oeste





Llegamos a **18,464** microempresarias y microempresarios en el territorio panameño, de los cuales

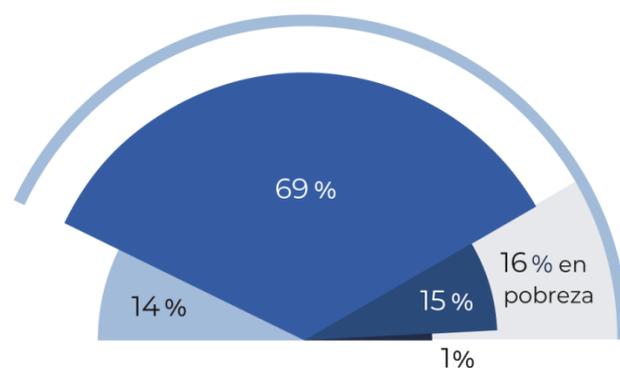


Toda nuestra labor está centrada especialmente en los colectivos que enfrentan mayores barreras para ingresar al sistema bancario formal como lo son **las mujeres o aquellos que residen en áreas rurales.**

# Vulnerabilidad económica

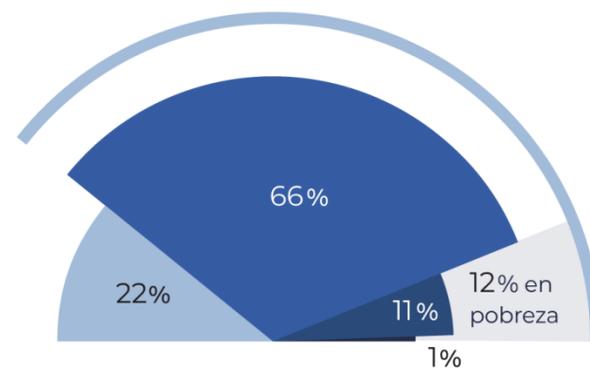
Clientes de crédito nuevos

**86% Vulnerables**



Mujer

**78% Vulnerables**

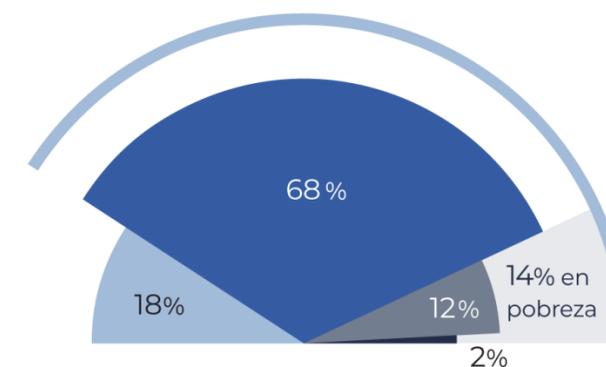


Hombre

Ext. pobres   Pobres   Vulnerables   Otros

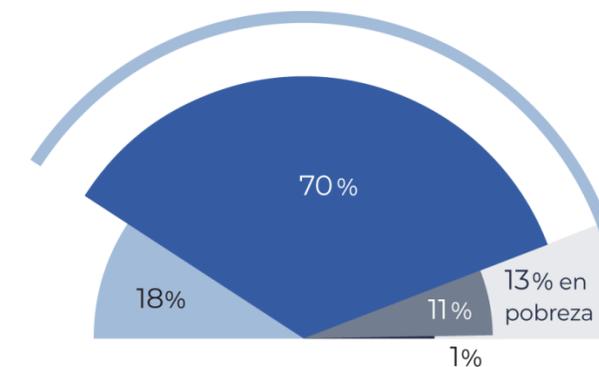
Vulnerabilidad económica de los emprendedores

**87% en vulnerabilidad**



Nuevos clientes

**82% en vulnerabilidad**



Total clientes

Ext. pobres   Pobres   Vulnerables   Otros

*\*De los clientes de crédito que generan rentas por debajo de 3 veces la línea de la pobreza*



# Reto

¿Cómo transformamos nuestros procesos para que cada desembolso se vuelva un **motor de desarrollo productivo** para los emprendedores vulnerables, sin perder la calidez de nuestra banca relacional?



# Visión Estratégica de innovación y digitalización en **Microserfin**



Desde 2020, Microserfin ha implementado una estrategia digital robusta conocida como "**Microserfin 2.0**", basada en los siguientes ejes clave:

## De la **Estrategia** a la **Implementación**



## Punto de Partida

# 2020

- Diagnóstico institucional
- Diseño del modelo de negocio centrado en el cliente
- Customer Journey
- Ciberseguridad



- Diseño Modelo de Innovación
- Definición Hoja de ruta digital priorizando acciones clave de negocio y tecnología

# 2021

## Preparándonos para el viaje

## Iniciación

# 2022

- Implementación de la ruta digital con equipos ágiles
- Logro de “Quick Wins”, ChatBots, Expediente Digital, Geolocalización, Movilidad Cliente y Asesor, Pasarela de pagos



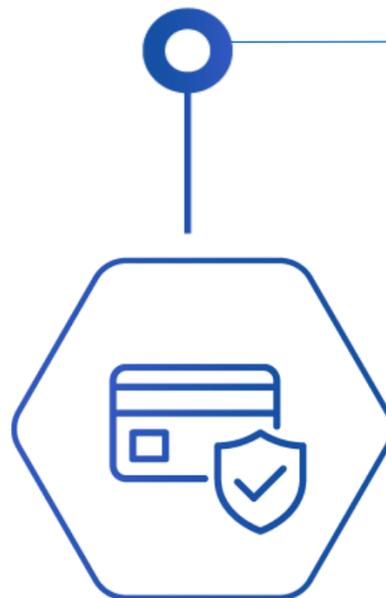
## Consolidación **2023**

- Consolidación de canales digitales de pago.
- Desembolso a cuenta de Banco
- Impulsamos cultura data-driven
- Impulsamos tu negocio
- Modelo de actuación Única
- Solicitud de Crédito web
- Mapa de Experiencia Asesores



## Visión futura **2025**

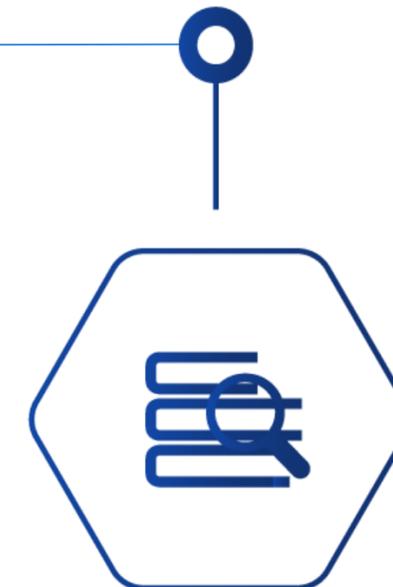
- Gobierno de Datos y Analítica Avanzada (ML)
- Planificación de la evolución estratégica de los sistemas centrales e incorporación de nuevas tecnologías



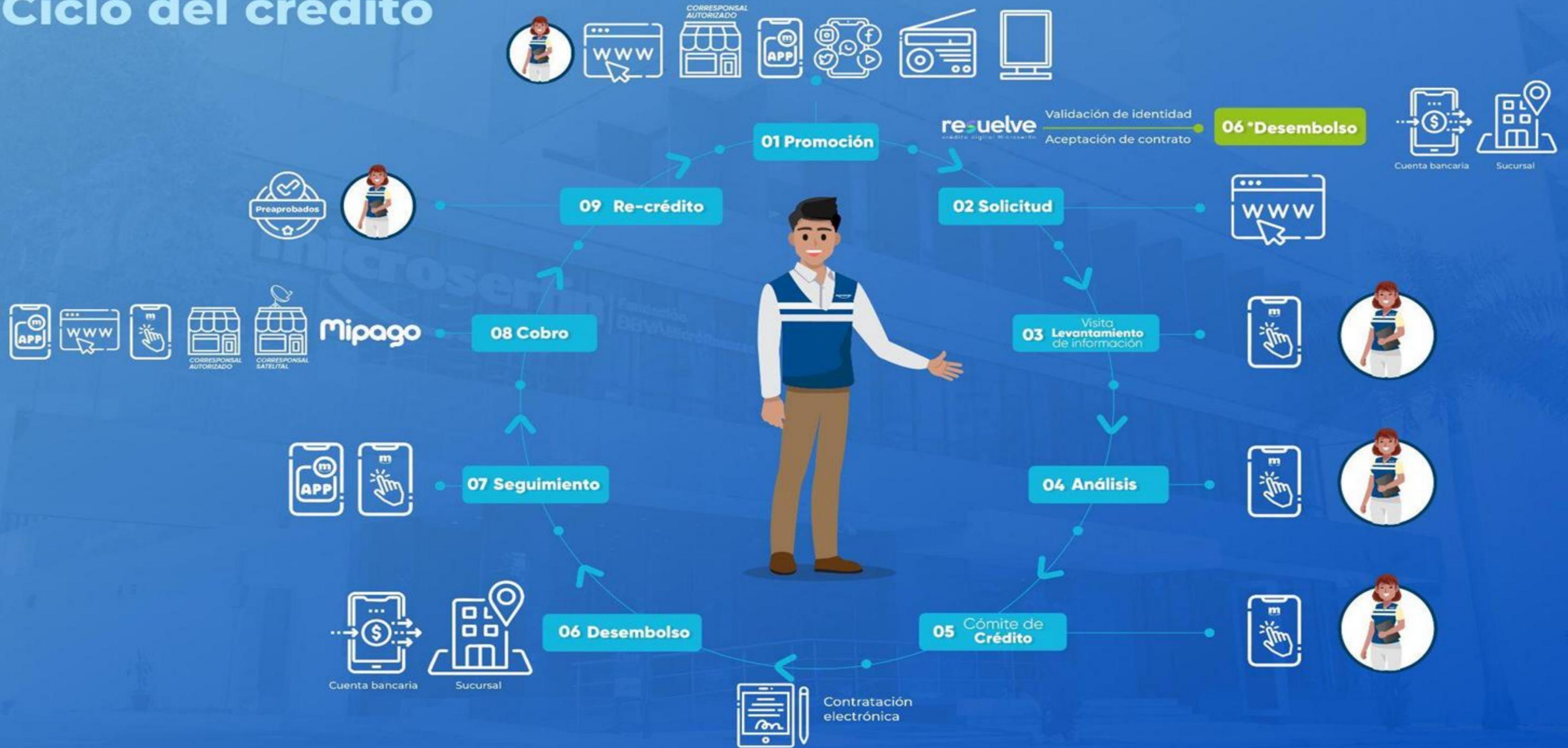
- Primer producto digital ("Resuelve")
- Producto Escala mujer y Microseguro Mujer
- Capacidades de IA asistente virtual MSF Responde
- Automatizaciones de tareas en diferentes áreas

## **2024**

### Escalamiento y expansión



# Ciclo del crédito



# Implementaciones Digitales

# Corresponsal Satelital



**El objetivo** del **Corresponsal Satelital** es brindar un Canal de Recaudo en área sin cobertura, aportar a la disminución de brecha digital y financiera a través del acceso a internet y brindar un modelo de negocio sostenible (venta de internet) al corresponsal.

Solución finalista en los **Premios Corresponsables de España.**

# resuelve

crédito digital Microserfin

Financiamiento inmediato desde teléfono móvil (para clientes preaprobados).

Esta solución fue nominada como **mejor innovación empresarial 2024 en Panamá**

# mfs Responde

**Microserfin Responde** es una herramienta de **inteligencia artificial** generativa utilizada para mejorar la atención al cliente interno y la eficiencia en la gestión de procesos internos.

Herramienta ganadora del **oro en los Premios País de Fintech Américas 2024.**





# Logros Consolidados **2020-2025**

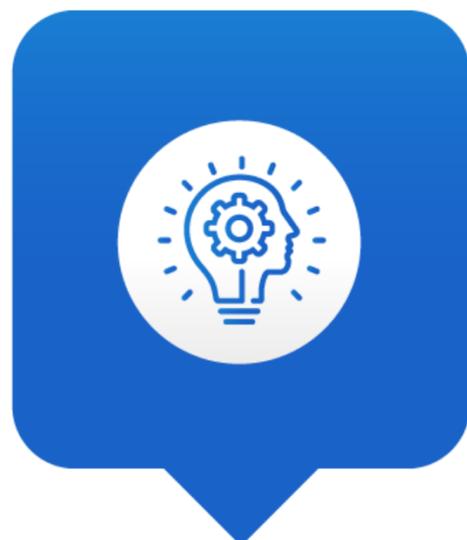


# Conclusión

Diagnóstico



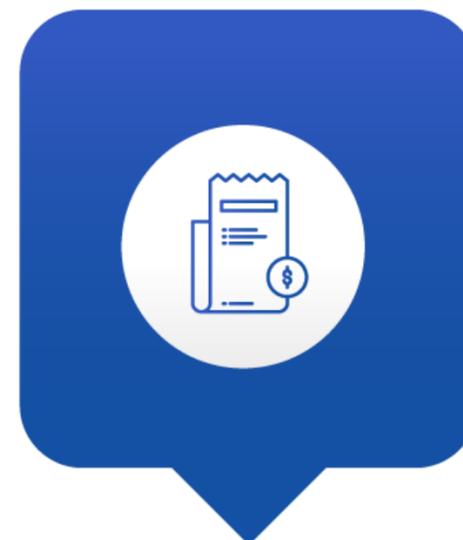
Prototipo



Escala



Medición



Nuevo ciclo



En **cinco años** Microserfin pasó de expedientes en papel y procesos manuales a un ecosistema digital con **créditos 100 % digitales**, **IA generativa** y una **cultura de innovación** reconocida en la región.

El **reto 2025-2026** es monetizar el ecosistema

Marketplace



Nuevos créditos digitales



Y consolidar la analítica de datos para **sostener el crecimiento inclusivo** y **la resiliencia financiera del segmento microempresarial panameño**.

# Aprendizajes

## Aciertos

- Madurez ágil tangible
- Incremento en la productividad
- Mayor satisfacción del cliente

## Desaciertos

- Resistencia al cambio
- Malentendidos sobre agilidad
- Desalineación inter-áreas





World Council

# Estrategias de Innovación y Digitalización para las Microfinanzas

Edison Mejía

Gerente General | Microserfin

15 y 16 de Mayo | Panamá



World Council

# Conecta con nosotros

Edison Mejía | Gerente General

gerencia@microserfin.com



**Foro Cooperativo de  
Innovación Financiera**

15 y 16 de Mayo | Panamá