

El 60% de microfinancieras prioriza proyectos que mejoren la experiencia del cliente

Durante la pandemia, la tecnología fue el aliado estratégico del sector de las microfinancieras para mantener los flujos de atención prepandemia y, por ende, un nivel óptimo de colocaciones en un contexto económico y sanitario complejo.

Según el estudio Adopción Digital 2021 realizado por Telefónica B2B Hispam, el 60% de las microfinancieras prioriza proyectos que mejoren la experiencia del cliente y el 85% incorpora la seguridad como un componente fundamental en estas iniciativas.

“En esta nueva etapa de recuperación de la economía, las cajas tienen en su enfoque la **digitalización** con valor, donde sus principales retos son: aumentar su eficiencia y alcance; brindar servicios financieros que sean más accesibles y adecuados a las necesidades de sus clientes y; mejorar la experiencia de acceso y uso de productos y servicios tecnológicos», explicó José Olaechea, Gerente Comercial de Administración Pública y Zonales de **Movistar Empresas**.

«Por ello, ponemos a disposición del sector de las microfinancieras, nuestras capacidades globales con presencia local para acompañarlos en su camino a la transformación digital y la adopción de servicios en la nube con los niveles

de seguridad necesarios para el core de su negocio”, aseveró.

Colocaciones

Para febrero de 2022, las cajas municipales reportaron un mayor nivel de colocaciones (S/ 29.640 millones) en comparación con febrero de 2021 (S/ 26.500 millones), lo que representó un crecimiento de 11,85%.

Este incremento, según indican los especialistas, responde a estrategias de cierre de brecha burocrática -en comparación con la banca tradicional- y a la incorporación de soluciones digitales en sus procesos.

Desafíos de microfinancieras

El sector microfinanciero ha enfrentado una serie de desafíos no solo para incorporar la **digitalización**, sino también para no perder la cercanía con sus clientes. Este y otros aspectos fueron abordados en el Seminario Internacional de Microfinanzas “Humanizando la transformación digital” – **SIM Arequipa 2022**, organizado por la **Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (FEPCMAC)** y **Caja Arequipa** y en el cual participó **Movistar Empresas**.

“La dinámica de atención del sector microfinanciero depende de gran medida de las transacciones presenciales en una agencia,

es así que durante el año 2021 las microfinancieras innovaron con soluciones digitales para poder tener la cercanía con sus clientes, invirtiendo un 20% más en relación a años anteriores. Dichas inversiones se concentraron en soluciones tecnológicas de servicios en Cloud, Seguridad Informática y Digitalización de la Banca», expresó.

«De esta forma, se pudo mantener y optimizar sus operaciones con eficiencia y seguridad, entregándoles a sus clientes la posibilidad de generar diferentes tipos de operaciones financieras”, manifestó José Olaechea.

Digitalización de las microfinancieras

El sistema de Cajas Municipales viene evolucionando a través de la incorporación de la tecnología, con el propósito de convertirse en Fintech multiplataforma, con procesos ágiles a comparación de la banca tradicional. Sin embargo, la migración de las entidades financieras a la nube, sin la asesoría adecuada, puede ocasionar vulnerabilidades ante ciberataques.

Ante ello, la Superintendencia de Banca y Seguros del Perú (**SBS**) emitió una normativa para que la información de los usuarios del sistema financiero se encuentre debidamente respaldada y protegida ante ciberataques.

Para lograrlo, el sector de cajas municipales requiere de un aliado estratégico en transformación digital que los asesore y

guíe en la implementación de soluciones de ciberseguridad y de migración a la nube, para que puedan concentrar sus esfuerzos en su core de negocio, las microfinanzas.

“Este es el valor que desde Movistar Empresas ofrecemos al sector, donde ponemos a disposición de las microfinancieras soluciones ad hoc a sus necesidades, de la mano de Telefónica Tech, la división especializada en soluciones digitales, quienes cuentan con los mejores especialistas en el tema”, afirmó José Olaechea.

Soluciones y servicios

Con el objetivo de acompañar al sector de microfinancieras en su **transformación digital** asegurando el cumplimiento normativo con certificaciones internacionales y como partner principal de una de las redes de corresponsales más grande del país, Movistar Empresas se presentó en el SIM 2022 en Arequipa con una amplia y variada gama de soluciones y servicios de valor agregado.

Entre estas soluciones y servicios destacan: agentes corresponsales, SD-WAN, Journey to Cloud, Ciberseguridad y Smart Steps una solución basada en Big Data que permite recabar insights e identificar tendencias entre los usuarios de una entidad, ayudando de esta manera a optimizar su propuesta de valor.

“Desde Movistar Empresas estamos en la capacidad de proveer

servicios integrales de procesamiento transaccional end to end, desde que se captura la transacción hasta su autorización y todo soportado por un sistema de información (BackOffice) requerido», refirió.

«Asimismo, proveemos un canal digital (POS) que entrega servicios a través de aplicaciones propias o de terceros como bancos, Fintech, procesadoras, entre otros. Este tipo de soluciones son fundamentales para auditorías, proponer mejoras, centralizar datos y continuar creciendo en el segmento”, concluyó el especialista.