

From Insights to Action: How Incofin Leverages MFI Index Data to Drive Impact – Spanish Summary and Transcript

(Note: This transcript was AI-generated using [NoteGPT](#). Transcripts may include inconsistencies or errors and some sentences have been condensed.)

Resumen

Incofin utiliza datos del Índice MFI para mejorar la inclusión financiera, impulsando inversiones significativas mientras fomenta el compromiso comunitario y la transparencia.

Aspectos destacados

-  Alcance Global: Más de 88,000 voces de prestatarios de más de 46 países contribuyen a entender el impacto.
-  Recolección de Datos: Encuestas sistemáticas brindan información sobre las experiencias de los clientes y los resultados financieros.
-  Enfoque de Asociación: Se enfatiza la colaboración con las entidades en las que se invierte para promover la transparencia y la mejora.
-  Progreso Inclusivo: Las inversiones buscan beneficios sociales y ambientales junto con retornos financieros.
-  Aprendizaje Continuo: Los ciclos de retroalimentación regulares ayudan a adaptar estrategias según las necesidades cambiantes de los clientes.
-  Gestión de Riesgos: Identificar riesgos potenciales, como malentendidos de los clientes, es crucial para mejorar el impacto.
-  Perspectivas de Género: Datos desagregados revelan disparidades en los resultados, lo que lleva a mejoras específicas de productos para mujeres.

Ideas Clave

-  Enfoque Centrado en la Comunidad: Escuchar a los clientes finales ayuda a alinear las inversiones con necesidades reales, asegurando que las instituciones financieras se mantengan receptivas a sus comunidades. Esto genera confianza y demuestra compromiso con la responsabilidad social.
-  Medición del Impacto: Usar encuestas estandarizadas ayuda a recolectar datos imparciales, permitiendo a los inversionistas rastrear el rendimiento y tomar decisiones informadas. Esto fomenta una cultura de transparencia y mejora continua.
-  Abordando las Brechas de Género: Desagregar datos por género revela información crítica, llevando a productos financieros adaptados que sirven mejor a las mujeres. Este enfoque apoya estrategias financieras inclusivas.

- 🛠️ Estrategias Accionables: Involucrar a las entidades en las que se invierte para desarrollar planes de acción específicos basados en los hallazgos de las encuestas fomenta mejoras proactivas y demuestra un compromiso con el bienestar del cliente.
- 🔄 Adaptabilidad al Cambio: La necesidad de chequeos regulares sobre las experiencias de los clientes resalta la naturaleza dinámica de los ecosistemas financieros, permitiendo que las organizaciones se adapten según sea necesario.
- 🛡️ Compromiso con la Privacidad de los Datos: Asegurar la protección de los datos de los prestatarios mejora la confianza y el cumplimiento, posicionando a las organizaciones como administradoras responsables de información sensible.
- 📄 Mitigación de Riesgos: Identificar y abordar malentendidos de los clientes sobre préstamos y términos es esencial para mantener la sostenibilidad operativa y mejorar los resultados de los clientes.

Transcript

00:16

¡Hola a todos! Un caluroso saludo a todos, ya sea que estén con nosotros esta mañana, tarde o noche, donde sea que se conecten. Es un placer para mí hablar con ustedes en esta semana de inclusión financiera. Soy Pranav de 60 Decibels y tengo el gusto y el privilegio de tener esta conversación con Ben, del equipo de impacto y riesgos de Inin. Solo quiero darles un breve resumen de cómo vamos a pasar los próximos 30 minutos y luego nos sumergiremos en el tema.

00:43

Voy a empezar con una breve introducción sobre el índice de microfinanzas 60 DB, que es una iniciativa anual para ayudar a los inversionistas de impacto y a los proveedores de servicios financieros a escuchar mejor a las comunidades a las que sirven. También voy a presentar brevemente a Ben y un poco de su trayectoria. Después de que Ben hable sobre el trabajo de Inof Fin, nos meteremos de lleno en cómo un inversionista enfocado en el impacto, como Inin, realmente piensa sobre los datos de impacto para el cliente final y cómo los utiliza.

01:15

Primero hay que entender, y luego crecer y mejorar su impacto con el tiempo. Antes de entrar en eso, tengo una solicitud importante para todos los que se están uniendo a nosotros desde diferentes partes del mundo: no duden en participar con preguntas y comentarios en el chat de discusión en vivo que ven. Vamos a tratar de dejar unos 5 a 6

minutos al final de los 30 minutos para responder sus preguntas, así que siéntanse libres de intervenir con cualquier comentario que podamos abordar.

01:42

La forma de hacer esta charla más relevante y atractiva para ustedes es que voy a compartir mi pantalla rápidamente. Antes de eso, quería mencionar que soy de 60 DB, que se enfoca en la inclusión financiera. Nuestro objetivo es ayudar a nuestros clientes a medir el impacto que tienen en las comunidades y en la inclusión financiera. Hemos estado trabajando para hacer crecer el índice y que sea muy valioso para la comunidad en los últimos años. Ben viene de...

02:10

Sabes, ahora estoy en el equipo de riesgo e impacto en Inco Fin, pero tengo una gran cantidad de experiencia en la gestión de inversiones, y antes de eso estuve en la investigación en el área de inclusión financiera. Así que vamos a traer todas esas perspectivas a la conversación. Por si querías decir hola, sí, hola a todos. Como dijo Pav, soy Ben Walling Ford, parte del equipo de riesgo, ESG e impacto en Inco Fin Investment Management, y estoy realmente contento de ser parte de la conversación.

02:39

"Hoy está fantástico, así que voy a compartir mi pantalla y, Ben, me dices si la ves. ¿Está ahí? Sí, genial. Voy a tomar un par de minutos para presentar el índice de microfinanzas. Es realmente una celebración de escuchar directamente a los clientes, las comunidades y los usuarios finales a los que las instituciones de microfinanzas y los proveedores de servicios financieros en todo el mundo buscan servir. Es una iniciativa que hemos estado llevando a cabo durante tres años."

03:13

Estamos entrando en nuestro cuarto año, ya saben, mientras avanzamos hacia 2025, pero realmente empezó en 2022, donde escuchamos de manera muy sistemática y estandarizada a casi 18,000 prestatarios de 72 instituciones de microfinanzas, o proveedores de servicios financieros, como los llamamos ahora. Eso creció a unos 115 proveedores de servicios financieros y más de 50,000 voces de prestatarios en total el año pasado, y este año hemos escuchado a más de 88,000 voces en total, lo cual es súper emocionante.

03:44

Representamos voces de más de 46 países alrededor del mundo, en más de 80 idiomas locales, donde estamos recopilando estos datos. Nuestro objetivo realmente es expandir esto a más de 100,000 voces el próximo año. Antes de profundizar, escucharemos mucho de Ben sobre cómo se está utilizando estos datos, pero solo quería darles una idea, para aquellos que no están familiarizados con el índice del tipo de datos que normalmente recopilamos. Así que, como pueden ver...

04:11

En tu pantalla recopilamos datos sobre varias dimensiones de impacto, como el acceso a servicios financieros y la inclusión financiera. En este caso, se trata de un microcrédito y el impacto que tiene en los negocios y los hogares de las comunidades que lo reciben. También hay preguntas importantes sobre la protección del cliente, y es un tema que vamos a tocar hoy en relación con los riesgos potenciales que es importante tener en cuenta y mitigar en la inclusión financiera.

04:39

El espacio, especialmente cuando se trata de servir a comunidades y clientes que históricamente han sido desatendidos, y luego hay dimensiones adicionales de impacto relacionadas con la resiliencia. No solo se trata del impacto a corto plazo de las microfinanzas, sino de hasta qué punto hay un aumento o un cambio en la resiliencia a largo plazo frente a crisis financieras. Y por último, pero no menos importante, hay temas sobre la capacidad y la autonomía, y la habilidad para trabajar hacia metas financieras. Eso es lo último que quería mencionar.

05:06

"Antes de empezar, quiero darles un vistazo rápido a la variedad de socios con los que trabajamos para hacer esto posible. Como verán, se trata de una combinación de fundaciones, inversionistas de impacto, instituciones de finanzas en desarrollo, ONGs internacionales y más. Son varias organizaciones que eligen y priorizan escuchar a las comunidades que sus carteras y sus organizaciones en el país sirven. Y, por supuesto, estaremos hablando con uno de ellos."

05:33

Hoy, eh, quién está, eh, así que sin más preámbulo me encantaría entrar en el meollo de la conversación de hoy. Ben, si quieres presentarnos el trabajo de, eh, para empezar, y luego puedo hacerte las primeras preguntas que tengo preparadas. Sí, claro, gracias, Pranav. Sí, Incofin es un inversionista de impacto que ha estado operando por más de 30 años y

gestiona más de 10 fondos diferentes, invirtiendo con un enfoque en tres sectores principales, que son la inclusión financiera.

06:05

Agricultura sostenible y acceso a agua potable limpia. Proporcionamos tanto deudas como capital y asistencia técnica a nuestras empresas en las que invertimos, con más de 1 billón de USD en activos bajo gestión a nivel global. Al final del día, invertimos para generar impacto, ya que cada una de nuestras inversiones busca no solo un retorno financiero, sino también retorno en ESG e impacto. Hemos estado colaborando con 60 Decibels como parte del índice MFI, lo que nos ha permitido recopilar datos de resultados a nivel final y a nivel de cliente para varias de nuestras inversiones.

06:43

"En diferentes regiones, incluyendo tanto las IMF como las empresas agrícolas. Así que sí, estoy ansioso por nuestra conversación de hoy y gracias a todos por unirse a la sesión, increíble, fantástico. Ben, creo que mencionaste desde el principio que estás enfocado en el impacto, y una de las preguntas que siempre me intrigan es que el impacto es una palabra muy amplia; tiene muchas referencias, muchos contextos, muchos significados, y diferentes organizaciones piensan cosas distintas cuando piensan en el impacto."

07:12

Mi primera gran pregunta para ti es, ¿qué significa impacto en Inin? Bueno, hemos definido nuestra misión para resumir nuestro enfoque sobre el impacto. Nuestra misión es que invertimos para generar impacto, impulsando el progreso inclusivo y transiciones sostenibles. Esto significa no solo invertir de manera responsable, sino también hacerlo con un propósito real y para obtener resultados positivos, ya sea desde un punto de vista social o ambiental. Al desglosar la misión, el progreso inclusivo se trata de no buscar el crecimiento solo por el crecimiento, sino de ser inclusivos.

07:55

"Progreso en muchas formas, ya sea en las mejoras en la vida de nuestros clientes o en ofrecer oportunidades equitativas entre mujeres y hombres, por ejemplo. Luego están las transiciones sostenibles, que se refieren a que nuestras empresas invertidas y sus clientes operen dentro de los límites de nuestro planeta y hagan la transición a través de la mitigación y la adaptación para mejorar la resiliencia frente al cambio climático. Y hacemos esto como parte de nuestro sistema de gestión de impacto, siguiendo la estructura ABC del impacto para nuestro marco general."

08:31

"que trata sobre la gestión de riesgos de sostenibilidad, por un lado, principalmente evitando daños e impactos. Por otro lado, la gestión del rendimiento se enfoca en beneficiar a los interesados, ya sean nuestras inversiones, los clientes finales o las comunidades locales. Genial. Entonces, si tuviera que resumirlo, sería un poco ir más allá del crecimiento por el crecimiento mismo, como dices, y pensar en un progreso inclusivo y en cómo realmente hacer un progreso medible hacia algo más amplio."

09:00

La meta es súper, súper útil y creo que esa es la misión más grande que tienes. Entonces, yendo un poco al grano, nuestro trabajo en 60 DBS y en colaboración con inin se trata realmente de ayudarte a obtener una perspectiva desde abajo sobre el impacto que estás teniendo, el impacto positivo, pero también los riesgos negativos que hay que mitigar. Así que mi segunda pregunta, para llevarnos a eso...

09:26

¿Hasta qué punto escuchar a las comunidades a las que sirves te ha ayudado a entender, primero, y luego a avanzar hacia el crecimiento del impacto en estos objetivos, tal como los defines? Bueno, necesitamos escuchar a los clientes finales desde el inicio de nuestros fondos y también a lo largo de la vida de estos. Comenzamos con una hipótesis de impacto que está centrada en el cliente final; esto está incorporado en los fondos desde el primer día, con una teoría de cambio formalizada, y es realmente vital tener eso.

10:08

chequeo de la realidad sobre la hipótesis que construimos en la teoría del cambio, funcionando como lo habíamos modelado teóricamente. Y sí, para saber eso, necesitas escuchar a los clientes finales sobre lo que realmente está pasando y los impactos que están experimentando. También creo que es importante señalar que las cosas cambian tan rápido, por ejemplo, los cambios en el entorno económico o macro-político de los países en los que operamos, que la experiencia del cliente no solo necesita ser chequeada, sino revisada regularmente con el tiempo.

10:48

veamos si tal vez estamos abordando algo que ya no es un problema o si el problema podría ser más grande de lo que pensamos o diferente a lo que inicialmente creímos, lo que podría requerir una estrategia revisada. Es realmente interesante. Una de las preguntas que se me ocurre, basándome en lo que acabas de describir, es que, bueno, tengo curiosidad si tienes ejemplos o casos donde, ya sea en nuestro trabajo conjunto o

más ampliamente al escuchar directamente de las comunidades, nos haya ayudado a entender mejor.

11:24

Las cosas en cualquiera de esos niveles son interesantes porque la manera en que lo describiste es realmente interesante. Hay tendencias macroeconómicas de las que querrías estar al tanto. En segundo lugar, hay tendencias específicas de las instituciones o, ya sabes, desafíos con sus clientes que también querrías monitorear. Y luego hay ciertas cosas que podrían ser inesperadas, como, no sé, cosas sobre las hipótesis que tenías al invertir, que tal vez ya no son válidas y requieren que se revisen.

11:49

Estrategia de inversión o en qué te enfocas, así que tengo mucha curiosidad si podrías compartir alguna información, ya sea grande o pequeña, sobre cómo los datos o escuchar a las comunidades está influyendo en tu trabajo. Sí, es una muy buena pregunta. Creo que vale la pena discutir los resultados de las encuestas con cada inversionista y hablar sobre cómo interpretar y usar esos resultados. Según los hallazgos, nos ha parecido útil en algunos casos definir un plan de acción para dar seguimiento a algunos puntos identificados.

12:25

Áreas de mejora o simplemente, bueno, un signo de interrogación, necesitamos aprender más sobre, por ejemplo, hay un inversionista en Kenia que tuvo dos resultados que me gustaría destacar como ejemplo. Uno es sobre la protección al cliente, donde la encuesta mostró que el 64% de los clientes entiende la tasa de interés y las tarifas que están pagando por el préstamo, lo cual, por supuesto, debería ser 100%. Eso significa que un tercio de los clientes puede que no esté entendiendo, a pesar de que la empresa tenga...

13:03

Tener políticas para asegurarse de que, eh, el inversionista esté haciendo seguimiento con sus clientes y oficinas sucursales para entender mejor cómo podría ser el caso y corregir, eh, cualquier deficiencia que se encuentre en la implementación, eh, de sus procedimientos operativos para eso. Y otro hallazgo, eh, relacionado con una pregunta de impacto, sobre si el cliente final ha visto un aumento en sus ingresos como resultado del préstamo, y en qué medida, el 40% de los hombres decía que sí.

13:41

Ha tenido un impacto significativo, mientras que solo el 30% de las mujeres dijo lo mismo, así que es particularmente interesante dado que la inversión tiene productos de crédito dedicados a las necesidades financieras únicas de las mujeres. Fue un hallazgo un poco inesperado y ahora estamos investigando eso para entender cómo se pueden mejorar más los productos y apoyar mejor el progreso de las clientas. Es, en particular, súper, súper interesante. Solo quería hacer una pausa rápida para decir que estoy muy emocionada por las preguntas que están llegando en el chat y el resto.

14:19

Estoy seguro de que los he visto y vamos a llegar a ellos en unos minutos. Solo quería hacer una pausa en esos dos ejemplos y profundizar un poco porque son muy interesantes. Es un buen puente hacia mi próxima pregunta, que tiene que ver con escuchar a las comunidades desde la perspectiva de entender si estás haciendo un progreso medible hacia un objetivo de impacto positivo, pero también tratando de entender los riesgos potenciales.

14:43

Eso podría impedir el logro de esos objetivos que necesitan ser mitigados y gestionados con el tiempo, ¿verdad? Entonces, el ejemplo que das sobre entender la tasa de interés y la demostración de que, sabes, cerca de un tercio de los encuestados podría no entender completamente, o al menos no en la medida que se requiere, su tasa de interés y sus condiciones. La pregunta que me surge es que lo primero que siempre quisiéramos fomentar, y tengo curiosidad como inversor y alguien que tiene un...

15:08

influencia sobre el proveedor de servicios financieros, cómo fomentas una cultura de reflexión, aprendizaje y mejora en lugar de la preocupación comprensible que puede surgir al señalar algo, especialmente considerando tu posición de influencia y poder como asignador de capital a estas instituciones. ¿Cómo fomentas ese sentido de colaboración para que se trate de escuchar y centrarse en la mejora, en lugar de defenderse y demostrar algo que quizás no esté funcionando?

15:37

Claro, sí, lo dijiste muy bien en tu pregunta. Todo empieza contigo, cómo se presenta la empresa al ejercicio, para alinearlos en el propósito de esto. No se trata de calificar a la empresa, sino más bien de aprender más de tus clientes sobre los posibles impactos y también identificar áreas de mejora en las estrategias de impacto, prácticas u ofertas de productos. Desde la perspectiva de un inversor, diría que...

16:23

También lo vemos como una señal de transparencia que el socio esté pasando por, ya sabes, algún tipo de evaluación de impacto independiente por parte de terceros. Para empezar, eso es fantástico. Solo quiero recalcar eso otra vez, Ben, porque, ya sabes, no es la primera vez que escucho de un inversor de impacto como tú que los datos obtenidos al escuchar son casi tan importantes como la iniciativa de escuchar en sí, porque demuestra una voluntad de poner.

16:55

ponerse allá afuera y entender, a un nivel muy básico, qué está funcionando y qué no, y tener un poco de, ya sabes, que otros miren lo que hay detrás y trabajen contigo para entender y mejorar el impacto. Así que creo que es un punto fantástico el no solo enfocarse en los datos y los resultados, sino más bien dar un paso atrás para apreciar y reconocer el compromiso de escuchar a las comunidades y luego encontrar formas de incorporar esos ciclos de retroalimentación en cómo...

17:21

Las organizaciones funcionan de manera súper útil y luego, al cambiar de tema, hablas sobre la diferencia inesperada en el impacto en los ingresos, donde eran más altos para los hombres que para las mujeres, a pesar de que había un producto enfocado en mujeres. Esta es una pregunta bastante complicada, así que entiendo que no tengas la respuesta perfecta, pero tengo curiosidad: ¿cómo has visto eso?

17:47

Funciona bien, ya sea en este caso o en otros donde sabes que entender que algo no está saliendo como se planeó es una cosa, y proponer formas concretas de mejorarlo es algo muy diferente. Así que tengo curiosidad, ya sea por ideas sobre cómo los datos podrían ser más valiosos o sobre cómo la organización puede estar más atenta para tomar esos insights y convertirlos en productos mejorados que realmente generen un aumento, ya sabes, el aumento esperado en los ingresos para las mujeres, así como lo es para los hombres. Sí, sí, bueno, creo que...

18:21

Bastante útil en los informes que encontramos. Hay unos desglose de cada una de las preguntas, ya sea sobre la protección del cliente o los impactos, desglosando entre mujeres y hombres y otras segmentaciones de los datos. Eso es algo que probablemente deberíamos considerar, seguir fortaleciendo el análisis de los datos de manera transversal

según las diferentes características de los clientes. Y, por supuesto, también es el tipo de cosa donde las comparativas en los informes son importantes.

18:59

Vamos a seguir haciendo que los estándares sean cada vez más sólidos a medida que más instituciones en diversas regiones y países alcancen esa masa crítica para que los benchmarks tengan sentido. Entendido, entendido. Entonces, desglosar los datos por género y otros factores es importante, junto con esos estándares más significativos para entender dónde el rendimiento es realmente bueno y dónde hay espacio para mejorar. Y de nuevo, me doy cuenta de que al usar ciertos...

19:33

Palabras técnicas, pero para que todos sepan, lo que Ben menciona sobre los puntos de referencia se refiere a que las dimensiones de impacto que les mostré se traducen en preguntas de encuestas muy específicas. Y lo increíble, o lo que nos emociona mucho en 60 DBS, es que todos los prestatarios a los que escuchamos reciben exactamente la misma pregunta, claro que en diferentes idiomas locales, y eso nos permite comparar el rendimiento de impacto de los proveedores de servicios financieros con otras organizaciones.

20:01

El mismo país, en la misma región y a nivel global, y entonces, para aclarar tu punto, si me aseguro de entenderlo bien, mientras más localización y mayor concentración de empresas que hemos evaluado tengamos dentro del mismo país y en las mismas subdivisiones de grandes países, más útil será la información, porque habrá un nivel de comparabilidad mucho más local. Definitivamente estamos trabajando en eso, ya sabes, no es algo que...

20:26

No sucede fácilmente porque, ya sabes, es un movimiento que intenta construir alrededor de escuchar y lograr que la gente participe activamente. Pero está muy bien anotado y es algo que, sabes, tiene mucho sentido también. Me doy cuenta de que nos quedan unos 10 minutos y así que mi última pregunta para ti antes de pasar a la sección de preguntas y respuestas, porque hay muchas preguntas ahí, Ben, es ¿cuáles son algunos consejos que podrías dar?

20:50

"Hay otros inversionistas o fundaciones enfocados en el impacto que están interesados y ansiosos por medir el impacto, pero que también escuchan a sus comunidades para hacerlo. Sin embargo, yo encuentro que es muy complejo, desafiante o un lío. Me gustaría saber si tienes algún consejo para ellos. Claro, creo que vale la pena recoger comentarios directos de los clientes finales sobre los impactos que están experimentando, y así poder hacer ajustes según sea necesario. También creo que es importante trabajar con un proveedor de servicios que tenga las habilidades adecuadas."

21:24

un conjunto de preguntas estandarizadas, imparciales e independientes en la encuesta del cliente. También creemos que es importante discutir e interpretar los resultados junto con el inversionista, para definir un plan de acción específico basado en los hallazgos. Además, hay que ayudar al inversionista a interpretar los resultados de acuerdo con su propio sistema de gestión de impacto, su estrategia de gestión de impacto y la misión general que tiene la empresa. Genial. Solo voy a repetir eso: se trata de realmente...

22:03

Enfatizando la importancia de escuchar a la Comunidad Final, primero y segundo, elegir al Proveedor adecuado de una manera independiente y objetiva, cuestionando y recolectando datos de las comunidades. Y por último, pero no menos importante, meterse en los datos y los detalles con el proveedor de servicios financieros que participa, porque quiero recalcar eso, porque cuando lo haces en colaboración, ellos realmente comienzan a ver el inmenso valor.

22:25

de los datos y viniendo de un lugar de aprendizaje en lugar de una evaluación, lo cual puede ser bastante complicado. Así que te agradezco un montón por todas esas ideas y perspectivas, Ben. Voy a revisar estas preguntas y te voy a pasar una para que la pienses un par de minutos mientras yo respondo un par que están enfocadas en la metodología. Una de las preguntas, Ben, en la que me gustaría que pensaras es cómo ves el tema de mover o algo así.

22:48

Enfocándome en lo que entiendo, esta es la pregunta de Kosif. Gracias, Kosi, por esa pregunta. Primero, se trata de cómo piensas en mover esas comunidades y clientes que, en cierto sentido, están en problemas, como los préstamos no productivos. ¿Cómo piensas en esos tipos de clientes que podrían estar pasando por un mal momento? Y, ¿cómo piensas en ayudarles a mejorar? Ben, me encantaría entender eso de ti.

23:14

Porque estás invirtiendo tanto por un propósito como por ganancias, así que imagino que es un tipo de desafío complicado. Te dejo con eso por un momento. Y luego un par de preguntas rápidas sobre la metodología. Una es, Alonso, gracias por tu pregunta sobre la representatividad de cuánto de los datos está en inversiones. Solo para dar un paso atrás, hay 127 proveedores de servicios financieros incluidos en la edición 2024 del índice.

23:40

Hay muchas, muchas empresas, es un poco difícil recordar cuántas de esas están en el portafolio, pero definitivamente, creo que hay más de mil encuestados, si no es que muchos más, que son de proveedores de servicios financieros en los que ha invertido. Esa es una respuesta rápida a tu pregunta. Y luego, otra pregunta de Kashif, y Ben, tal vez te pase la palabra para que pienses sobre la rentabilidad en comparación con...

24:03

No estoy seguro de lo que quiere decir con el método Ki por vocc, así que si pudieras aclararlo sería genial. Lo siento, no conozco ese acrónimo. En cuanto a cómo recopilamos los datos, todos nuestros datos para el índice de microfinanzas se recogen a través de entrevistas telefónicas en el idioma local. Tenemos enumeradores e investigadores en más de 90 países alrededor del mundo.

24:28

La última vez que revisé, eran personas las que realmente atendían el teléfono y hacían estas entrevistas de manera conversacional. Pero lo que es realmente interesante es que también estamos experimentando con una variedad de otras técnicas de recolección de datos, como encuestas por SMS, entrevistas por IVR, ya sabes, entrevistas a través de WhatsApp, y también estamos explorando otras tecnologías emergentes para hacer entrevistas más fluidas, en contextos más digitales y con más datos. Pero sí, esas son algunas formas en las que recolectamos datos. Puedo compartir más, por supuesto, con cualquiera que tenga preguntas. Ben, fuera.

24:53

Háblanos de tus inversiones y cómo navegas eso. Sí, si entiendo bien la pregunta sobre los préstamos no productivos (NPL) y cómo tener eso en cuenta. Se me ocurren un par de cosas: creo que es importante en encuestas a clientes como esta incluir a aquellos que están en NPL y, idealmente, incluso a los que han incumplido, para tener una visión completa. El problema es que suelen ser más difíciles de encontrar o de que participen, pero esa es la realidad.

25:33

saber que la única forma de realmente tener una idea completa y una visión sólida de los impactos en ambas direcciones que están sucediendo, y sí, por supuesto, este tema de los npl en general es crucial, ya que mantener los npl bajos es bueno tanto para la institución como para el cliente, para asegurar que las operaciones sean sostenibles y que los impactos se logren como deberían. ¡Fantástico, fantástico, fantástico! Muchas gracias, Ben. Voy a ir tocando algunos de los otros temas sin un orden específico.

26:05

Preguntas, creo que una es, um, um, um, en realidad quiero que pienses en una de ellas, Ben, que trata sobre cómo traducir los datos en acciones prácticas para mejorar el impacto, ¿verdad? Y cómo asegurarte de que esas acciones reflejen las necesidades del prestatario. Así que te dejo pensar en eso. Del lado de los inversores, puedo sugerir algunas ideas, pero me encantaría que también lo pienses. Un par de preguntas metodológicas, una que veo aquí de Caroline. Muchas gracias por tu...

26:32

La pregunta sobre el intercambio de datos es muy buena. Es una preocupación creciente en varios países, ya que la gente quiere asegurarse de que sus datos y su información personal, conocida como PII, estén seguros, protegidos y que no se vendan injustamente o sin su consentimiento. Así que lo que quiero asegurarles es que estamos trabajando activamente con nuestros proveedores de servicios financieros y socios inversionistas.

26:59

A través de los países, queremos dejar muy claro cómo manejamos los datos que recibimos de ellos y asegurarnos de que cumplimos con las leyes nacionales y regionales. Como empresa, estamos alineados con el GDPR, que es la ley de protección de datos y privacidad aquí en Europa. Esto cubre la mayoría de los requisitos de protección de datos a nivel global, pero tenemos una estrategia específica para cada país si es necesario, para comunicar y garantizar que la forma en que usamos o recopilamos los datos sea la correcta.

27:29

La información que podemos identificar sobre las personas, la manera en que la usamos y cómo la destruimos al final de nuestros proyectos, está en línea con los requisitos a nivel nacional. Eso es todo, pero reconozco que es una preocupación creciente y debemos tenerlo en cuenta para asegurarnos de que nuestro trabajo cumpla con las expectativas

regulatorias. Y, antes de pasarle la palabra a Ben, quería mencionar rápidamente la subjetividad de las preguntas, y esto viene de Alonso.

27:54

"Buena pregunta, Alonso. Creo que la forma en que pensamos sobre la subjetividad es algo que solía venir a mi mente y a la de otros; como que subjetividad significa que no se puede comparar o que es anecdótica. Pero una de las cosas que hemos tratado de perfeccionar en nuestra metodología, Alfonso, es recopilar datos sobre preguntas subjetivas a gran escala, de una manera que se vuelva cuantificable y comparable para la toma de decisiones. Lo que quiero decir con eso es que si estamos preguntando..."

28:22

las mismas preguntas a miles o decenas de miles de encuestados, como en este caso con el índice. Lo que nos permite hacer esto es que, si tenemos datos que se recopilan de manera sistemática y que luego se pueden comparar con organizaciones similares en la misma región, nuestra esperanza es que parte de esa subjetividad se aplique a través de estas organizaciones y que algunas de las tendencias que estamos viendo en el rendimiento superior o en las áreas de mejora sean, de hecho, un reflejo de la experiencia vivida.

28:50

Así que ese es realmente nuestro objetivo, que es recopilar datos subjetivos a gran escala a través de una combinación de preguntas cuantitativas y algunas preguntas cualitativas, y luego con puntos de referencia para ayudar a entender qué está funcionando y dónde hay espacio para mejorar. Ben, te paso la palabra para que nos ayudes a pensar en el impacto y las acciones prácticas basadas en los datos, y yo seguiré mirando el chat. Sí, sí, y la pregunta sobre cómo transformar los datos en acciones prácticas... sí, todavía estamos aprendiendo nosotros mismos sobre la mejor manera de hacerlo.

29:25

Los datos, creo que primero comienzan con una conversación con el inversor sobre algunas áreas de mejora. Y, ya sabes, una vez que se investiga y se entiende mejor con los clientes finales, nunca se implementa una solución sin el feedback del cliente. Luego, después de implementar la solución, hay que encuestar a los clientes de nuevo más adelante y entender si, por ejemplo, la mejora en la protección del cliente realmente la están experimentando en el terreno. Genial, ok, fantástico, yo como...

30:00

Solo tenemos un minuto, así que vamos a cerrar esto rápido. Primero, gracias Ben por tu respuesta. Segundo, hay una pregunta sobre la representatividad al diseñar un índice, que es una pregunta fantástica. ¿Cómo aseguramos que los datos que estamos recopilando sean representativos de los prestatarios de la institución financiera? Y la forma en que lo hacemos en esta etapa es solicitando acceso, idealmente, a todo.

30:25

base de datos de contactos de clientes, pero cuando eso no está disponible o no se puede compartir con nosotros, recibimos, ya sabes, entre 3,000 y 5,000 contactos seleccionados al azar del proveedor de servicios financieros. Luego tratamos de asegurarnos de que algunas de las características clave, como género, duración, tipo de préstamo (grupal vs. individual) y la proporción de clientes en mora a 30 días, coincidan con los promedios de la población para asegurarnos de que, al menos de manera aleatoria, estamos hablando con segmentos que están alineados con la población. Y una vez más.

30:54

"Estamos tomando muestras aleatorias de esa lista para conseguir un grupo lo más representativo posible. Solo quiero enfatizar que esto es un trabajo en progreso; estamos tratando de avanzar hacia un mayor nivel de acceso al contacto con los clientes, así que estamos hablando con un conjunto representativo. Esperemos que eso ayude con las comparaciones. Y dado que ya se nos está acabando el tiempo, solo quiero pausar aquí y resumir un par de cosas rápidas, Ben, que tú y yo discutimos, una es solo la..."

31:18

Énfasis en la importancia de escuchar a las comunidades finales, tanto para entender el impacto positivo, que me pareció un gran ejemplo con la diferencia de género y el aumento de ingresos, como para mejorar eso y también los posibles riesgos con las comunidades. La idea es que, poco a poco, más y más clientes entiendan los préstamos a los que tienen acceso y reciban datos de manera constante, como tú dices, para tener un pulso real sobre el cliente.

31:42

Asegúrate de que la tendencia esté subiendo y de que realmente funcione, como dijiste, colabora con el proveedor de servicios financieros para que sientan esa sensación de asociación y reflexión, así pueden enfocarse en mejorar en lugar de defender su desempeño. Y de nuevo, hay unas preguntas muy buenas en el chat, sé que no hemos podido responder todas, así que si tienen alguna pregunta pendiente, no duden en contactar directamente a Ben o a mí, nos encantaría conversar.

32:04

"Una conversación larga y, ya sabes, mantenerla en marcha, pero muchas gracias por acompañarnos. Ben, ¿tienes alguna palabra final antes de despedirnos? No, solo agradecer a todos por unirse a la sesión y sí, espero seguir la conversación. Muchas gracias, ¡adiós!"