

Intercambiando las mejores prácticas de África y Asia

Excelente planeamiento estratégico, clara orientación al cliente y capacitación permanente del staff resumen las mejores prácticas observadas en Instituciones Financieras (IFIs) top evaluadas por MicroRate en África y Asia.

Planeamiento estratégico

La óptima y oportuna planificación comienza con la identificación de indicadores financieros y/o sociales que materializan la misión. Con su incorporación y seguimiento en reportes periódicos se facilita a la alta dirección una mejor herramienta para el cumplimiento de objetivos. Mejor aún si a cada área de la organización se ve involucrada y asignadas las metas correspondientes.

Aunque resulta comparativamente más costoso dentro de la planificación financiera, los beneficios ampliamente compensan el gasto de asignar, por ejemplo, personal de control en cada sucursal como un funcionario responsable de finanzas en adición al uno de riesgos y de auditoría. En efecto, para la IFI esta inversión en un aparentemente mayor número de staff le ha permitido una buena aplicación de la metodología crediticia y, por tanto, sobresalientes resultados en la calidad de sus colocaciones. Además, ha disminuido la probabilidad de eventos fraudulentos.



Orientación al cliente



Las entidades financieras líderes muestran en común una bien definida y consistente orientación hacia el cliente. Los estudios de mercado y encuesta de satisfacción son recurrentes a fin de fortalecer la oferta de servicios financieros y no financieros (de ofrecerlos). Típicamente, el área de Marketing es quien lidera este esfuerzo que logra múltiples beneficios no solo para el cliente sino para la misma entidad financiera.

Un monitoreo permanente al desarrollo de productos a través de estudios de mercado y encuestas de satisfacción en combinación con visitas de campo a sus clientes resultaron cruciales para recoger las experiencias de

"primera mano" y de modo objetivo. Los resultados de estos estudios son cuidadosamente analizados a fin de detectar nuevas necesidades y debilidades en la oferta de servicios de la IFI.

La adaptación a las necesidades del mercado se ha convertido en una ventaja diferenciadora en estas IFIs top respecto a sus competidores. Prestatarios del área rural, del segmento joven o senior para los cuales adaptan sus servicios y canales ha sido sumamente productivo. Así también la incorporación de servicios no financieros que ha promovido una certera fidelización.

El riesgo adicional que sugieren grupos de población vulnerables se compensa con alianzas estratégicas y fondos garantía.

Generar confianza en el cliente ha resultado fundamental. Fomentar una relación de bienestar mutuo ha sido clave para asegurar que, por ejemplo, la cartera de créditos se mantenga con excelentes niveles de calidad.

Capacitación del staff

En las IFIs top evaluadas se observó un inusualmente sólido y bien asentado compromiso de su personal con la misión, promovida por un significativo sentimiento de pertenencia a la organización. Un sistema constante de capacitación a todo nivel además de la evaluación periódica del staff que combina aspectos cuantitativos y cualitativos alineados a la misión les ha permitido asegurar de una forma eficaz el logro de objetivos.

Un sistema de comunicación fluida entre la alta gerencia y el resto del staff permitió monitorear de cerca las actividades de la IFI y obtener un conocimiento completo de los problemas en campo, incluidos asuntos vinculados a temas de riesgo o de auditoría, así como quejas del cliente o temas relacionados a la gestión del recurso humano.

Este conocimiento bueno del desempeño operativo también fortaleció la toma de decisiones y el buen gobierno corporativo.

A black and white photograph of several people in a meeting, looking at documents and talking.

**Foromic**
Buenos Aires, Argentina
30 Oct. - 1 Nov. 2017
**MicroRate**
El FOROMIC está próximo y su entidad tiene una excelente oportunidad para lograr diversificación de fondeo y visibilidad internacional a través de nuestros servicios de calificación.
Escríbanos a info@microrate.com para coordinar una cita con nuestros representantes.