

SUMMARY OF THE PROJECT IN DESIGN * (*)

Digitalización para la inclusión financiera

PITCH ELIGIBILITY DATE		COUNTRY(IES)
01/17/2024		Honduras
ALIGNED WITH COUNTRY STRATEGY?		
Yes		
PARTNER(S)		
MICREDITO		
PRELIMINARY CLASSIFICATION ENVIRONMENTAL AND SOCIAL IMPACT		
FI-3 (**)		
TOTAL BUDGET	IDB Lab	LOCAL COUNTERPART AND COFINANCING
	US 0	
DESCRIPTION		

El problema En Honduras, el 57% de la población (de un total de 10,4 millones (M) de personas) vive por debajo de la línea nacional de pobreza y aún persisten importantes brechas de inclusión financiera y de acceso a servicios básicos, que los modelos de atención tradicionales no han podido resolver adecuadamente. Debido a esto, una parte importante de la población, y en particular las mujeres, está subatendida o continúa sin acceso a estos servicios, particularmente en los segmentos de menores ingresos, lo que afecta su potencial de superación económica y social.

Las mujeres enfrentan barreras sistémicas que dificultan el desarrollo de sus capacidades. Esto se refleja en bajos niveles educativos, baja participación en la economía formal, desigualdad en la carga de las labores del hogar, altos índices de violencia basada en género, y acceso limitado a recursos económicos y a servicios básicos. El 62% de las mujeres adultas hondureñas se encuentran en situación de pobreza multidimensional. Dos barreras claves que inciden en la situación de vulnerabilidad socioeconómica de la mujer son el inadecuado acceso a crédito y servicios financieros y la falta de acceso a servicios de salud preventiva.

Se estima que en el país hay más de 560,000 micro y pequeñas empresas (mypes) que aglutinan más de 1.520.000 trabajadores, que representan alrededor del 70% de la población económicamente activa, con un aporte al PIB que ronda entre el 25 y 30%. En el segmento de las microempresas, alrededor de un 53% corresponde a mujeres.

Inadecuado acceso a crédito y a servicios financieros: Las mujeres emprendedoras enfrentan desafíos tanto en su nivel de bancarización, acceso a crédito y a otros servicios financieros esenciales como medios de pago de bajo monto o cuentas bancarias. Un reciente estudio del BID (2021) que analiza la brecha de género en el acceso al financiamiento en Centroamérica, concluye que las mujeres enfrentan desafíos tanto en la bancarización como en el acceso a crédito personal o empresarial, y que esta brecha no sólo plantea preocupaciones de equidad, sino también de eficiencia, ya que puede traducirse en un menor crecimiento económico.

La brecha de género en Honduras presenta grandes desafíos de acceso a servicios financieros: el 49% de los hombres tiene una cuenta bancaria frente al 29% de las mujeres (vs 77% y 69%, respectivamente, en ALC). Sólo el 9% de las hondureñas[iii] en edad laboral (15-64 años) han accedido a financiamiento formal (Global Findex 2021), siendo este un factor fundamental para mejorar sus ingresos económicos. Las posibilidades de que una mujer no bancarizada y sin historial crediticio acceda a un crédito formal aún son limitadas. Por otro lado, los productos crediticios de las microfinancieras disponibles en el mercado para los segmentos vulnerables tienen

*The information mentioned in this document is indicative and may be altered throughout the project cycle prior to approval. This document does not guarantee approval of the project.

**The IDB categorizes all projects into one of six E/S impact categories. Category A projects are those with the most significant and mostly permanent E/S impacts, category B those that cause mostly local and short-term impacts, and category C those with minimal or no negative impacts. A fourth category, FI-1 (high risk) Financial Intermediary (FI)'s portfolio includes exposure to business activities with potential significant adverse environmental or social risks or impacts that are diverse, mostly irreversible or unprecedented, FI-2 (medium risk) FI's portfolio consists of business activities that have potential limited adverse environmental or social risks or impacts, FI-3 (low risk) FI's portfolio consists of financial exposure to business activities that predominantly have minimal or no adverse environmental and social impacts.

debilidades que generan costos de transacción y tiempo para quienes logran acceder a éstos. Estas debilidades afectan desproporcionadamente a las mujeres.

Oferta de servicios financieros. Los proveedores de servicios financieros inclusivos que operan en el país en su mayoría manejan modelos tradicionales de financiamiento, que son intensivos en mano de obra y requieren de un contacto directo del cliente con la institución (o sus representantes). Esto limita la eficiencia y capacidad para dar un servicio ágil y de reducir los costos financieros y de transacción. Una investigación de mercado realizada recientemente por MiCrédito en Honduras revela que la mayoría de los usuarios encuestados prioriza una *respuesta rápida* como atributo principal de su relación con la entidad financiera con la que trabaja. Similarmente, los encuestados señalan a las redes sociales como su medio de comunicación preferido. La digitalización de los servicios financieros se presenta como una potencial solución para abordar estos desafíos. Sin embargo, aunque algunas instituciones han comenzado a digitalizar servicios, la mayoría de estos esfuerzos se centra en clientes de ingresos medios, dejando a aquellos con ingresos más bajos sin opciones digitales para acceder a financiamiento o realizar transacciones electrónicas. La falta de canales digitales aumenta las dificultades de acceso a financiamiento para las mujeres, especialmente aquellas en la economía informal, que enfrentan obstáculos en movilidad y corren mayores riesgos de violencia y robo al realizar transacciones en persona.

Falta de acceso a la salud preventiva. Por otro lado, la salud de una mujer afecta su capacidad de atender sus negocios y participar plenamente en la economía, incluyendo su habilidad de repagar sus préstamos, cuando logra acceder a los mismos, afectando lograr una inclusión financiera plena. Muchas mujeres enfrentan obstáculos para acceder a servicios de salud preventiva debido a barreras financieras, ya que las opciones de seguro o telemedicina son limitadas, costosas y muchas veces existen barreras geográficas o desconocimiento sobre estos servicios. Las enfermedades y el costo de sus tratamientos es uno de los principales factores para que se de incumplimiento en el pago de las obligaciones crediticias, por lo que los consumidores financieros necesitan y, de hecho, solicitan servicios que les permita protegerse de las enfermedades y manejar el impacto en sus finanzas.

La oportunidad: [Financiera MiCrédito Honduras](#) (FMCH), recientemente adquirida por MiCrédito Holding, busca impulsar un proceso de transformación digital, de manera de incorporar como clientes a personas desatendidas y ayudarlas a acceder a servicios financieros de manera más ágil, eficiente, y en condiciones más convenientes. En paralelo a profundizar la *digitalización* de sus operaciones y servicios, FMCH ha decidido enfocarse con mayor intensidad en el segmento de clientes mujeres, para lo cual adaptará un producto de crédito (Mujer Emprende y soluciones de pagos apoyadas en medios digitales, e implementará también complementarias de acceso a servicios de salud preventiva que su holding manejó con éxito en Nicaragua. Esta se presenta como una oportunidad interesante para revertir las debilidades de acceso a servicios financiero señaladas. FMCH es una financiera regulada autorizada para captar depósitos.

La solución Como parte de sus nuevos objetivos estratégicos, FMCH busca su transformación digital e incorporar nuevos productos crediticios orientados a mejorar el acceso a crédito y reducir la vulnerabilidad de las mujeres emprendedoras en Honduras, los que se describen a continuación, para los cuales ha solicitado el apoyo del BID.

Transformación digital. FMCH se ha propuesto mejorar la oferta de servicios financieros inclusivos y de calidad que atiendan al segmento de las mujeres emprendedoras, a partir de implementar soluciones financieras apalancadas en *tecnologías digitales* para elevar la calidad y eficiencia de los servicios, por medio de la incorporación de tecnología e innovación en sus *productos, procesos y canales de distribución*.

FMCH buscará realizar un proceso de transformación digital, con lo cual espera: (i) reducir los costos y riesgos operativos, automatizando y agilizando los procesos de crédito, para eficientizar sus operaciones (con el ahorro de recursos y la reducción de errores humanos), y ofrecer a sus clientes productos y servicios en términos más competitivos y asequibles; (ii) mejorar la experiencia y satisfacción del cliente, ofreciendo servicios de crédito más rápidos, fáciles de acceder y convenientes, utilizando canales digitales

*The information mentioned in this document is indicative and may be altered throughout the project cycle prior to approval. This document does not guarantee approval of the project.

**The IDB categorizes all projects into one of six E/S impact categories. Category A projects are those with the most significant and mostly permanent E/S impacts, category B those that cause mostly local and short-term impacts, and category C those with minimal or no negative impacts. A fourth category, FI-1 (high risk) Financial Intermediary (FI)'s portfolio includes exposure to business activities with potential significant adverse environmental or social risks or impacts that are diverse, mostly irreversible or unprecedented, FI-2 (medium risk) FI's portfolio consists of business activities that have potential limited adverse environmental or social risks or impacts, FI-3 (low risk) FI's portfolio consists of financial exposure to business activities that predominantly have minimal or no adverse environmental and social impacts.

(como teléfonos móviles, Internet, corresponsales y una red de puntos de atención) con lo que atraer nuevos clientes, y fidelizar a los actuales; y (iii) aprovechar las tecnologías digitales para adaptar sus productos y servicios a las necesidades de segmentos específicos de clientes.

Para potenciar su transformación digital, FMCH realizará inversiones en una *plataforma digital* e implementará soluciones para habilitar la infraestructura tecnológica necesaria para digitalizar sus operaciones y productos (ej. digitalización de expedientes; solicitud en línea de sus productos y servicios, acceso a ventanillas electrónicas, etc.), con lo cual espera mejorar la inclusión financiera, incorporando nuevas clientes subatendidas. Además, la digitalización mejorará la gestión de cartera, la atención de los asesores a los clientes, y acortará los tiempos de respuesta.

Productos y servicios financieros. FMCH ampliará su portafolio, incorporando nuevas herramientas, productos y servicios financieros, con los que busca contribuir a generar más inclusión y mejorar la calidad de vida de los usuarios de estos servicios, integrados por personas de bajos ingresos y vulnerables socioeconómicamente, al reducirles los costos y riesgos vinculados a sus transacciones financieras. Estos incluyen la introducción de un aplicativo para que sus clientes puedan efectuar consultas y diversas transacciones de pagos desde su cuenta, que permitirán a sus usuarios un mejor manejo de sus finanzas, y la posibilidad de aplicarlos a través de internet o de una aplicación en su dispositivo móvil.

En particular, con el objetivo de dar acceso a crédito a mujeres, FMCH implementará un nuevo producto de crédito individual, **Mujer Emprende**, dirigido a mujer de zonas urbanas y rurales en la base de la pirámide para emprendimientos nuevos o ya establecidos, en los sectores comercio, agrícola y servicios. En la actualidad existe muy poco financiamiento para este segmento que demanda montos pequeños, pues implica costos operativos elevados, que FMCH busca mitigar con su estrategia de transformación digital. Mujeres con negocios ya establecidos y mujeres graduadas de esta solución de emprendimiento Mujer Emprende, pueden optar a otros productos de crédito, tales como: estándar, agrícolas, vivienda y pymes, los que tienen sus propias características y requerimientos. Un estudio de mercado encargado por FMCH indica que este producto tiene perspectivas de una buena acogida y que será competitivo en el mercado.

Servicio de salud preventiva. Un beneficio de Mujer Emprende destinado exclusivamente a la mujer y a su núcleo familiar, es una asistencia de servicio de salud preventiva. FMCH implementará: (i) el beneficio principal será que toda prestataria de Mujer Emprende tendrá la asistencia médica remota como parte de la propuesta de valor de este producto, con acceso a consultas médicas (telemedicina), a prescripciones o a referencias a centros de salud; y (ii) eventos/rondas de salud organizados por FMCH vía webinar o local, a través de alianzas. Estos servicios facilitarán acceso a una atención integral y asequible a sus clientes mujeres, contribuyendo a su salud física y financiera.

Los beneficiarios Los beneficiarios del proyecto son mujeres emprendedoras, que verán mejoradas sus condiciones de acceso a crédito, servicios financieros y salud primaria. Se trata de mujeres en situación de vulnerabilidad socioeconómica que viven en zonas urbanas y rurales. En su gran mayoría están a cargo de hogares monoparentales, con hijos (menores de edad) que dependen de la actividad económica que ellas realizan y suelen tener diversas actividades de subsistencia en paralelo. Las condiciones de sus hogares, incluso en el área urbana, carecen de servicios públicos regulares (agua, energía y saneamiento). En muchos casos han sufrido situación de violencia intrafamiliar. En el ámbito rural, sus fuentes de ingresos provienen del sector agro o comercial en lugares con población dispersa y cierta lejanía de las sucursales en las que son atendidas. Usualmente las viviendas carecen de acceso a servicios de agua potable, carreteras, escuelas con primaria completa, alumbrado eléctrico, alcantarillados y centros de salud.

Con los créditos **Mujer Emprende** para creación y fortalecimiento de actividades económicas, preliminarmente se estima preliminarmente alcanzar, al final del proyecto, no menos que 1.400 mujeres e incorporarlas como clientes de FMCH. Se estima mejorar el acceso a servicios de salud preventiva de al menos 2.250 clientes. Asimismo, el proceso de transformación digital permitirá gradualmente introducir herramientas digitales para Mujer Emprende.

*The information mentioned in this document is indicative and may be altered throughout the project cycle prior to approval. This document does not guarantee approval of the project.

**The IDB categorizes all projects into one of six E/S impact categories. Category A projects are those with the most significant and mostly permanent E/S impacts, category B those that cause mostly local and short-term impacts, and category C those with minimal or no negative impacts. A fourth category, FI-1 (high risk) Financial Intermediary (FI)'s portfolio includes exposure to business activities with potential significant adverse environmental or social risks or impacts that are diverse, mostly irreversible or unprecedented, FI-2 (medium risk) FI's portfolio consists of business activities that have potential limited adverse environmental or social risks or impacts, FI-3 (low risk) FI's portfolio consists of financial exposure to business activities that predominantly have minimal or no adverse environmental and social impacts.

El socio El prestatario y ejecutor del proyecto será Financiera MiCrédito Honduras S.A (FMCH). FMCH es una institución regulada por la CNBS, la cual, fue recientemente adquirida (de FINCA International) por MiCrédito Holding Corp (MCHC), de Panamá, que también tiene operaciones en Nicaragua y Costa Rica, y que cuenta con una amplia experiencia en crédito a segmentos vulnerables y en inclusión financiera, a partir de sus operaciones en Nicaragua. La adquisición ha sido concluida con la autorización y el visto bueno de la CNBS.

FMCH inició operaciones en 2008 (como Financiera FINCA) y posteriormente obtuvo licencia para captar depósitos del público. Opera productos de crédito dirigidos a financiar mypes y personas. A octubre de 2023, contaba con unos 17.400 clientes activos de crédito ubicados en las poblaciones de bajos ingresos y vulnerabilidad socioeconómica, de los que el 30% se encuentra en el área rural y el 58% son mujeres. La mayoría de los clientes se encuentran en los sectores comercio, servicio y pequeña industria, y manejan un crédito promedio de US\$1.300. Adicionalmente cuenta con 82.000 clientes depositantes.

Para la implementación de su estrategia de transformación digital y de las actividades previstas dentro del proyecto, MCH deberá desarrollar ciertas alianzas:

- **Tecnología y sistemas:** Otro socio estratégico de FMCH a nivel tecnológico para alcanzar los objetivos deseados es MCSystems S.A. Se trata de una empresa de tecnología de la información con más de 20 años experiencia. MCSystems S.A. se encargará del mantenimiento, estabilidad y funcionamiento de la plataforma de expediente digital y el servicio en línea de solicitud de crédito; así como el desarrollo de otros tipos de productos y/o servicios digitales. Cuentan con la experiencia y conocimiento en la industria de microfinanzas y han trabajado con MiCrédito a nivel del desarrollo de plataformas en Costa Rica y Nicaragua. Se encargarían de la formación al personal y clientes sobre uso y manejo de las plataformas digitales.
- **Conectividad:** TIGO en Honduras será el *socio para conectividad* al ofrecer mayor alcance, cobertura, estabilidad y una variedad de productos y servicios que permitirán alcanzar una conexión más robusta entre el cliente y la institución mediante los canales y medios digitales.
- **Tarjetas y red de puntos de pago:** FMCH tiene autorización para la captación de depósitos, sin embargo, aún no la tiene para la emisión de tarjetas, por lo que deberá realizar una alianza estratégica con un *proveedor de servicios de tarjetas*, para implementar su estrategia vinculada con estos productos. Al presente, está en conversaciones con Visa y Mastercard para trabajar con el que ofrezca las mejores condiciones. De igual manera se estaría estableciendo una alianza con *proveedores de la red de cajeros automáticos y POS* presentes en Honduras para ampliar las opciones de acceso a puntos de pago y retiro de efectivo a sus clientes.

La contribución del BID Lab El financiamiento solicitado es un préstamo senior de US\$2.000.000 del Programa de Empresariado Social (PES).

*The information mentioned in this document is indicative and may be altered throughout the project cycle prior to approval. This document does not guarantee approval of the project.

**The IDB categorizes all projects into one of six E/S impact categories. Category A projects are those with the most significant and mostly permanent E/S impacts, category B those that cause mostly local and short-term impacts, and category C those with minimal or no negative impacts. A fourth category, FI-1 (high risk) Financial Intermediary (FI)'s portfolio includes exposure to business activities with potential significant adverse environmental or social risks or impacts that are diverse, mostly irreversible or unprecedented, FI-2 (medium risk) FI's portfolio consists of business activities that have potential limited adverse environmental or social risks or impacts, FI-3 (low risk) FI's portfolio consists of financial exposure to business activities that predominantly have minimal or no adverse environmental and social impacts.