

COVID-19: ESTUDO DO IMPACTO NO MICROFINANCIAMENTO

Perceções de instituições de microfinanciamento sobre a forma como a pandemia está a afetar a originação e digitalização de empréstimos

ÍNDICE

01	Resumo Executivo	3
02	Atendimento a Clientes	6
03	Pedidos de Empréstimo	10
04	Processamento de Empréstimos	15
05	Pagamentos de Empréstimos	18
06	COVID-19: Desafios e Oportunidades	22
07	Âmbito da Pesquisa	25
08	Sobre a MoneyPhone	27



01 RESUMO EXECUTIVO



01

RESUMO EXECUTIVO

À medida que o surto de COVID-19 se estende pelo mundo, deixa um rasto de perturbação que ameaça vidas e formas de subsistência. A pandemia afetou sobretudo as pessoas pobres e vulneráveis, criando novos desafios para as instituições que foram criadas para servir estas comunidades.

Para compreender de que forma a COVID-19 está a ter impacto nas instituições de microfinanciamento (IMFs) no terreno, em junho de 2020 a MoneyPhone colaborou com a MicroRate para realizar um inquérito a IMFs em todo o mundo. Participantes de 56 instituições— a maioria delas com sede na América Latina e África— partilharam as suas perceções. Ao mesmo tempo que destacaram as dificuldades provocadas pela pandemia, as IMFs revelaram de que forma estão a priorizar as

iniciativas de digitalização como resposta.

As conclusões do relatório confirmam que a pandemia dificultou muito mais a manutenção da gestão habitual das atividades das IMFs. Mais de 50% das instituições inquiridas não conseguiram reunir-se pessoalmente com clientes durante a COVID-19.



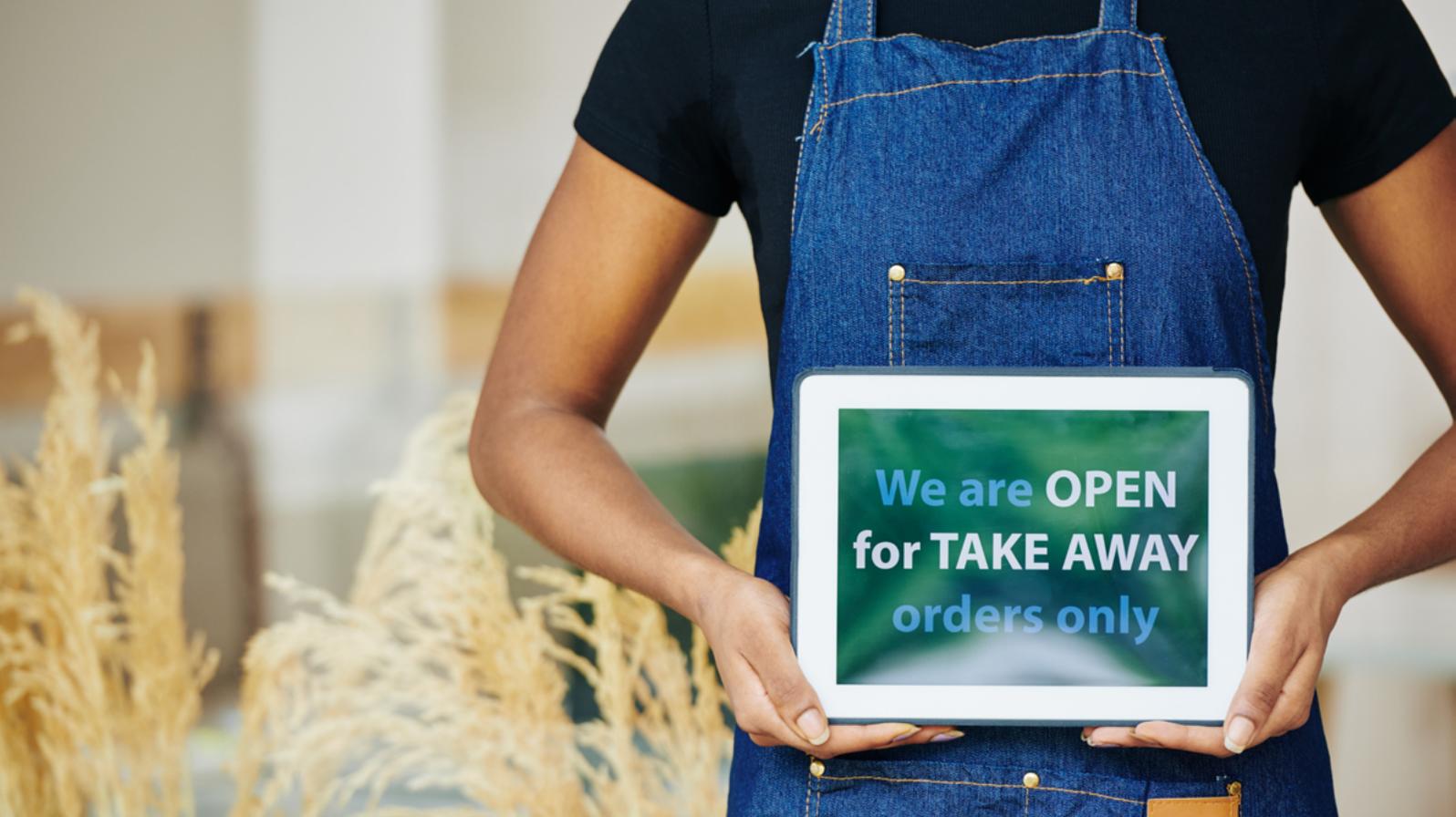


Muitas delas viram cair os pedidos de empréstimo e o volume de trabalho dos responsáveis de empréstimos diminuir. Outras suspenderam a integração de novos clientes e os reembolsos de empréstimos, uma vez que o panorama económico mais vasto mantém-se incerto.

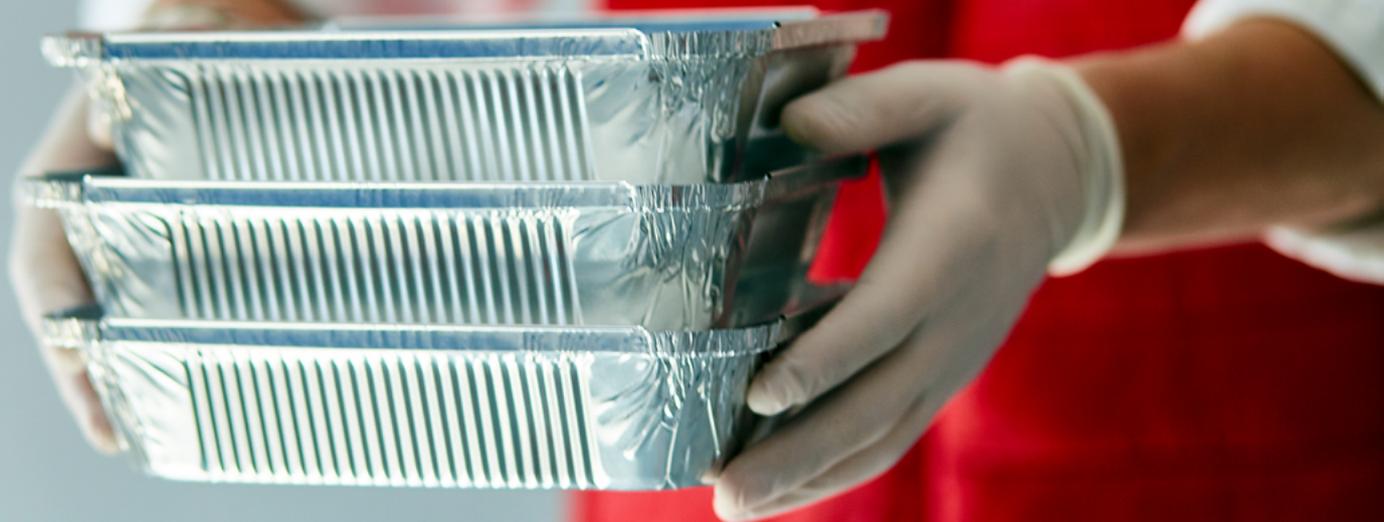
Face a estes desafios, as IMFs estão a intensificar os esforços de digitalização. 85% dos inquiridos planejam atualmente introduzir soluções digitais de pedidos de empréstimo e 69% estão a acelerar a implementação da carteira eletrónica. Embora admitam que persistem obstáculos à digitalização, os participantes do inquérito reconhecem que uma base digital forte será fundamental para a sobrevivência durante e após a pandemia.

O setor de microfinanciamento pode sair da crise provocada pela COVID-19 mais forte do que antes, mas fazê-lo irá exigir uma mudança significativa— incluindo uma mudança mais rápida e mais vasta para a via digital. As IMFs que continuam a depender de operações presenciais e processos manuais terão dificuldade em atender os clientes eficazmente, continuar a originação e desembolso de empréstimos, e manter a equipa e as comunidades seguras. Ao aproveitar esta oportunidade para investir num futuro digital, o microfinanciamento pode enfrentar a tempestade COVID-19 e apoiar as comunidades a nível global, que necessitam de financiamento inclusivo agora, mais do que nunca.

Este relatório analisa o impacto da COVID-19 em quatro áreas principais das operações IMF: 1) atendimento a clientes; 2) pedidos de empréstimo; 3) processamento de empréstimos e 4) pagamentos de empréstimos. Para cada área, o relatório destila problemas comuns que afetam as instituições durante a pandemia e os passos que estão a tomar para tratá-los. Numa secção final, as IMFs refletem sobre a forma como planejam explorar as soluções digitais para reforçar as operações na sequência da COVID-19.



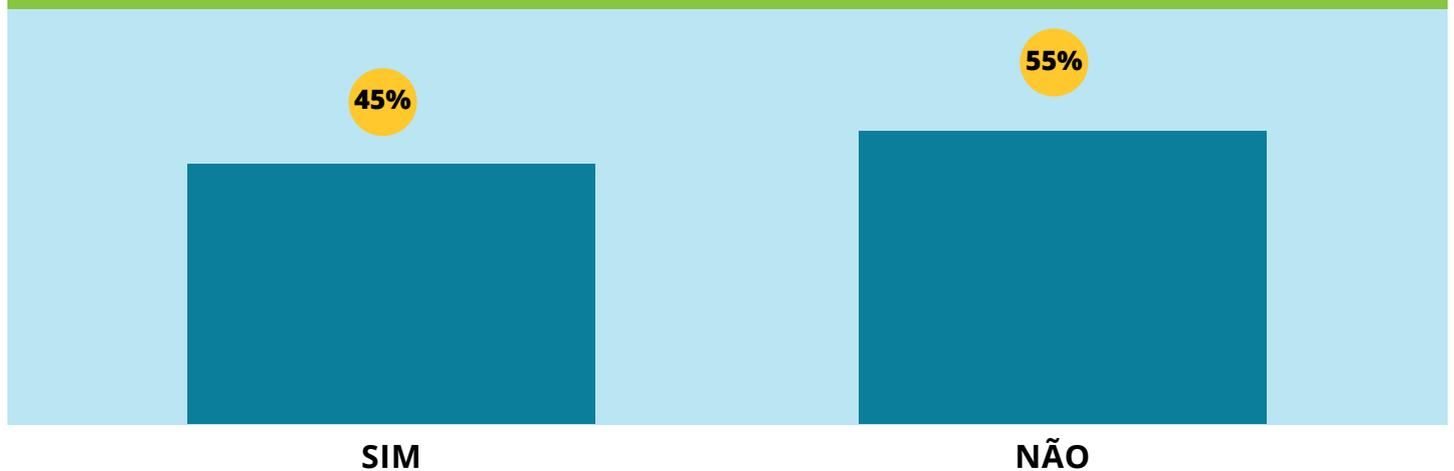
02 ATENDIMENTO A CLIENTES



ATENDIMENTO A CLIENTES

O confinamento e as regras de distanciamento social impediram operações de microfinanciamento, em particular no que diz respeito à interação com clientes. Antes da pandemia, 76% dos inquiridos recorriam a visitas presenciais—nos balcões ou no terreno—como canal de atendimento principal. Durante a COVID-19, mais de 50% das IMFs não conseguiram reunir-se presencialmente com clientes.

OS RESPONSÁVEIS DE EMPRÉSTIMOS CONSEGUEM REUNIR-SE COM OS SEUS CLIENTES DURANTE A COVID-19?



QUAIS ERAM OS SEUS CANAIS PRINCIPAIS PARA ATENDER CLIENTES, ANTES DA COVID-19?

“Pessoalmente, usando uma aplicação de campo digital num tablet com impressora.”

“Chamadas, mensagens de texto, visitas no terreno, WhatsApp.”

“Aconselhávamos usando serviços digitais como depósitos, levantamentos e pedidos de empréstimos usando telemóveis.”

“Rede de balcões; central de atendimento telefónico e redes sociais.”

“Canais bancários eletrónicos, como POS, ATM, serviços bancários por telemóvel e serviços bancários estruturais.”

“Produtos de empréstimo de microfinanciamento convencionais nos nossos balcões tradicionais.”

“Visitas no local de trabalho do cliente, recolhendo pagamentos manualmente no terreno e em balcões.”

“Vendas presenciais tradicionais.”



Os responsáveis de empréstimos registaram uma perturbação considerável no seu fluxo de trabalho normal durante a pandemia. Não tendo conseguido reunir-se diretamente com clientes devido ao confinamento ou, de outra forma, tendo sido condicionadas por requisitos rigorosos de segurança e distanciamento social, as IMFs tiveram de ajustar as práticas de trabalho. Muitas equipas mudaram para o teletrabalho, contactando os clientes virtualmente ou por telefone. Vários inquiridos indicaram que não tinham as infraestruturas e ferramentas digitais necessárias para manter as operações em funcionamento conforme o habitual. Em todos os domínios, as IMFs sentiram uma retração decorrente da COVID-19: algumas instituições comunicaram uma queda de 50-80% do volume de trabalho dos responsáveis de empréstimos durante a pandemia, ao mesmo tempo que outros responsáveis de empréstimos viram o negócio parar completamente. Certas IMFs decidiram parar completamente a integração de novos clientes para se focarem no atendimento aos clientes existentes.



COMO É QUE O FLUXO DE TRABALHO DOS RESPONSÁVEIS DE EMPRÉSTIMOS MUDOU DURANTE A COVID-19?

“Os horários mudaram. Os responsáveis de empréstimos tiveram de reduzir a sua circulação devido às restrições governamentais.”

“O fluxo de trabalho mudou significativamente; dependem de chamadas telefónicas e trabalham em casa remotamente.”

“Foi reduzido. Os pedidos de empréstimo são recebidos em canais digitais. Não damos formações. O acompanhamento é feito via WhatsApp.”

“Podem reunir-se com os clientes desde que todos os protocolos necessários sejam cumpridos. Alguns responsáveis de empréstimos trabalham a partir de casa mas não têm os dispositivos necessários para facilitar o seu trabalho.”

“O seu fluxo de trabalho diminuiu significativamente. Os responsáveis de empréstimos não trabalharam durante o período de confinamento.”

“Mais foco na monitorização do desempenho operacional, implementando novas estratégias para os desembolsos de empréstimos e design de produtos. Tirando partido da menor produtividade (e maior capacidade) para procurar novos clientes.”

Nesta nova realidade, os canais digitais tornaram-se mais úteis do que nunca para a conquista de clientes. Para muitas IMFs, as redes sociais já são uma via fundamental para chegar a potenciais clientes. 75% dos inquiridos confirmam que contam com a publicidade nas redes sociais para encontrarem novos negócios. Esta tendência leva a crer que continuará a aumentar, à medida que as regras de distanciamento social continuam a dificultar a divulgação presencial.

USA PUBLICIDADE NAS REDES SOCIAIS PARA ENCONTRAR NOVOS CLIENTES?

75%



SIM

25%



NÃO





03 PEDIDOS DE EMPRÉSTIMO



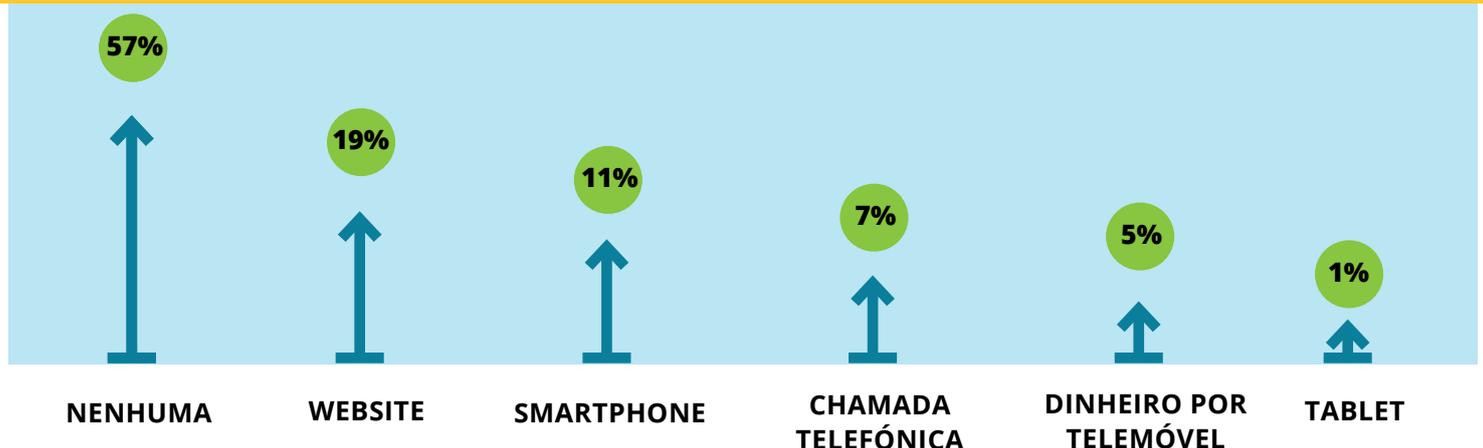
PEDIDOS DE EMPRÉSTIMO

Os pedidos de empréstimo baixaram drasticamente como resultado da COVID-19. Um grande número de IMFs comunicou uma redução dramática no número de pedidos de empréstimo, enquanto que outras viram pedidos ser totalmente suspensos. Isto pode dever-se à maior instabilidade económica e à maior relutância dos clientes em incorrer em mais dívida. No entanto, considerando o confinamento económico, a queda nos pedidos de empréstimos aponta mais provavelmente para a incapacidade dos processos existentes lidarem com os

novos requisitos trazidos pela pandemia.

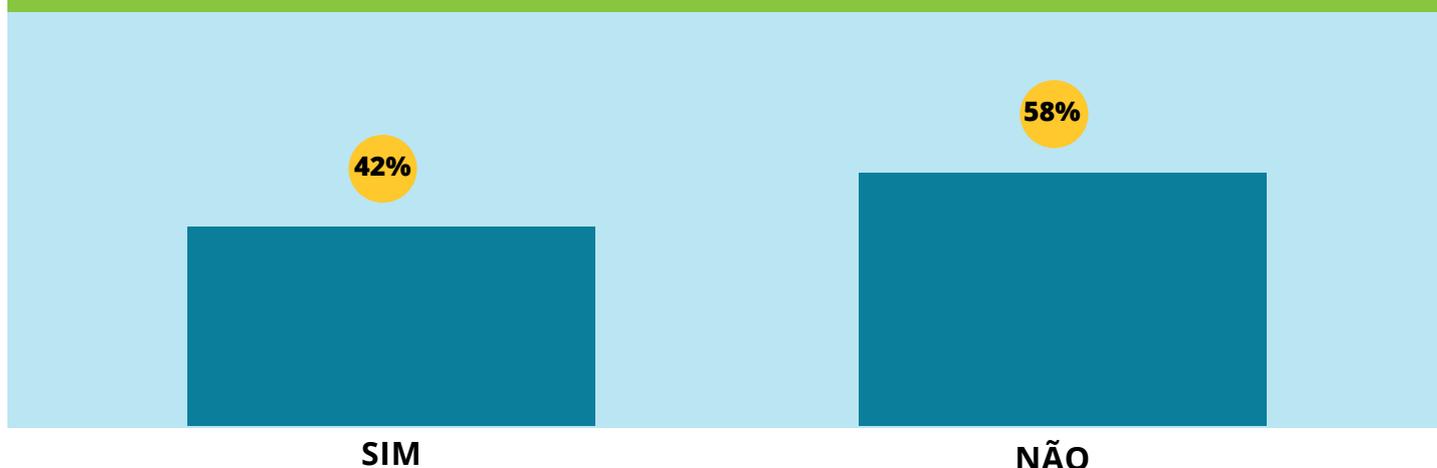
Antes do surto de COVID-19, os pedidos de empréstimo manuais eram a regra para os clientes de microfinanciamento. Mais de 55% dos inquiridos revelaram que não usavam as soluções digitais de originação de empréstimos antes da pandemia. Uma vez mais, a falta de um canal digital pode explicar o motivo pelo qual algumas IMFs viram um declínio tão forte nos volumes de pedidos de empréstimo, uma vez que é mais difícil para elas trabalhar com as restrições devido à COVID-19.

DE QUE SOLUÇÕES DIGITAIS DISPÕS PARA CLIENTES, PARA APLICAÇÃO PARA EMPRÉSTIMOS, ANTES DA COVID-19?



Os confinamentos devido à COVID-19 em certas áreas limitaram a eficácia das aplicações de campo digitais (ACDs). Mais de 40% dos inquiridos equiparam as suas equipas com ACDs para o processamento de pedidos de empréstimo no terreno, mas muitas foram impedidas de alavancar estas ferramentas durante a pandemia devido às restrições de circulação. Quando o contacto presencial com clientes não é possível, as ACDs simplesmente não são eficazes. Neste caso particular, uma solução 100% online é necessária para contrabalançar as restrições devido à COVID-19. Este exemplo também destaca por que motivo é importante para as IMFs adotar fluxos de trabalho totalmente digitais e não apenas soluções de pontos. Com a pandemia a criar esta perturbação tão profunda nas operações normais, a digitalização completa é frequentemente a única forma de ultrapassar limitações no contacto presencial e apoiar práticas de teletrabalho eficazes.

OS SEUS RESPONSÁVEIS DE EMPRÉSTIMO USAM APLICAÇÕES DE CAMPO DIGITAIS?



QUAL FOI O IMPACTO NO USO DA APLICAÇÃO DE CAMPO DIGITAL DURANTE A COVID-19?

“Ainda é usada, mas com menor frequência devido às restrições de circulação.”

“Eficácia limitada da aplicação de campo digital enquanto a equipa trabalhava a partir de casa. O impacto a longo prazo no uso da ACD ainda não foi determinado, uma vez que os responsáveis de empréstimos ainda só conseguiram voltar ao terreno nas últimas 2-3 semanas.”

“O uso diminuiu, mas está novamente no bom caminho.”

“Algumas comunidades fecharam as suas fronteiras, por isso nenhum responsável de crédito teve permissão para entrar.”

Em geral, as IMFs vêem a via digital como o caminho a seguir. Aquando da pergunta sobre as novas iniciativas digitais como resposta à COVID-19, os participantes do inquérito destacaram imensamente a necessidade de digitalizar as suas operações. Desde avaliações e pedidos de empréstimo até desembolsos e reembolsos, há um apetite considerável pela transformação digital em todo o processo de empréstimo.



QUE SOLUÇÕES DIGITAIS IRÁ IMPLEMENTAR DEVIDO À COVID-19?

“Avaliação digital online por responsáveis e instrução.”

“Ligação das carteiras de dinheiro por telemóvel dos clientes às suas contas bancárias para lhes permitir depositar dinheiro da carteira na sua conta e vice-versa.”

“Originação de empréstimos online para as PME.”

“Funcionalidades adicionais para a nossa aplicação de campo digital e integração de serviços financeiros por telemóvel.”

“Estamos a planear a introdução de uma solução digital de 3 PINs para permitir que os membros de grupo de poupança façam levantamentos sem necessitarem de ir à agência bancária.”

“Uma aplicação que nos permite acompanhar o trabalho dos responsáveis de empréstimos com clientes.”

“Estrutura de concessão de crédito e apps para telemóvel para responsáveis de crédito e líderes de comissão de empréstimos de referências de empréstimo rurais.”

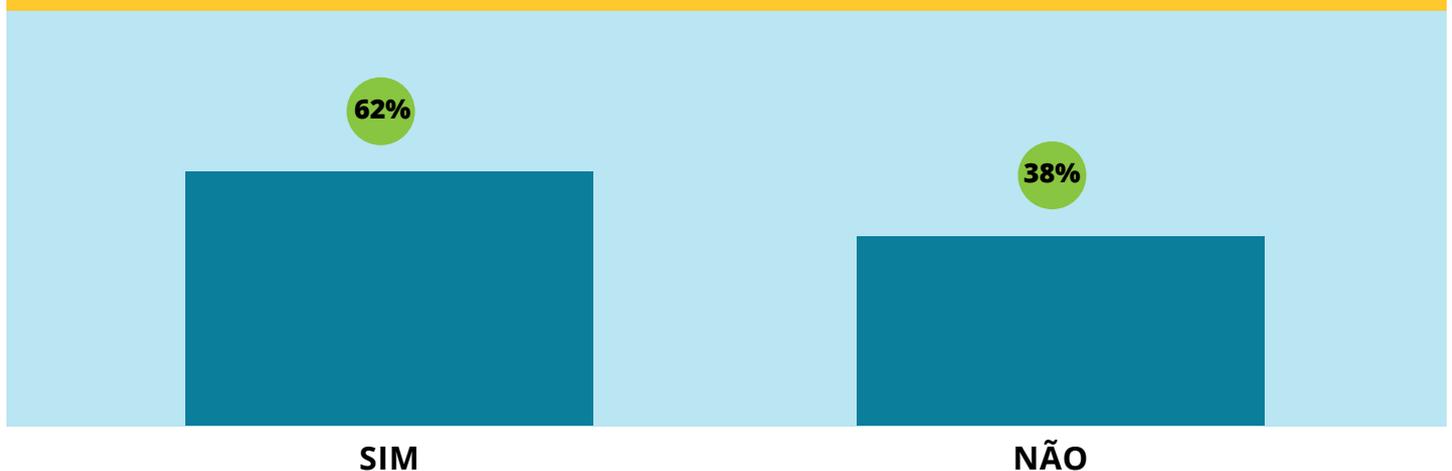
“CRM. Contratação digital. Pedido de empréstimo online.”

As IMFs querem dar aos clientes mais opções self-service para pedidos de empréstimo. Antes da pandemia, mais de 80% das IMFs inquiridas não ofereciam pedidos de empréstimo self-service online. Atualmente, mais de 60% confirma que planeja introduzir opções self-service para clientes, como resultado da COVID-19. Isto não só ajudaria as IMFs a ultrapassar as atuais restrições em transações presenciais, mas também apoiaria pedidos de empréstimo mais rápidos e eficientes a nível de custos—vantagens consideráveis para qualquer instituição.

OFERECEU AOS NOVOS CLIENTES PEDIDOS DE EMPRÉSTIMO SELF-SERVICE ATRAVÉS DO SEU WEBSITE, ANTES DA COVID-19?



SE AINDA NÃO OS OFERECE, PLANEJA INTRODUIZIR PEDIDOS DE EMPRÉSTIMO SELF-SERVICE DURANTE A COVID-19?





04

PROCESSAMENTO DE EMPRÉSTIMOS

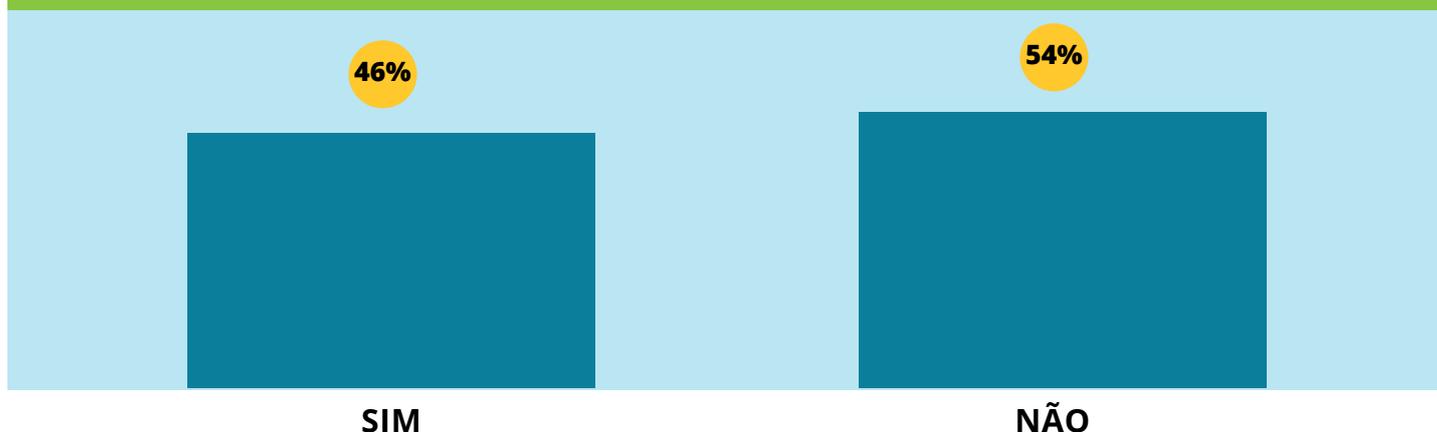


04

PROCESSAMENTO DE EMPRÉSTIMOS

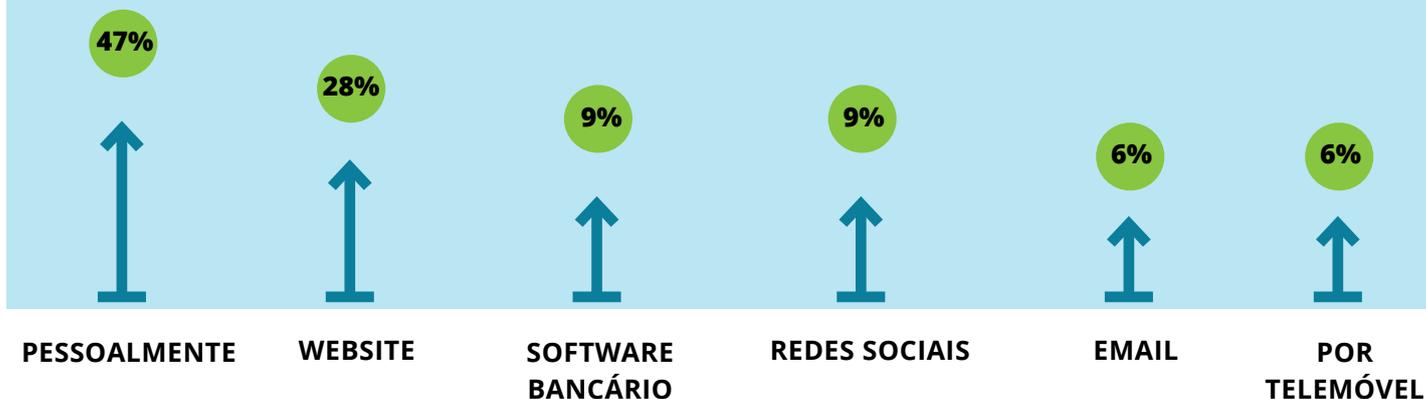
Muitas IMFs ainda não dispõem de capacidade de processamento digital de empréstimos. Mais de metade das instituições inquiridas não tinham uma plataforma de processamento de empréstimos online, não permitindo que os responsáveis de empréstimos processassem empréstimos remotamente. Isto pode ser um fator contributivo para o menor volume operacional que muitas IMFs registaram durante a COVID-19. Sem capacidade para serviços de empréstimo online e com restrições no contacto presencial devido à limitação de circulação, algumas instituições podem ter considerado ser necessário reduzir ou suspender o processamento de empréstimos durante a pandemia.

TEM UMA PLATAFORMA DE PROCESSAMENTO DE EMPRÉSTIMOS ONLINE QUE PERMITE AOS FUNCIONÁRIOS PROCESSAR EMPRÉSTIMOS REMOTAMENTE?



A dependência na integração presencial de clientes deixou muitas IMFs com opções limitadas durante a pandemia. Antes do surto de COVID-19, 47% dos inquiridos aceitavam novos clientes usando métodos presenciais convencionais. Estas mesmas instituições consideraram que a integração de clientes foi limitada por confinamentos e medidas de distanciamento social. Algumas IMFs conseguiram mudar para práticas de integração virtual, mas a maioria comunicou uma interrupção significativa nas operações. Várias instituições viram muito menos clientes a entrar nos balcões, outras não conseguiram enviar funcionários para o terreno, para dar as boas-vindas aos novos clientes e algumas escolheram suspender a integração e a originação de empréstimos durante as restrições.

COMO INTEGRAVA NOVOS CLIENTES ANTES DA COVID-19?



COMO É QUE A INTEGRAÇÃO DE CLIENTES MUDOU DURANTE A COVID-19?

“Limitámos o número de clientes nos balcões para um máximo de três pessoas, de modo a respeitar o distanciamento social.”

“As reuniões de empréstimos de grupos e a incorporação de novos clientes foram realizadas através de conferências via Zoom.”

“As horas de funcionamento dos balcões e atendimento aos clientes diminuíram.”

“Os empréstimos foram adiados até as restrições serem atenuadas.”

“O cliente tem a opção de reestruturar o seu empréstimo (2 meses de pagamentos adiados).”

“Implementámos um serviço WhatsApp para solicitações de crédito, de seguida os agentes realizavam as visitas presenciais aos clientes, seguindo protocolos estritos de higiene e distanciamento social.”

“Sem esforços de marketing no direcionamento/identificação de novos clientes.”

“A integração de clientes foi muito limitada durante os períodos de confinamento.”



05 PAGAMENTOS DE EMPRÉSTIMOS

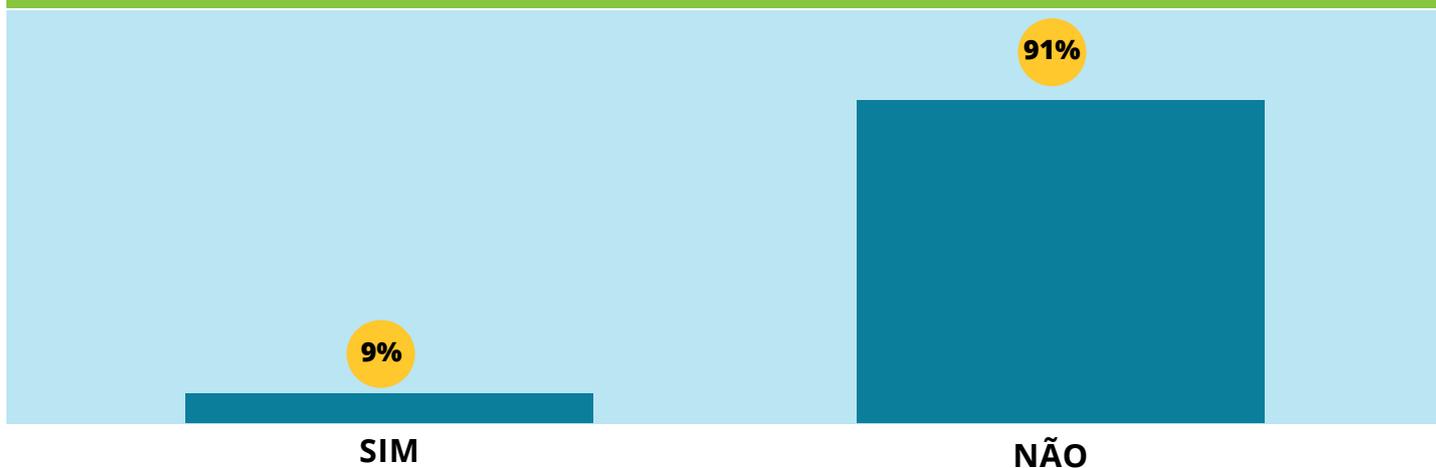


05

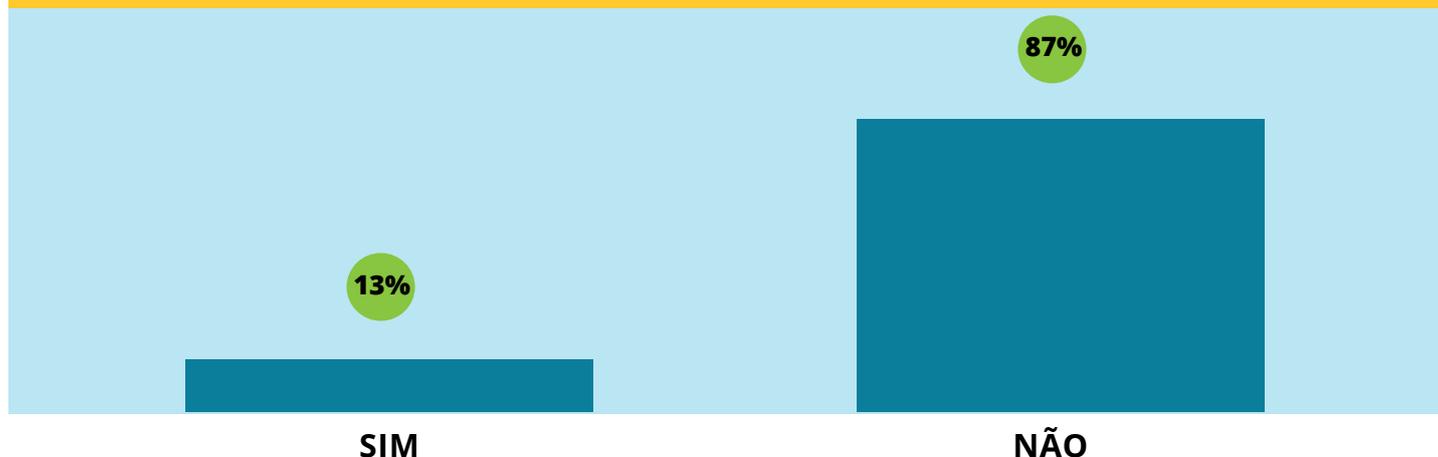
PAGAMENTOS DE EMPRÉSTIMOS

O uso de carteiras eletrônicas não estava difundido antes da COVID-19, mas parece que isto irá mudar. Uma maioria esmagadora de inquiridos admitiu que não oferecia pagamentos de empréstimos automatizados para carteiras eletrônicas antes da pandemia. Atualmente, 69% das IMFs estão a trabalhar para acelerar a implementação da carteira eletrônica, reconhecendo o valor desta tecnologia na prevalência face a restrições de circulação criadas pela COVID-19, bem como na sua capacidade de agilizar a experiência de reembolsos para os clientes e fornecedores de empréstimos.

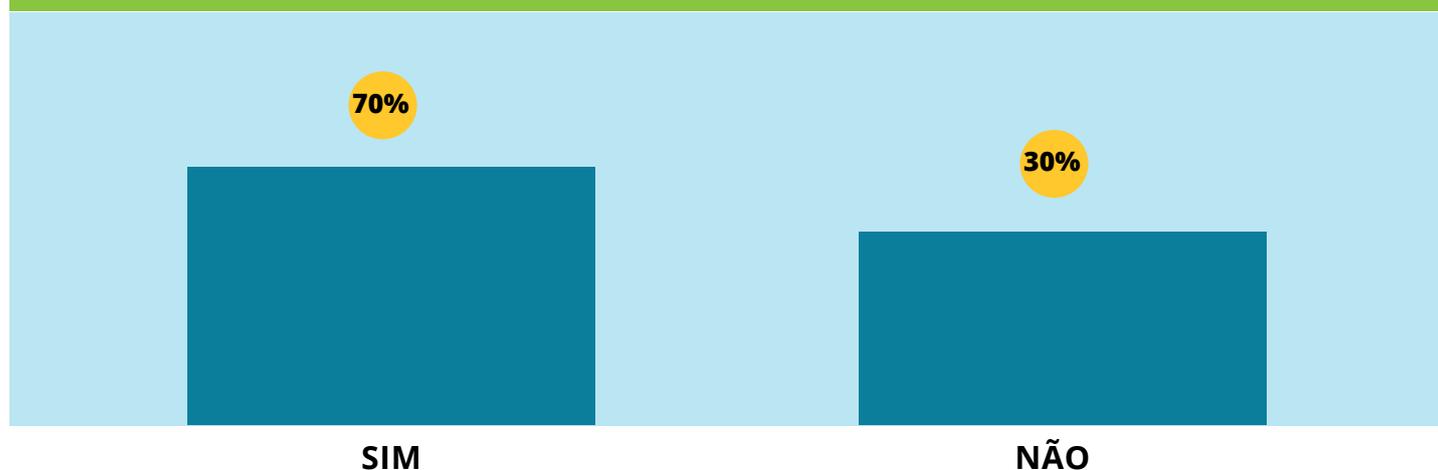
OFERECIA PAGAMENTOS DE EMPRÉSTIMOS AUTOMATIZADOS PARA CARTEIRA ELETRÔNICA, ANTES DA COVID-19?



OS SEUS CLIENTES ESTAVAM PREPARADOS PARA FAZER REEMBOLSOS AUTOMATIZADOS USANDO CARTEIRAS ELETRÓNICAS, ANTES DA COVID-19?



CONSIDEROU ACELERAR A IMPLEMENTAÇÃO DA CARTEIRA ELETRÓNICA DEVIDO À COVID-19?



No entanto, as barreiras mais amplas à adoção da carteira eletrónica mantêm-se. Muitas IMFs reconheceram a existência de vários obstáculos que as impediam tradicionalmente de implementar a carteira eletrónica.

Estes obstáculos iam desde o conhecimento escasso e instrução entre os consumidores, falhas da infraestrutura bancária local, falta de opções tecnológicas no mercado local e elevados custos de implementação.

Enquanto estas questões mais amplas não forem tratadas é difícil ver as carteiras eletrónicas tornarem-se uma parte generalizada e sustentável do panorama de microfinanciamento em alguns mercados.



POR QUE MOTIVO AINDA NÃO IMPLEMENTOU PAGAMENTOS DE EMPRÉSTIMOS AUTOMATIZADOS PARA CARTEIRAS ELETRÔNICAS?

“Temos outros canais eletrônicos atualmente aceites por bancos locais.”

“Não são normalmente utilizados no nosso país.”

“Implicações de custos de implementação e manutenção.”

“Não existem empresas locais que ofereçam o serviço.”

“As ferramentas não estão bem desenvolvidas para o nosso nicho de mercado.”

“Os clientes são avessos ao uso da carteira eletrônica devido ao elevado nível de analfabetismo.”

“Custo elevado e limites de montante de desembolsos de empréstimos devido à limitação na gestão do fluxo de caixa.”

“Os nossos clientes são sobretudo comerciantes. Interagimos com eles nos seus mercados.”





06

COVID-19: DESAFIOS E OPORTUNIDADES



COVID-19: DESAFIOS E OPORTUNIDADES

A COVID-19 representa um risco real à existência continuada do microfinanciamento, bem como uma oportunidade para as instituições evoluírem. O microfinanciamento venceu crises duras anteriormente, mas a enorme escala desta pandemia faz com que se viva uma ameaça existencial sem precedentes. As IMFs reconhecem que o desafio que enfrentam é grande e que necessitarão de novas ferramentas para ultrapassá-lo. Muitas instituições reconhecem que a transformação digital será fundamental para apoiar clientes e sustentar operações nestas circunstâncias extremas. Também acreditam que a introdução de novas soluções digitais tem de caminhar a par da formação adequada dos funcionários e instrução dos clientes para ser verdadeiramente bem-sucedida.



QUE OUTROS DESAFIOS ENFRENTA DURANTE A COVID-19 E GOSTARIA DE RESOLVER AO ACELERAR A SUA DIGITALIZAÇÃO?

“Pretendemos usar soluções digitais para ter uma abordagem cêntrica ao cliente, aumentar canais de pagamento em áreas rurais e iniciar a implementação da carteira eletrônica.”

“Melhores serviços e tempos de processamento. Reduzir riscos e despesas de deslocação.”

“Reembolso adiado, acesso limitado a informação, como taxas de juro, documentações e processos a seguir para aceder a um empréstimo. Tudo isto pode ser digitalizado.”

“Outro desafio diz respeito aos conhecimentos digitais e instrução para clientes. A maioria dos nossos clientes não tem conhecimentos sobre serviços digitais, por isso necessitam de formação. Também têm de confiar neles e começar a usá-los, sobretudo as clientes em zonas rurais.”

“Formação sobre transformação digital para clientes. Muitos deles não têm caixa de correio eletrónico ou conta bancária.”

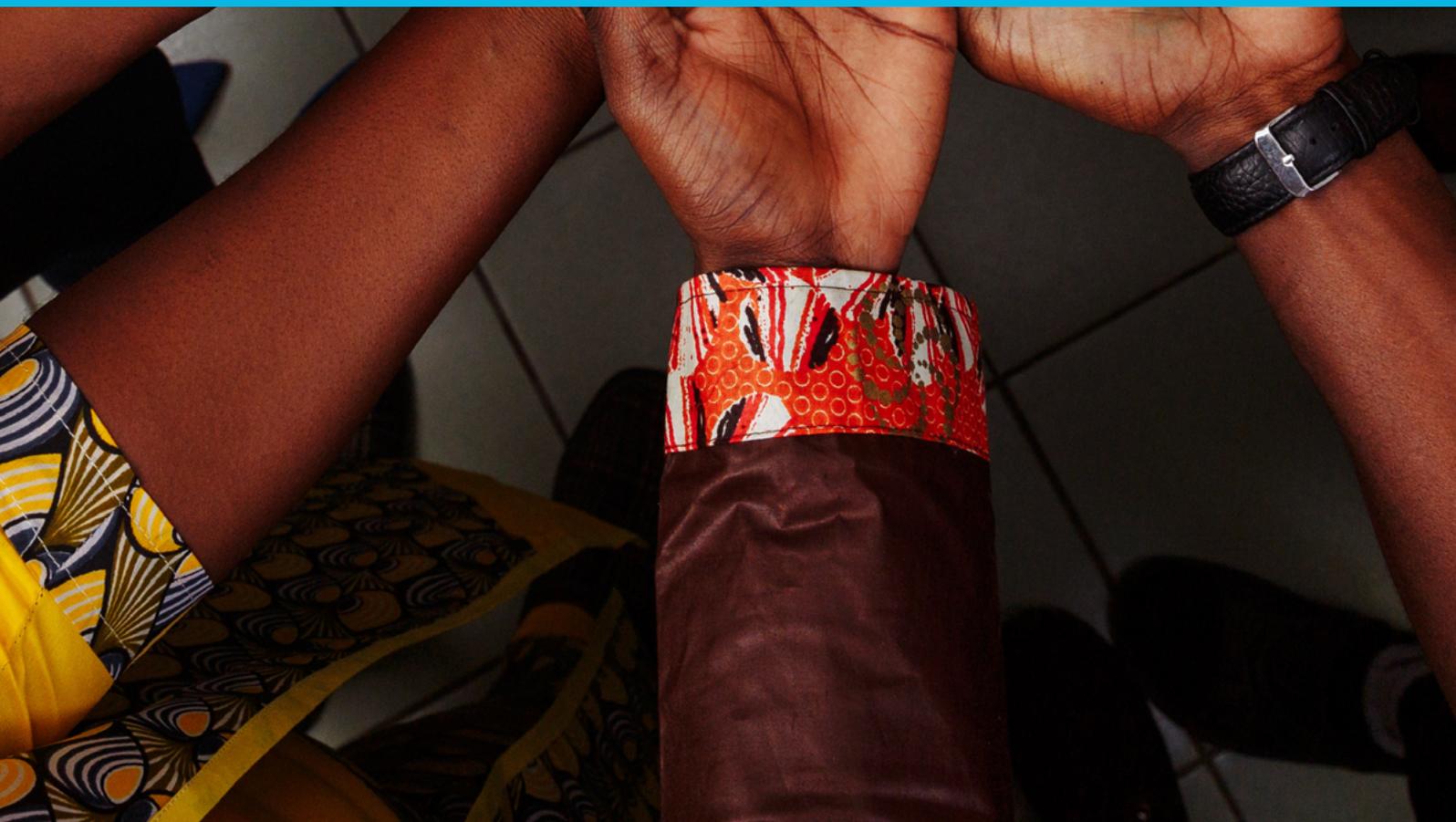
“Um grande desafio é o facto de o nosso tipo de cliente estar menos adaptado à tecnologia e ter menos acesso a recursos/ferramentas tecnológicas.”

A COVID-19 mostrou que a digitalização não é apenas uma moda passageira para o microfinanciamento. As soluções digitais são necessárias para abordar os desafios imediatos impostos pela COVID-19 e também são uma questão de sobrevivência a longo prazo para as IMFs. As organizações que adotarem a transformação digital estarão numa posição muito mais forte para fornecer serviços mais convenientes e relevantes aos seus clientes, de forma mais flexível e eficaz a nível de custos.



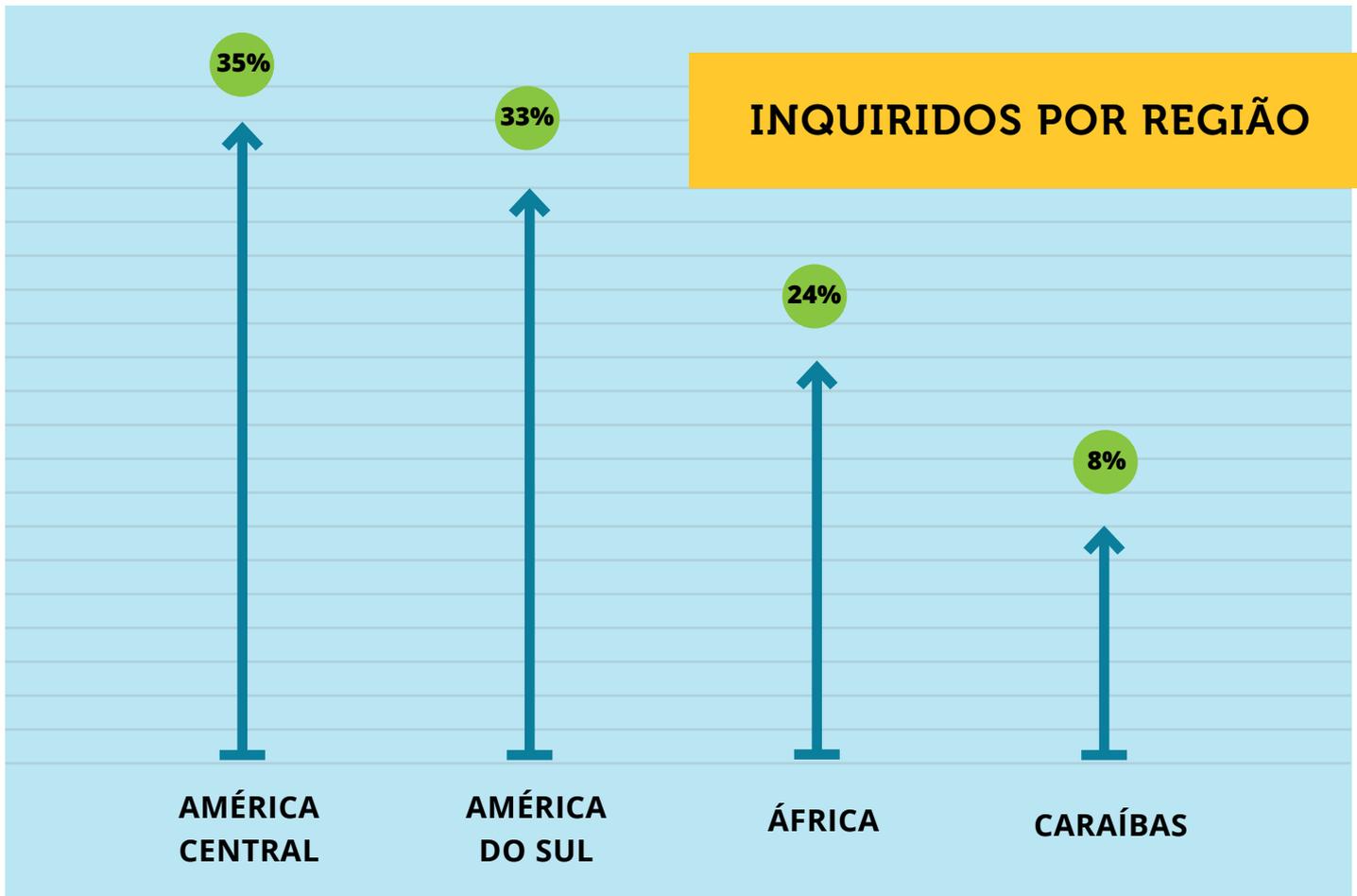


07 ÂMBITO DA PESQUISA



ÂMBITO DA PESQUISA

O inquérito focou-se em instituições com sede na América Latina, África e Caraíbas. Um total de 56 IMFs respondeu ao inquérito, 46 das quais online e 10 por telefone.



Os inquiridos eram predominantemente dos países da América Latina. IMFs no México e Brasil constituíram 23% do número total de inquiridos.

INQUIRIDOS POR PAÍS

BOLÍVIA
BRASIL
BURKINA FASO
CAMARÕES
CHADE
COLÔMBIA
COSTA RICA

EL SALVADOR
EQUADOR
GANA
GUATEMALA
HONDURAS
MÉXICO
NIGÉRIA

PANAMÁ
PARAGUAI
PERU
REPÚBLICA DOMINICANA
RUANDA
TUNÍSIA
UGANDA

08 SOBRE A MONEYPHONE

A MoneyPhone tem como missão empoderar os 2 mil milhões de habitantes do nosso planeta que são mal cobertos ou cobertos insuficientemente pelo sistema bancário. Utilizamos tecnologia de ponta que permite que as IMFs e os bancos para PME forneçam aos mutuários acesso fácil ao crédito mais barato possível—em qualquer altura e em qualquer lugar.

A Solução Digital de Originação de Empréstimos da MoneyPhone é uma plataforma baseada em nuvem que digitaliza o processo de empréstimo completo.



Com a MoneyPhone, as instituições financeiras podem:

- ✓ Oferecer pedidos de empréstimo self-service diretamente no seu website.
- ✓ Apoiar responsáveis de empréstimos com processamento de empréstimos remoto.
- ✓ Permitir aos mutuários receber desembolsos e fazer reembolsos nos seus smartphones.

Se procura mitigar o impacto da COVID-19 nas suas atividades de originação de empréstimos, contacte hoje a equipa da MoneyPhone. Gostaríamos de saber mais informações sobre os seus objetivos e analisar a forma de otimizarmos as suas operações de empréstimo.

Para começar visite: www.money-phone.com/contact-us ou envie-nos um email para info@money-phone.com