



ESPERANZA  
INTERNACIONAL



# Esperanza Internacional revoluciona el sector de las microfinanzas gracias a Mambu y AWS

CASO DE ÉXITO





**A Esperanza Internacional, una organización de microfinanzas sin fines de lucro con sede en República Dominicana, le costaba ofrecer préstamos de forma eficiente debido al sistema heredado que era costoso y obsoleto. La solución local requería que el contenido se transcribiera desde archivos de préstamos físicos. Además, la gestión de los préstamos y la elaboración de informes se realizaban de forma manual, lo que resultaba complicado y consumía mucho tiempo.**

Con el objetivo de mejorar las capacidades de su organización, Esperanza Internacional escogió al socio de AWS, Mambu. Gracias a la ayuda de Mambu y AWS, Esperanza Internacional pudo migrar a operaciones digitales y basadas en la nube, lo que le permitió mejorar de forma significativa la velocidad y agilidad del procesamiento de préstamos. A partir de la transición a la plataforma bancaria en la nube de Mambu, se lograron importantes mejoras en cuanto a la eficiencia de la gestión, el acceso a los datos y la elaboración de informes, así como a la habilidad de ampliar el abanico de servicios.



# En busca de una base firme para potenciar las cuestiones económicas

Durante los últimos 30 años, **Esperanza Internacional** se dedicó a sacar a las familias de la pobreza y a compartir un mensaje de fe. En su enfoque integral, se incluyen cuestiones como ofrecer a las comunidades acceso al capital, a la atención médica de prevención, a la educación y a los servicios financieros. Una gran parte de su trabajo consiste en ofrecer micropréstamos o pequeños préstamos comerciales a emprendedores y familias que se encuentran fuera del sector financiero formal. Ven el potencial de los solicitantes de préstamos e invierten en los sueños de los desatendidos y no bancarizados que están dispuestos a recibir las herramientas necesarias a fin de poder acceder a un futuro lleno de esperanza.

Poder cumplir con su misión era difícil con un sistema de gestión de préstamos heredado al que solo se podía acceder de forma local y que administraba una sola persona. El sistema no permitía realizar cargas desde dispositivos móviles, por lo que las solicitudes de préstamos

se completaban en papel en el lugar y se ingresaban de forma manual en la oficina. Debido a esto, revisar y aprobar solicitudes era un proceso lento y costoso. De forma similar, el desarrollador del sistema debía descargar los datos para la elaboración de informes, por lo que estos, en general, no estaban actualizados y eran difíciles de usar. A medida que la organización creció, se hizo necesario contar con una forma de realizar el seguimiento de los préstamos adeudados y de los servicios no financieros que se ofrecían. El sistema existente no podía gestionar estas actividades, por lo que Esperanza Internacional adoptó soluciones diferentes que no se relacionaban entre sí. Esto dificultó el hecho de comprender a quién ofrecía servicios la organización y la forma en que podían mejorarse las ofertas.



Esperanza Internacional investigó a varios proveedores de soluciones y **Mambu** los atrajo por varios motivos. Durante todo el proceso de evaluación, Mambu demostró tener capacidad de respuesta, entusiasmo y predisposición para responder preguntas. Dado que utiliza las capacidades de la nube de **Amazon Web Services** (AWS), la plataforma bancaria impulsada por APIs nativa en la nube SaaS de Mambu ofrece la flexibilidad para seleccionar solo un motor de

préstamos, en lugar de recurrir a una solución integral que cueste más y no se utilice por completo. La selección de Mambu, que cuenta con aproximadamente 30 000 configuraciones posibles de productos, permitió que Esperanza Internacional creara un ecosistema tecnológico con componentes específicos que aportaban la funcionalidad y flexibilidad correctas para satisfacer sus necesidades.

# Redefinición de las microfinanzas para lograr una **administración de préstamos sostenible**

Gracias a la experiencia de Mambu en lo que se refiere a operaciones financieras y a que se llevó adelante una estrategia de integración colaborativa, Esperanza Internacional migró a la solución SaaS en seis meses, un proceso que, en general, puede tomar años. La transición incluyó la migración de datos a un formato digital que ofrecía características para ingresar y consolidar datos con mayor facilidad. Además, la migración facilitó el uso compartido de datos entre Mambu y los sistemas existentes de terceros de Esperanza Internacional.

Gracias al flexible motor de préstamos que incluye todas las características de Mambu, Esperanza Internacional pudo configurar nuevos productos para sus clientes con API low-code o no-code a fin de desarrollar y probar las características de forma segura y eficiente a escala. Gracias al motor basado en la nube de Mambu y con la tecnología de una variedad de servicios de AWS, Esperanza Internacional accedió a soluciones de préstamos, pagos, cuentas y transacciones de forma versátil y ágil.

A partir del enfoque de módulo componible que se ejecuta en **Amazon Virtual Private Cloud** (Amazon VPC) Esperanza Internacional recreó y reutilizó componentes a fin de lograr la innovación constante a un bajo costo. Dado que Mambu usa **Amazon Elastic Kubernetes Service** (Amazon EKS) para implementar aplicaciones contenerizadas, Esperanza Internacional pudo crear y distribuir nuevos préstamos más rápido que nunca.

Gracias a las aplicaciones de transmisión y de canales de datos en tiempo real creadas con Amazon Managed Streaming for Apache Kafka (Amazon MSK), se facilitó la carga de datos de las aplicaciones de préstamos de Esperanza Internacional. Para asegurarse de que los datos se gestionaran de forma eficiente y segura, la solución de Mambu incluyó **Amazon CloudWatch** a fin de monitorear el desempeño y la confiabilidad del servicio y **Amazon GuardDuty** al momento de detectar y prevenir problemas de seguridad.



# Maximización de la eficiencia operativa y la disponibilidad de préstamos

Gracias a la migración del contenido de los archivos de préstamos a la nube y a la consolidación de datos entre sus servicios, Esperanza Internacional transformó su habilidad en relación con el acceso a los datos y la obtención de perspectivas a partir de ellos.

Con la interfaz personalizada y accesible y la automatización del proceso, mejoraron las operaciones en general. El acceso a Mambu mediante soluciones conectadas en dispositivos móviles aceleró la creación de aplicaciones de préstamos y facilitó el acceso a la información del cliente. La habilidad de automatizar la documentación de préstamos mediante API de

código abierto redujo el tiempo de desembolso de dos horas a dos minutos. El mayor acceso a los datos desde aplicaciones de préstamos y documentos relacionados mejoró el seguimiento y la transparencia financieros; además, con el aumento de las características de los archivos de préstamos digitales, como las fotos de perfil y las firmas, se optimizó la identificación y se redujo el fraude. Las mejoras en relación con la elaboración de informes aumentaron la visibilidad en cuanto al tiempo dedicado a actividades de procesamiento de préstamos, lo que permitió que Esperanza Internacional identificara áreas en las cuales optimizar aún más los procesos y maximizar la eficiencia.



# Aceleración del crecimiento comercial y de la atención al cliente

Además de optimizar las operaciones de préstamos, con la solución de Mambu, Esperanza Internacional pudo aumentar el alcance de otros servicios. Se crearon nuevos tipos de préstamos a partir de la lógica y las reglas comerciales no-code. Con la suma de puntos de datos a los perfiles del cliente, Esperanza Internacional puede realizar el seguimiento de destinatarios

de atención médica y de otros servicios no financieros a fin de evaluar la cobertura y efectividad de los servicios. A partir de la integración de encuestas, Esperanza Internacional puede solicitar comentarios a los clientes a fin de comprenderlos mejor y crear nuevos productos que aumenten su satisfacción.

---

## El éxito continúa con un socio innovador

Dado que es una de las primeras instituciones financieras de República Dominicana en usar los servicios en la nube, Esperanza Internacional marcó un precedente en lo que se refiere a implementar tecnología sofisticada para ayudar a los clientes. Esperanza Internacional creció con Mambu desde la implementación y sigue beneficiándose a partir de su colaboración. Trabajan en conjunto para buscar nuevas formas de digitalizar y automatizar los procesos

y se esfuerzan por lograr integraciones a fin de alcanzar la calificación de créditos. Dado que Mambu, con frecuencia, lanza nuevas características, Esperanza Internacional puede ampliar sus productos y servicios. Además, el soporte técnico de Mambu facilita el crecimiento y la innovación constantes en Esperanza Internacional.

**“La relación con Mambu y el soporte al cliente son fantásticos. A pesar de que somos uno de sus clientes más pequeños, siempre nos tratan bien, escuchan lo que necesitamos y nos ayudan a superar los desafíos”.**

Rebecca Harver, especialista en transformación digital para MFI,  
*Esperanza Internacional*





# Acerca del cliente

La misión de Esperanza Internacional es sacar a las familias de la pobreza y compartir un mensaje de fe. Dado que forma parte de la red de Hope International, su compromiso es invertir en los sueños de las familias de comunidades desatendidas en el mundo mientras pregonan

la espiritualidad y viven en función de ella a partir de la oferta de acceso a capital, salud y programas educativos, servicios financieros, asistencia técnica y financiación para la protección personal.



## Servicios de AWS que se usan

Amazon  
MKS  
aws

Amazon  
VPC  
aws

Amazon  
EKS  
aws

Amazon  
CloudWatch  
aws

Amazon  
GuardDuty  
aws

# Beneficios



Reducción del tiempo de preparación del desembolso de préstamos de dos horas a dos minutos



Reducción del tiempo de procesamiento y aprobación de préstamos a seis días



Aumento de la precisión y eficiencia de la elaboración de informes



Aumento de la distribución de préstamos a 12 000 por año a partir de la implementación

**“Gracias a Mambu, podemos llegar a más personas de forma más eficiente con servicios de mayor calidad y ofertas de productos más amplias”**

Rebecca Harver, especialista en transformación digital para MFI, *Esperanza Internacional*



## Acerca del socio de AWS

Mambu es una plataforma de servicios financieros impulsada por APIs, nativa en la nube SaaS que se diseñó para potenciar la innovación financiera, ofrecer soluciones al mercado con mayor rapidez y desterrar las barreras de costos. Mambu busca ofrecer una plataforma a quienes quieren crear mejores experiencias financieras y trabaja en distintos sectores, como los de préstamos personales y comerciales, hipotecas, financiación comercial y billeteras digitales. Ofrece servicios a instituciones financieras de diferente tamaño, como bancos, cooperativas de crédito, microfinanzas y fintechs, además de instituciones no financieras que buscan ofrecer servicios financieros.

[MAMBU.COM](https://mambu.com)

[HELLO@MAMBU.COM](mailto:HELLO@MAMBU.COM)