

**Emerging Insight #:**184

**Date of Release:**2 de junio de 2021

**Subtemas:**Desarrollo de productos

**Source:**El Programa

## Dvara KGFS en India implementó lecciones de un plan piloto inicial para mejorar su producto de préstamos de emergencia



Los préstamos grupales para (pequeñas) empresas han sido la oferta principal de muchas instituciones de microfinanzas (IMF) en todo el mundo. Sin embargo, este producto de préstamo no está diseñado para ayudar a un cliente a hacer frente a emergencias financieras como una enfermedad o un incendio en el hogar. Un préstamo de emergencia puede ofrecer una solución para que las IMF ayuden a los prestatarios en momentos de necesidad. Dvara KGFS, una empresa financiera no bancaria en India, comenzó a ofrecer un producto de este tipo por primera vez en 2012.

Cuando Dvara KGFS puso a prueba su préstamo de emergencia por primera vez, tuvo cierto éxito. Sin embargo, cuando se expandió de su piloto inicial en Odisha a otros estados de la India, comenzaron a surgir desafíos. Era común el uso indebido del producto por parte de los prestatarios, así como el desembolso injustificado del préstamo de emergencia por parte de los oficiales de crédito de Dvara KGFS. En última instancia, esto llevó a que Dvara KGFS retirara el producto del mercado.

Después de la retirada, Dvara KGFS se centró en perfeccionar los mecanismos de control interno para mejorar la experiencia del cliente de los productos existentes. También quería asegurarse de que los prestatarios o el personal no hicieran un uso indebido de los productos. Por tanto, introdujo dos cambios importantes. Primero, introdujo un sistema de control que requería que se ingresara en el sistema una prueba del uso del préstamo. Esto reduciría el uso indebido del préstamo por parte de los clientes. En segundo lugar, se puso en marcha una herramienta de auditoría interna para marcar los desembolsos de préstamos como dudosos (sobre la base de una serie de criterios no divulgados) y requieren una mayor investigación por parte del personal.

Dvara KGFS espera que los sistemas de control mejorados aborden algunos de los desafíos anteriores. Para obtener más información sobre el diseño del producto de préstamos de emergencia y los cambios con los que experimentó Dvara KGFS, [lea nuestro último informe de caso](#) <sup>[1]</sup>.

---

**Source URL:** <http://www.impactinsurance.org/node/9158>

**Links:**

[1] <http://www.impactinsurance.org/es/publications/cb31>