

9<sup>a</sup>  
EDICIÓN  
★

Ganadores 2024

PREMIOS A LOS

INNOVADORES  
FINANCIEROS

EN LAS AMÉRICAS

FA.

CONOCE MÁS

Panamá



ORO

**INSTITUCIÓN:** Soluciones de Microfinanzas S.A. (Microserfin)

**GANADOR:** Edison Mejía Ardila, Gerente General

**CATEGORÍA:** Innovación en Experiencia del Cliente (CX) y Compromiso

**PROYECTO:** Microserfin Responde: Asistente Virtual con Inteligencia Artificial

**"Microserfin Responde"** nace como un recurso innovador para satisfacer la creciente demanda de acceso inmediato y detallado a las políticas de crédito.

Diseñado meticulosamente para asesores financieros y clientes, este asistente virtual con inteligencia artificial transforma la forma en que los asesores financieros interactúan con la información crediticia. Es una herramienta que garantiza recomendaciones financieras más precisas y personalizadas, mejorando la experiencia del cliente y asegurando una evaluación eficiente de créditos.

Con más del 80% de los clientes de la institución teniendo bajo nivel de escolaridad, este avance se traduce en beneficios tangibles, elevando la satisfacción y eficiencia operativa. Al fusionar tecnología avanzada con el enfoque relacional del banco, el proyecto establece un nuevo estándar en servicio al cliente y fomenta una cultura de innovación continua dentro de Microserfin.