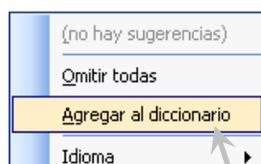




MICROFINANZAS:



El microcrédito ha demostrado ser una herramienta útil para elevar los niveles de bancarización en el país. La consolidación de este producto plantea nuevos retos relacionados con su masificación en zonas urbanas y su extensión a las rurales, así como la incorporación de tecnologías de punta que abaraten la operación y mejoren el acceso.

Además de proveer microcrédito, la banca ha venido asumiendo el importante desafío de avanzar hacia un modelo integral de microfinanzas, entendido como la provisión conjunta de servicios de ahorro, crédito, seguros, transferencias de fondos y sistemas electrónicos de pagos.

Con el fin de contribuir a la discusión que se ha venido dando en el país en materia de microfinanzas, la presente edición de la Semana Económica está dedicada a mostrar algunas experiencias internacionales exitosas en la provisión de servicios financieros a poblaciones de menores ingresos. Además de haber contribuido a la bancarización de la población, se han logrado importantes efectos en costos mediante la incorporación de tecnología.

Hacia un modelo de microfinanzas

En los últimos años el sector financiero ha venido incursionando de manera exitosa en el microcrédito con una metodología especializada de crédito escalonado que fomenta la cultura de pago y ayuda a fortalecer el vínculo financiero entre la banca y los segmentos de menores ingresos.

Ahora que se empiezan a consolidar los logros en el área de microcrédito, es imperativo

avanzar hacia un modelo integral de microfinanzas, que reconoce que las personas de menores ingresos, además de requerir crédito, demandan nuevos servicios financieros como instrumentos de ahorro, de pago, seguros y de envío de remesas.

Existen experiencias y metodologías internacionales con modelos novedosos de provisión de servicios financieros, que han permitido el acceso de la población de menores ingresos a los canales financieros formales.

En el terreno del ahorro, estas poblaciones utilizan mecanismos informales que no le brindan seguridad, rentabilidad ni liquidez adecuadas. El ahorro financiero, en cambio, proporciona flexibilidad en la administración de las finanzas, permite utilizar el sistema de pagos formales y garantiza seguridad de almacenamiento y conservación del valor económico en el tiempo.

El Banco Rakyat de Indonesia (BRI) es una de las entidades con mayor experiencia en materia de microahorro. Desde 1986 el BRI ofrece productos de depósito especializados para personas de bajos ingresos que ahorran cantidades muy pequeñas de dinero y de manera irregular. Con los productos SIMPEDES (ahorro rural) y SIMASKOT (ahorro urbano) que no restringen el número de transacciones, garantizan una rentabilidad razonable y la posibilidad de concursar en rifas semestrales. El BRI ha logrado proveer a sus clientes de bajos ingresos con la liquidez inmediata que requieren.

La constitución de este tipo de cuenta no tiene ningún costo para el usuario (excepto para saldos inferiores a US\$10) y sirve como colateral para otorgar un microcrédito. A 2004 el BRI registró 30 millones de ahorradores con un volumen de depósitos de US\$ 2,813 millones y una red de 13 oficinas regionales, 324 sucursales, y 4,049 oficinas especializadas para atender personas de bajos ingresos (BRI Unit Desas).

Su labor ha sido fuente de inspiración para países como Tailandia, que replicó su modelo con

el Banco de Agricultura y Cooperativas de Agricultura (BAAC). También vale la pena mencionar el caso de *SafeSave* en Bangladesh que permite que sus clientes ahorren diariamente desde su vivienda y en cantidades minúsculas que pueden ser desde US\$0,015. Para las cuentas de más de US\$15 ésta entidad paga un interés de 6% y en promedio sus clientes mantienen un saldo de US\$20.

Por otra parte, múltiples estudios han demostrado que las poblaciones de bajos ingresos están más expuestas a riesgos de desastres naturales, a choques macroeconómicos y, en general, a incurrir en pérdidas patrimoniales inesperadas. Para cubrir este tipo de adversidades requieren de un sistema de microseguros de fácil acceso y primas acordes con su capacidad de pago.

En este frente es importante destacar las alianzas que se han conformado entre instituciones microfinancieras y empresas aseguradoras para llegar a poblaciones de bajos ingresos. En Uganda es reconocido el éxito del trabajo conjunto entre FINCA y AIG para compartir riesgos y la administración del servicio. También hay bancos como el SEWA que en la India provee seguros patrimoniales y de salud de manera directa.

En materia de las remesas internacionales, es cada vez mayor el interés de potenciar su uso como herramienta de desarrollo productivo. Las personas de bajos ingresos, que en su mayoría reciben remesas por canales no bancarios, podrían beneficiarse del uso de productos financieros conexos y del acceso a una red de pagos más amplia. Su bancarización abriría la posibilidad de acumular una experiencia de hábitos de ahorro y pago, un microcrédito o cualquier otro servicio que haga de las remesas su puerta de entrada al sistema financiero.

Experiencias internacionales como la del Banco ICICI en la India muestran que la canalización de remesas por medio del sector financiero ayuda a elevar los índices de bancarización y profundización de las microfinanzas. Allí cobra especial importancia la constitución de alianzas entre bancos y entidades

remesadoras para ofrecer servicios relacionados con el segmento.

En ese sentido cabe destacar la reciente alianza entre el BCSC de Colombia y Western Union, que servirá para canalizar un mayor flujo de giros de colombianos en el exterior por medio de la banca. Con esta unión la red de la entidad remesadora se expande en 277 oficinas distribuidas a lo largo y ancho del país.

La tecnología y las microfinanzas

Una de las tendencias que mayor fuerza ha tomado a nivel internacional para impulsar la bancarización es la incorporación de tecnologías de punta en la provisión de servicios microfinancieros. Ello ha mostrado ventajas para agilizar la operación, expandir la infraestructura tradicional y lograr importantes ahorros de costos. Sistemas de *credit scoring* e instrumentos como los *PDA's (Personal Digital Assistants)* son un claro ejemplo del potencial provecho que se puede sacar de la tecnología en la provisión de servicios bancarios.

La mayor competencia en la industria de las microfinanzas ha llevado a las entidades a buscar estrategias de reducción de costos y mejoras en la calidad. Como resultado, varias instituciones microfinancieras han seguido la experiencia de Compartamos y FinComun de México, que en 1999 implementaron pequeños computadores portátiles conocidos como *PDA's* para facilitar la administración de datos de los clientes y hacer consultas en línea y estandarizar su tecnología crediticia.

Esta es una herramienta que los ejecutivos de cuenta pueden usar mientras visitan a los clientes en sus sitios de trabajo, y sirve para almacenar información histórica del cliente, diligenciar solicitudes de crédito y agilizar el proceso de evaluación y aprobación del desembolso, ya que permite el cálculo automático de indicadores financieros de la microempresa.

Aunque es necesario seguir evaluando su efectividad, existen experiencias como la de Bangente en Venezuela, Banco Solidario en Ecuador y Adopem en República Dominicana, y de algunos bancos en Colombia que demuestran

que el uso de los PDA's reduce los costos operativos y eleva los niveles de cobertura.

En el caso del banco dominicano se estima que, con la implementación de los dispositivos, la productividad de los ejecutivos de cuenta creció 35%, y que el proceso de aprobación y desembolso del crédito se agilizó al pasar de cinco a dos días. Además, se calcula una reducción cercana al 60% en los costos de papelería y almacenamiento de datos.

De otro lado, con el fin de facilitar el acceso a la tecnología de pagos para gente no familiarizada con ellos, algunos países ya han empezado a utilizar sistemas de identificación biométrica. Una experiencia exitosa es la de Prodem en Bolivia, que ya cuenta con cerca de 52 cajeros automáticos inteligentes, a los que se accede por medio de un sistema de huellas digitales e identificación de voz.

Nuevos canales de distribución

En materia de canales de distribución de bajo costo, además de los esfuerzos de inversión en puntos de venta (POS), cajeros automáticos (ATM's), Internet, Telefonía Móvil y Tarjetas Inteligentes, también se ha trabajado para adaptar estas herramientas a los patrones culturales y ubicación geográfica, con el fin de facilitar su uso por parte de la mayoría de la población.

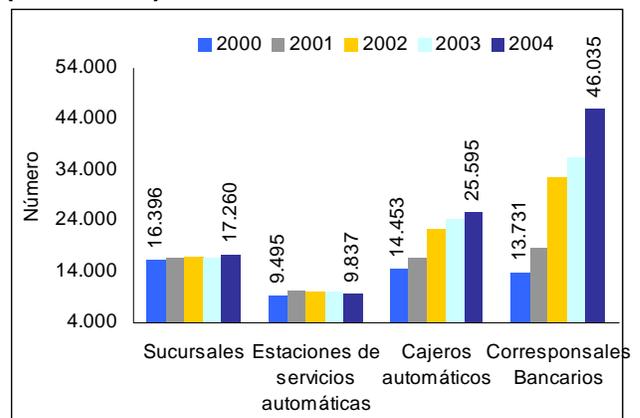
Internacionalmente se cuenta con modelos novedosos de provisión de servicios financieros, que han permitido el acceso de la población de menores ingresos de manera acelerada a los canales formales. Gracias a esto, hoy los usuarios puedan hacer pagos, depositar y retirar recursos en lugares diferentes a las sucursales bancarias.

El modelo de corresponsales que opera desde el 2000 en Brasil ha sido exitoso y es una experiencia interesante para seguir. A través de contratos con más de 27.000 supermercados, ventas de loterías y oficinas de correo, la banca ha logrado incorporar más de ocho millones de nuevas personas a cuentas de ahorro y otros servicios financieros.

Además de ser un mecanismo efectivo para aumentar la escala de la operación, el modelo de corresponsales bancarios permite reducir los costos en que debe incurrir una entidad para proveer servicios financieros. En efecto, el dispositivo electrónico instalado en cada corresponsal bancario tiene un valor equivalente a US\$2.800, apenas una pequeña fracción del costo requerido para abrir una sucursal bancaria tradicional (US\$400.000) en Brasil.

Las últimas cifras disponibles de la Federación Brasileira de Bancos muestran que en los últimos cuatro años el número de sucursales bancarias tradicionales ha permaneció constantes alrededor de 17.000, contrasta con un incremento del 26.2% en el número de corresponsalías bancarias entre 2003 y 2004 (gráfico 1).

Gráfico 1. Canales de distribución en Brasil (2002-2004)



Fuente: Febreban

Los principales operadores de este modelo de distribución son el Banco Bradesco, Banco do Brasil, Lemon Bank y la Caixa Economica. Esta última entidad estima que el 40% de sus transacciones se canaliza por medio de los 14.000 corresponsales bancarios ubicados en 5.500 municipalidades de Brasil. Para 2007 la Caixa espera alcanzar 20.000 corresponsales y tener presencia en todo el país.

Aunque el modelo se diseñó para aumentar el acceso a los servicios financieros de toda la población, los segmentos de bajos

ingresos están siendo los más beneficiados. De acuerdo con un estudio del Banco Mundial, cerca del 50% de los clientes de la Caixa registra un ingreso mensual inferior a US\$80. Además, entre 2003 y 2005 se vincularon 2.8 millones de personas por medio de la cuenta corriente “Caixa Aqui” que garantiza acceso a la red de sucursales y corresponsales del banco con un volumen de transacción mensual de hasta R\$1,000 y la posibilidad de consultar el saldo, realizar depósitos y cuatro retiros sin ningún costo.

Comentarios finales

El acceso a los productos y servicios financieros por parte de la mayoría de la población es uno de los mayores retos de para la banca colombiana. El éxito de la industria microfinanciera requiere del concurso de las instituciones del sector privado, de políticas gubernamentales y de marcos institucionales propicios para el desarrollo de esta actividad.

Para las entidades financieras el desafío consiste en integrar las microfinanzas como una actividad con estatus especial, que opere en condiciones organizacionales apropiadas y con tecnologías especializadas. Seguir incorporando tecnología de punta para abaratar los costos, aumentar el alcance y agilizar las operaciones es uno de los desafíos que enfrenta la banca para lograr su objetivo de bancarización.

Por el lado del gobierno el desafío consiste en crear un marco de política adecuado para el desarrollo de estas actividades, acompañar a los segmentos de menores ingresos con programas amplios de educación financiera, promover esquemas alternativos para la distribución de servicios financieros por parte de la banca y complementar con infraestructura pública las inversiones que en tecnología tenga que hacer el sector financiero.