

Reunión Anual del SPTF 2017 Notas plenarias día uno

Bienvenida

Laura Foose dio la bienvenida a todos los participantes y alentó a mantener la perspectiva del cliente en el centro de todas las discusiones en los próximos días.

Bienvenida de los anfitriones de la reunión y representantes nacionales:

Expositora: Cynthia Villareal Muraira (PRONAFIN Mexico).

Cynthia dio la bienvenida a todos los participantes a México.

La GDS en México juega un papel fundamental en las microfinanzas, su esencia es encontrar el equilibrio entre los resultados financieros y sociales a fin de mejorar la vida de los clientes. Es una estrategia plural y realista. Los Estándares Universales para la Gestión del Desempeño Social (GDS) tienen hoy una aceptación global. Sabemos que el microcrédito productivo proporciona oportunidades, pero también sabemos que por sí solo no es suficiente. Necesitamos construir un ambiente de microcrédito equilibrado. Las instituciones públicas y privadas compartimos este compromiso. La política del desarrollo social debe estar enlazada con la política económica e integrar a los más necesitados

Es por eso que PRONAFIN impulsa el desarrollo de habilidades. Buscamos un sector microfinanciero que atienda a las necesidades de los más de 6.5 millones de nuestra población objetivo. Estamos implementando proyectos y pilotos que generan valor. Desde hace varios años que PRONAFIN ve la GDS como parte clave de su estrategia. En 2014 se comenzaron a evaluar organizaciones locales en el aspecto del desempeño social. El 30% de las instituciones en este momento estaban por debajo del nivel deseado. Desde entonces se trabaja para ayudar a mejorar su desempeño. Desde el 2016, es obligatorio que las organizaciones tengan una calificación social para poder acceder al apoyo del PRONAFIN. Cada vez más organizaciones buscan una gestión equilibrada y con el cliente en el centro de sus decisiones.

Iniciativas actuales de PRONOFIM

- Piloto de productos innovadores (el diseño fue ayudado por un estudio de AT Kearney).
- Evaluaciones de impacto para comparar la diferencia de los resultados de microcréditos con incubación versus sin incubación
- Piloto de capacitación a mujeres líderes de sus grupos
- Asistencias técnicas y de capacitación en GDS y capacitación del cliente
- Plataforma tecnológica para eliminar asimetrías de información y fomentar la transparencia (en especial para poder comparar la tasa de interés de cada intermediario en formal transparente y comparable).

El PRONOFIN está muy interesado en identificar estrategias para incrementar la competitividad del sector y reducir las tasas de interés. El PRONOFIN, junto con el BID,

Triple Jump realizó un estudio acerca de las tasas de interés en México. El estudio fue ejecutado por FAS y ha sido publicado recientemente.

Es un gran momento para deliberar hacia donde queremos ir como sector. La GDS es un buen paso que hemos dado. Ahora debemos pensar, que mas necesitamos hacer para impulsar al sector microfinanciero a continuar mejorando en forma responsable? El trabajo es aquí y ahora. Nada mejor que los próximos dos días de discusiones junto a los miembros del SPTF en esta reunión anual para aprender, discutir, y hacer planes juntos.

Que esta funcionando y que no? Una conversación honesta sobre la GDS en Latinoamérica.

Expositores: Isabel Baggio (Asociación de Organizaciones de Microcrédito y Microfinanzas – AMCRED-SC, Brasil), Iván Gutiérrez (Red Centroamericana y del Caribe de Microfinanzas, Nicaragua), Guillermo Colin García (Asociación Mexicana de Sociedades Financieras Populares, México)

Moderadora: Cara Forster (SPTF)

Iván Gutiérrez – La Red Centroamericana y del Caribe de Microfinanzas ha creado un sistema de GDS que incorpora los distintos componentes y herramientas articulado al sistema de información de las organizaciones. Aplicado metodología de diseño de productos inclusivos – Ej., micro-leasing financiero rural, programas de crédito para mujeres emprendedoras rurales, micro-seguros, micro-pensiones. Actualmente, las instituciones participan del GDS por varios motivos: regulación, requisito de inversores, compromiso ético. Los casos de GDS mas desarrollados son de aquellas instituciones convencidas que el balance financiero y social es clave para la organización, interiorizando costos (por ejemplo entendiendo que midiendo los beneficios de los resultados de la GDS ayuda a mejorar las operaciones). El desafío es el “cómo” de la medición. Los Estándares Universales y las evaluaciones del SPI4 son una guía practica para responder al desafío de este “cómo”. La mejor prueba de la gran ventaja que tiene hacer negocio con balances sociales y financieros es durante las crisis (sobre-endeudamiento, ganadería, café). En las crisis, las instituciones que mejor han sobrellevado las crisis son aquellas que entienden que el mejor negocio de las finanzas se hace con una mayor fidelización de los clientes y un equilibrio entre el desempeño social y financiero.

Isabel Baggio – El sector de microfinanzas de Brasil es todavía muy incipiente. Oikocredit y CERISE han ayudado a AMCRED-SC a hacer un informe de la GDS de su región. La legislación para las microfinanzas en Brasil comenzó en el 2003. El mercado brasilero cuenta con 34 millones de oportunidades de créditos, con USD 2.9 billones de recursos en cartera. El mercado potencias (todavía no alcanzado) es de USD 18 billones.

Actividades de AMCRED-DC

- Central de riesgo – desarrollada en el 2014 en respuesta al nivel de sobre-endeudamiento. El crecimiento de consumo no fue estable y ha dañado a

muchísimas personas – 60 millones de personas son parte de la central de riesgo (no pagan sus deudas).

- SC Garantías - Fondo para ayudar a los clientes a darles garantías
- Desembolso en tarjeta de debito red GetNet (moneda digital) –ayuda a disminuir costos operacionales, facilitar acceso a clientes, desarrollar nuevos productos
- Línea de crédito
- Gestión de Desempeño Social – 10 de las 17 instituciones de la red AMCRED participaron de una evaluación del SPI4 (proyecto realizado junto a Oikocredit y CERISE). El promedio mundial (según benchmarks de CERISE) de implementación de los Estándares Universales es del 60%, en Latino America es del 70%. Las organizaciones evaluadas en Brasil están dentro del marco regional (con las dimensiones 1-3 por debajo y las dimensiones 4-6 por arriba del promedio). A futuro, la red seguirá monitoreando los resultados obtenidos y trabajando para mejorar en las áreas de mejora identificadas por el SPI4. El ejemplo de Brasil muestra buenas formas de cómo prevenir el sobre-endeudamiento y utilizar el crédito digital (mas detalles al respecto en la próxima sesión). La tasa de interés esta regulada por el gobierno, con un techo del 4% mensual.

Guillermo Colin García - El sector de las microfinanzas en México ha crecido y cambiando mucho en los últimos años. El objetivo del AMSOFIPO (Asociación Mexicana de Sociedades Financieras Populares) es ser un interlocutor del sector ante autoridades y la comunidad en general para difundir, promover, y fortalecer la operación como una figura importante del sistema financiero de México que presta servicios financieros populares. En el 2016 se hizo un cambio regulatorio en cuanto a las políticas publicas de inclusión financiera:

- Desarrollo de conocimientos para el uso responsable e eficiente del sistema financiero de toda la población
- Uso de innovaciones tecnológicas para la inclusión financiera
- Desarrollo de la infraestructura financiera en zonas desatendidas (al cual el avance tecnológico es una gran ayuda)
- Mayor acceso oferta y uso de servicios financieros formales para la población sub-atendida y excluida
- Mayor confianza en el sistema financiero fina a través de mecanismos de protección al consumidor
- Generación de datos y mediciones para evaluar los esfuerzos de inclusión financiera -- el conocimiento de las herramientas como el SPI4 y los Estándares Universales es clave para este tema ya que “lo que no se mide, no se conoce, y lo que no se conoce, no se mejora”

Retos de la inclusión financiera:

- Infraestructura financiera insuficiente, especialmente en las zonas rurales del país

- Uso de los servicios con las entidades reguladas y supervisadas – la política pública debe impulsar a que el crédito y ahorro se maneje solamente por entidades reguladas
- Educación financiera que promueva el uso responsable de los servicios financieros
- Generar la información para analizar el impacto de las políticas y programas de inclusión financiera, en especial con la GDS

Evaluaciones de la GDS

Ivan Gutierrez – a partir de los resultados de las evaluaciones realizadas, dividimos las organizaciones en 3 categorías:

1. Alto nivel de aplicación – instituciones estables y líderes en la región
2. Instituciones enfocadas en definir objetivos sociales en la misión y temas de protección del cliente
3. Instituciones que solo responden a regulaciones y requerimientos mínimos (sector más pequeño)

Tendencias, Avances, y Desafíos

- Actualmente la prioridad en la región es en cuanto a alcance, con foco en la zona rural y las mujeres.
- El tema del monitoreo sigue siendo un desafío, en cuanto a monitorear resultados.
- En cuanto al diseño de productos, hay avance en la región en cuanto a la identificación de necesidades. Sin embargo es importante notar que muchas veces la identificación de necesidades tiene que ver con las innovaciones de las instituciones líderes. Para instituciones más pequeñas no es tan fácil hacer grandes estudios de mercado. Aquí es donde es clave compartir información. Las redes de microfinanzas cumplen un rol muy importantes en cuanto a compartir la inteligencia de mercado, tanto a nivel local como regional (donde se percibe menos compromiso). La región ha desarrollado una fuerte cultura de compartir información.
- Hay que notar que muchas veces se presenta como innovación cambios en plazos y términos, que no son realmente innovación. Se necesita diseño de productos que realmente sea innovador y en base a las necesidades del cliente – incluir micro-seguro, micro-pensión, crédito productivo.
- En cuanto a protección del cliente – Se está trabajando mucho con la Campaña Smart. Además, se ha avanzado mucho en cuanto a la protección del sobre-endeudamiento. 2 desarrollos interesantes:
 - Guatemala ha desarrollado una herramienta llamada Precredit que permite juntar información de varias fuentes para dar pistas acerca del nivel de deuda del cliente así como las ventajas del cliente desde el punto de vista del crédito.
 - Sinriesgo

- El tema del GDS puede escalar. En Nicaragua, la ley de microfinanzas incorpora la GDS como un elemento sustantivo de la ley, pero no para crear restricciones sino para estimular la competencia en el mercado con mejores condiciones que promueven el desarrollo del mercado. Luego de la crisis del “no-pago” de Nicaragua, en 2 años, se creó una ley muy moderna que incorpora elementos tan importantes y modernos como el GDS. Este es un gran ejemplo de cómo se pueden lograr cambios en los marcos regulatorios que incorporen el GDS.
- Los Estándares Universales (y guía de implementación) son una gran ayuda para el “cómo” mejorar, medir la GDS.

Fintech: Como traer a los proveedores mas cerca de sus clientes

Expositores: Vanessa Piedad (Crecamos, Colombia), Marcelo Rocha (PoloCred, Brasil), Vicente Fenoll Algorta (Kubo Financiero, México), Daniel Caramori Alves (AMCRED, Brasil)

Moderadora: Indira Melgar (Consultora, Perú).

Fintech es la combinación de finanzas y tecnología para asegurar una entrega menos costosa y más veloz de los servicios financieros.

Kubo Financiero (México) es una microfinanciera puramente digital que combina personas que buscan crédito con personas que ahorran. El objetivo es reducir costos y las tasas pagadas por los clientes.

- En México, las tasas de interés son muy altas. Sin embargo, a través de Kubo, el promedio de tasa de interés es del 36% (habiendo bajado del 48% en tres años). La tasa de interés es obtenida por un algoritmo. Además se le paga 18% a los ahorristas.

Crecamos (Colombia) – enfocado en el sector rural. El portafolio de servicios está enfocado en tres tipos de soluciones:

- Financiamiento (servicios, comercio, producción, sector agropecuario)
- Protección (seguros)
- Transacción (pagos, remesas, giros, pagos de cuotas, recargos de celulares, etc).

Nuevas iniciativas tecnológicas de Crecamos:

- Fintech: Crecapay – hace el recaudo móvil (a través del celular) lo cual –al enfocarse en el sector rural- hace más fácil el recaudo. El objetivo es poder crear un ecosistema de transacciones digitales a través de los celulares.
- Metodología basada en estructuras – el proyecto permitió adaptar las microfinanzas a las medidas de cambio climático. CEUS es una herramienta que tiene información de las características del cultivo, prácticas de cultivo, variables de clima, variables de precios. Esta información se ingresa en el sistema de forma tal que cuando se hace la visita al cliente se necesita recoger menos

información del cliente. La combinación de la infamación del cliente + la infamación de CEUS permite hacer el flujo de caja. Además la información de CEUS se puede compartir con los clientes.

PoloCred (Brasil) – Nació para proporcionar microcréditos productivos. El sistema regulatorio en Brasil regula el sistema bancario y el no bancario. El modelo de PoloCred esta dentro de las instituciones bancarias. PoloCred ha creado un programa fintech-Micromob, que ofrece servicios para instituciones reguladas y no reguladas. El modelo presenta varios beneficios:

- Habilidad para clientes de tener información en una aplicación móvil, hacer transferencias, tener una tarjeta pre-paga.
- El cliente ya no necesita tener una cuenta bancaria, ni tener que pagar el mantenimiento de la cuenta.
- Acceso a nuevos servicios

Como fue el proceso de tomar la decisión para invertir en tecnología?

Crezcamos – en el caso de la metodología basada en estructuras la idea nació para tener un sistema de información que agilizara el estudio económico y el procesamiento de los créditos. Sin embargo, existe un gran beneficio agregado de esta herramienta, que es la gestión de la información/base de conocimiento que se obtiene en cuanto a los cultivos y que se puede compartir con los clientes. Esto además puede ayudar a crecer al sector del cambio en Colombia.

Cuales han sido los beneficios para los clientes de poder hacer pagos a nivel digital/móvil?

Crezcamos esta en la fase de prueba piloto en este momento, pero por ahora hay una gran aceptación ya que les permite a los clientes (sobretudo en zonas alejadas) a no tener que trasladarse. Todavía existe un temor de que el dinero no llegue, pero mas que nada son nuestros oficiales de crédito quienes tienen el temor, no los clientes. Por eso es importante que los oficiales de crédito dominen bien la tecnología así pueden responder a las dudas de los clientes.

Lo bueno de esta tecnología es que no requiere un smartphone, simplemente un celular que puede recibir mensajes de texto y tener aplicaciones. Nuestros oficiales de crédito si utilizan smartphones y están muy familiarizados con ellos.

El objetivo es progresivamente llegar a que el dinero se mueva a través de la tecnología celular.

El tema del recaudo móvil de hecho esta ayudando a reducir riesgos que teníamos antes en cuanto a fraudes de recibos.

Que riesgos presenta esta tecnología para los clientes?

Los riesgos son relacionados a la tecnología (por ejemplo cuando se cae la red) pero no los vemos como mayores a los riesgos que existen actualmente. El reto actual es que los oficiales de crédito pierdan el miedo y que realmente vean como el proceso es facilitando.

Como ven el desarrollo a futuro?

El objetivo es crear un ecosistema en el cual se utilicen los pagos móviles en mayor medida. Nuestros clientes que utilicen este servicio serán los promotores para desarrollar y hacer crecer este ecosistema.

Además, para evolucionar el ecosistema tendremos que crear otra empresa que por regulación permita captar cuentas de ahorro que permitan tener cuentas de ahorro en el celular.

Que beneficios ha visto PoloCred por parte de los clientes y de las instituciones de microfinanzas no reguladas?

En Brasil hay 200 millones de smart phones y 40 millones de personas desbancarizadas. Este segmento se beneficia mucho de Mircomob (al no necesitar una cuenta bancaria). Además, las IMF ahora –a través de la cooperación con Micromob- pueden ofrecer servicios a sus clientes que antes no podían.

El banco central de Brasil esta incentivando al sistema bancario democratizarse y desconsolidarse a través de los servicios móviles.

Como se puede asegurar el foco en el cliente con los modelos móviles? La tecnología de Micromob fue desarrollada con el foco en el cliente y en dentro del medioambiente de las microfinanzas. Ofrece beneficios a los clientes que de otra forma no tienen acceso.

México y Brasil están liderando las iniciativas de fintech en la región. Como funciona Kubo Financiero?

Vemos 4 grandes cambios a nivel mundial que afectan toda industria:

- Redes sociales – la gente ve la información de una manera diferente, no solamente los jóvenes. Facebook en México tiene 70 millones de usuarios. Esto cambia como la gente se relaciona
- Penetración de los smartphones – las redes sociales no funcionarían sin los smartphones (y viceversa). Hay mas smartphones que población. Cuando tienes tanta penetración de smart phones te cuestionas como relacionarte con el cliente
- Big Data y servicios de computo

Kubo quiso poner al cliente en control. Si el cliente quiere un agente, tiene que pagar por ello, sino lo puede hacer el mismo. Mucha gente esta dispuesta a completar su solicitud de crédito. Empoderar al cliente – ellos son capaces de hacer el proceso de dato. Lo mismo hicimos por parte de los ahorradores.

Las microfinanzas empoderaron a los clientes. Kubo es exitoso hoy por lo que hizo el sector de las microfinanzas. El salto tecnológico no es tan complicado. Es mas difícil cambiar el paradigma de la institución financiera que el paradigma de los clientes. Solemos pensar que la institución tiene que hacer todo y dárselo hecho al cliente, nosotros estamos cambiando eso.

Como es el servicio al cliente? Todas las semanas recibimos mensajes que dicen “que amable es la seniorita del otro lado de la computadora”. Y no tenemos ninguna seniorita del otro lado de la computadora. El tema es que el sistema es super amable. La mayoría de la gente utiliza la plataforma con el teléfono. Tuvimos esto en cuenta al diseñar la plataforma para el celular – letras grandes (para pantalla chica), colores, letras simples. Esto cambia la experiencia del usuario. Usamos iconos (dibujos) en vez de muchas letras. Estos detalles simplifican la información y le dan confianza a la gente en el proceso.

En los primeros cinco minutos el sistema de Kubo ya sabe si la persona va a obtener el crédito o no. El Buro de Crédito de México es muy bueno. Si una persona tiene un buen historia de diez años, no necesito hacer mucho mas análisis. Esto lo puedo ver muy rápido. El sistema puede ver si el usuario intenta cambiar datos ingresados anteriormente (ej cambiar de “soltera” a “casada” cuando se le pregunta la cantidad de hijos, o tipo de negocio). Estas son “alertas” que nos da el sistema. El sistema guarda toda la información, a que hora entro la persona la infamación, si la quiso cambiar, etc.

Como enfocarse mas en el cliente que en la tecnología?

Para Kubo hay que enfocarse en las dos a la vez. La tecnología debe estar al servicio del cliente, pero para eso tenes que tener la tecnología correcta.

El 35% de las solicitudes se hacen durante las horas del día que las oficinas estan cerradas – es decir que el cliente lo hace a su conveniencia. Lo mismo con respecto a plazos de crédito, el sistema tradicional tiene plazos pre-determinados. Con nuestro sistema, el cliente puede elegir el plazo.

Como hacer para no perder el trato personalizado?

Hemos probado que somos mas personalizados que la microfinanciera tradicional. Tener que hacer una cola y esperar 50 minutos en la sucursal no es tener servicio personalizado. Si le damos buena atención (mensajes de cumpleaños, alertas/recordatorios de pagar, etc) la gente piensa que es mas personal.

Lo que si cambia mucho es la cantidad de empleados de la organización. Hoy Kubo emplea 80 personas y hace el trabajo de otras organizaciones con 500. El beneficio es que los clientes pagan una tasa mucho mas baja, pero claro que esta el tema de menor generación de empleo.

Las transacciones de Kubo son rurales o urbanas?

Los primeros 3 años nos enfocamos en la ciudad de México. Recientemente se ha abierto la oferta a nivel nacional.

Cuales son los mayores desafíos?

- La escala. En 3 años pasamos de 3 empleados a 80.
- El fraude de identidad, no solo en lo digital. A nivel regional existen pandillas que se coluden con los empleados en las oficinas y esto esta llegando a nuestro sector. Cada vez mas necesitamos tecnología y algoritmos que minimicen el fraude.

- Se necesita un gran cambio cultural. Vemos que a las personas ya no les gusta la banca tradicional ni las microfinanzas.

Que nivel de aprobación de crédito tiene Kubo?
Rechazamos el 94% de las solicitudes que recibimos.

Cual es el perfil del cliente, son clientes ya bancarizados (y cuya información esta en el Burro de Crédito)?

La mayoría de los clientes son aquellos con historial, aunque no necesariamente bancarizados. La mayoría de nuestros clientes son de microfinanzas. Muchas microfinancieras esta enojadas por la competencia que ha creado Kubo.

Como se protege a los clientes y a las personas que proporcionan el dinero?

Hay un cambio de paradigma en cuanto a la cultura y el trato con los clientes. Hoy día, los clientes ya están acostumbrados a utilizar los productos e interacciones digitales.

Como se ve el futuro de fintech y microfinanzas? Existe un riesgo de que los grandes bancos quieras adquirir a las empresas mas pequeñas de fintech y las hagan desaparecer?

En Brasil al menos, Micromob no depende de los bancos grandes para operar con lo cual no ven esto como un riesgo inminente.

Fintech permite bajar los costos, que es optimo. Lo que no tenemos que hacer es dejar que la inclusión financiera sea realizada únicamente por grandes bancos. Las microfinanzas tienen que incluir al fintech.

Como responder al riesgo de clientes excluidos por temas de tecnología (Ej. por no pagar un crédito móvil de \$1)?

Es un reto. Los no-pagos han afectado a los clientes en todo nivel, pero a la vez, si una persona decide no pagar \$1, debe haber una consecuencia por esto porque eso representa un costo para el ahorrista que hizo posible ese crédito.