

*Remesas, micro finanzas y banca social,
un negocio factible, un proyecto realizable*

*Universidad de Buenos Aires
Facultad de Ciencias Económicas
Carrera de Especialización en Administración de Entidades Financieras*

Tesina elaborada por: CP Roberto Isidro Gonzalez (UBA)

Introducción

El presente trabajo, intenta poner de manifiesto una necesidad derivada de dos procesos que van tomando con el tiempo una mayor importancia en el ámbito de Latinoamérica, los flujos de remesas y las micro finanzas.

Se intenta demostrar que las entidades financieras formales se encuentran frente a un negocio factible y realizable, con un profundo objetivo social como lo es el acceso a grandes sectores de la población a utilizar los servicios transaccionales y crediticios que ofrecen estas entidades, abonando un precio justo por los mismos.

Por esto, el desarrollo del trabajo - a través de sus 6 capítulos - trata de poner de manifiesto algunos conceptos que demuestran la necesidad manifestada en el primer párrafo, tratando de probar que se está ante un negocio factible desde el punto de vista económico, y realizable desde el punto de vista técnico y normativo.

El capítulo primero – Necesidad y oportunidad -, muestra la evolución de los flujos de fondos que muestran la importancia que van adquiriendo las remesas en Latinoamérica, incluso en nuestro país.

Por otra parte, se muestra la enorme potencialidad que se manifiesta en nuestro medio para desarrollar un servicio micro financiero que, en este caso, se combine con un servicio de canalización de remesas, ponderando tanto los flujos que salen de nuestro país como aquellos que ingresan por

las remesas realizadas por argentinos desde los distintos países que ofician de anfitriones de los mismos.

Se ponen de manifiesto las características comunes que comparten los componentes de este mercado, lo que los transforma en individuos objetivo para el ofrecimiento de un servicio combinado de remesas y micro finanzas.

Por último, este capítulo trata de mostrar el porque la atención de este servicio debería ser desarrollada por lo que denominamos “Banca Social”, entendida la misma como la estatal o cooperativa.

A partir del segundo capítulo, se desarrollan una serie de análisis que muestran la factibilidad económica de llevar adelante este negocio.

En el capítulo 2, “El Mercado”, se profundiza el análisis de las potencialidades de las remesas y las micro finanzas, ofreciendo una serie de estimaciones de volúmenes que tratan de verificar esta potencialidad.

En el capítulo 3, “Los productos”, se profundiza el análisis acerca que las características de los productos a ofrecer a los componentes de este mercado, mostrando experiencias en otros países como España y Bolivia.

El capítulo 4, “La tecnología”, muestra como otros países utilizan distintos tipos de herramientas tecnológicas para la atención de este mercado, con el impacto en el incremento de eficiencia y la baja de costos operativos que implican la atención de este mercado tan característico.

Por último, los capítulos 5 “Propuesta para la puesta en marcha de una unidad de negocios para la atención de este segmento” y 6 “Breve Planteo de un Plan de Negocios”, trata de aportar ideas concretas acerca de los mecanismos y desarrollos a poner en práctica para concretar el objetivo propuesto en este trabajo.

Se ha consultado una frondosa bibliografía que trata sobre los temas desarrollados, citando autores que son especialistas, tanto en los procesos de remesas como en el desarrollo de servicios micro financieros

En la “Conclusión Final”, se enfatiza que contamos con las herramientas que tornan realizable al proyecto, y que la factibilidad del negocio ameritaría un análisis mas profundo y específico para su puesta en marcha, no solo buscando la rentabilidad, sino y principalmente, logrando la finalidad social de incluir a un enorme porcentaje de nuestra población, en la banca formal, con beneficios mutuos para cada una de las partes de esta relación.

Indice

<i>Capítulo</i>	<i>Página</i>
<i>Capítulo 1- Necesidad y Oportunidad</i>	<i>11</i>
<i>1.1. ¿Qué importancia tienen las remesas y la micro finanzas en el desarrollo de los países Latinoamericanos, tanto en el aspecto económico como en le social?</i>	<i>13</i>
<i>1.2. ¿Pueden relacionarse los mecanismos de remesas con procesos de creación de mecanismos de micro finanzas?</i>	<i>31</i>
<i>1.3. ¿Por qué los protagonistas para llevar adelante este proyecto deben formar parte de la denominada banca social - dado la importancia del objetivo social del proyecto?</i>	<i>43</i>
<i>Capítulo 2 - El Mercado</i>	<i>53</i>
<i>2.1 Potencial de las remesas</i>	<i>56</i>
<i>2.2. Estimación de las remesas realizadas desde nuestro país de parte de los inmigrantes bolivianos, peruanos y paraguayos</i>	<i>68</i>
<i>2.3. Potencialidad de las Micro Finanzas</i>	<i>77</i>
<i>Capítulo 3 – Los Productos</i>	<i>89</i>
<i>3.1. Experiencias en otros países</i>	<i>91</i>
<i>3.2. Los principales productos a desarrollar</i>	<i>98</i>
<i>3.3. Diseño del producto</i>	<i>121</i>
<i>Capítulo 4 – La tecnología</i>	<i>125</i>
<i>4.1. Impactos</i>	<i>127</i>
<i>4.2. Tipos y beneficios esperados</i>	<i>128</i>
<i>4.3. Distintas experiencias en la aplicación de la tecnología en la prestación de servicios financieros.</i>	<i>140</i>
<i>Capítulo 5 - Propuesta para la puesta en marcha de una unidad de negocios para la atención de este segmento</i>	<i>151</i>
<i>Capítulo 6 - Breve planteo de un Plan de Negocios</i>	<i>169</i>
<i>6.1. El plan de negocios en la normativa del BCRA</i>	<i>171</i>
<i>6.2. Plan de Marketing</i>	<i>173</i>
<i>6.3. Plan Operativo</i>	<i>174</i>
<i>6.4. Plan Financiero</i>	<i>175</i>
<i>Conclusión Final</i>	<i>177</i>
<i>Bibliografía utilizada</i>	<i>183</i>
<i>Principales autores citados</i>	<i>189</i>

Desarrollo

Capítulo I
Necesidad y Oportunidad

Introducción

Para poder analizar si existen fundamentos fácticos que abonen la idea planteada en el presente trabajo, debemos intentar responder las siguientes preguntas:

- ¿Qué importancia tienen las remesas y la micro finanzas en el desarrollo de los países Latinoamericanos, tanto en el aspecto económico como en le social?
- ¿Puede relacionarse el proceso de remesas con la generación de mecanismos de micro finanzas?
- ¿Por qué entendemos que para llevar adelante este proyecto, los desarrolladores y prestadores de los distintos servicios involucrados deben formar parte de la banca social, dada la importancia del objetivo social del proyecto?

La respuesta a estos interrogantes, servirán de marco conceptual para el desarrollo de una nueva modalidad de servicio, al menos en el ámbito local, que no solo puede ser un buen negocio desde el punto de vista meramente económico, sino que además cumpliría un importante rol social dentro de la comunidad en la que se desenvuelva.

Desarrollo

1.1 ¿Qué importancia tienen las remesas y la micro finanzas en el desarrollo de los países Latinoamericanos, tanto en el aspecto económico como en le social?

1.1.1 Los flujos y las personas

Para dar respuesta a los primeros de los interrogantes, se analizaron fuentes diversas que coinciden en la importancia creciente que ha cobrado el fenómeno de las remesas a nivel mundial, y en especial, en el ámbito de América Latina y el Caribe.

Las estimaciones del Banco Interamericano de Desarrollo (BID – 2004) acerca del nivel de remesas, se basan en datos obtenidos de encuestas, y no únicamente en datos de los Bancos Centrales en los que se basan otros informes internacionales.

Este método es coherente con la opinión unánime de los expertos que afirman que, *los datos de los bancos subestiman notablemente el nivel de los flujos de remesas.*

No menos importante, son las denominadas *remesas en especie* que pueden ascender a más del 25% del valor de las transferencias monetarias.

Basado en estas estimaciones del BID con respecto a las remesas en especies, se puede inferir que este proceso implica cierto nivel de compras en el país anfitrión, lo que puede ser acompañado con una gama de productos de índole financiera, como micro préstamos y medios de pago (Ejemplo: Tarjetas de débito o crédito y mecanismos de transferencia y pago).

Otras estimaciones indican que una de cada 10 personas en el mundo está relacionada directamente con las remesas, ya sea porque las envía o porque las recibe (Donald F. Terry, en estudios realizados para el Banco Interamericano de Desarrollo¹).

Aproximadamente 125 millones de trabajadores a nivel mundial, envían dinero a 500 millones de familiares que permanecen en su país de origen, lo que da una relación de 1 a 4 (La estimación de 500 millones de personas se circunscribe al ámbito de América Latina, donde cada remesa en promedio ayuda a 4 o 5 familiares).

En lo que se refiere al monto, la remesa promedio, que fluye hacia América Latina y el Caribe oscila entre 200 y 300 dólares al mes y de acuerdo a los casos, con una periodicidad promedio de alrededor de 8 veces en el año.

Existe otra razón, incluso más elemental, por la cual se han depreciado los flujos de remesas:

“las personas que las envían, metafóricamente hablando, “no cuentan”. Suelen ser pobres y en gran medida invisibles, tanto en su país de origen como en aquel al cual migran para trabajar. Muchos provienen de zonas pobres, donde continúa viviendo su núcleo familiar ampliado. Muchos trabajan en empleos no calificados que no llaman la atención (para los

¹ Terry – La estimación de 500 millones de personas se basa en el caso de América Latina, donde cada remesa en promedio, ayuda a 4.5 familiares (Corresponde a informes del Banco Interamericano de Desarrollo –BID- Año 2004 “Las remesas como instrumento de desarrollo” – Incluido en la obra “Remesas de Inmigrantes – Moneda de Cambio Económico y Social).

que sin embargo, existe una gran demanda de mano de obra en los países receptores de esa mano de obra, en general no calificada.)²

Estas personas, ahorran un porcentaje mucho más alto de sus ingresos que el que ahorra una familia media en los países ricos, y estos ahorros se traducen en flujos de remesas cada vez mayores.

Podemos inferir que si bien las personas que envían remesas a sus familiares suelen ser invisibles individualmente, el poder económico de millones de pobres resulta cada vez más evidente.

En el mismo orden de ideas el profesor C. K. Prahalad menciona en su libro *“Negocios en la base de la pirámide”*:

“Si dejamos de pensar en los pobres como víctimas o como una carga y comenzamos a pensar en ellos como empresarios con capacidad de adaptación y creatividad y como consumidores con conciencia del valor, se abrirá un mundo entero de oportunidades³”.

1.1.2. Características de los flujos

Desde un punto de vista macroeconómico, podemos destacar las siguientes características que convierten a las remesas en una parte importante de las economías en vías de desarrollo:

- ✓ A diferencia de la ayuda exterior estas van directamente a las familias en lugares donde la asistencia para el desarrollo no llega fácilmente, como en zonas rurales alejadas.
- ✓ Las remesas aumentan los niveles de consumo de las familias receptoras –de tal modo que ni la educación ni la atención en salud quedan fuera del alcance de estas familias- sino que si se ahorran y se suman, generaran un aporte al desarrollo de la infraestructura y de la inversión, hacia un ingreso a largo plazo⁴.

² Ibídem

³ “La Oportunidad de Negocios en la Base de La Pirámide - Un modelo de negocio rentable, que sirve a las comunidades mas pobres. C.K. Prahalad - Primera edición en castellano – Año 2005.

⁴ Mención realizada por James D. Wolfensohn como presidente del Banco Mundial en el prólogo de la obra “Las remesas- su impacto en el desarrollo y perspectivas futuras” - Banco Mundial (BM)– Año 2005).

- ✓ Los flujos de remesas se sitúan en el segundo lugar después de la inversión extranjera directa, como fuente de financiación externa para los países en desarrollo⁵.
- ✓ Las remesas son más estables que los flujos de capital privado, los que suelen tener fluctuaciones pro cíclicas, aumentando por tanto los ingresos durante los períodos de auge y deprimiéndolos durante períodos de desaceleración, por lo tanto las remesas son las que menos se afectan debido a los ciclos económicos del país receptor⁶.

Las remesas también muestran una notable persistencia de parte de quien las envía, ya que contribuyen de manera cada vez más significativa a la supervivencia de la familia que el inmigrante debe dejar en el país de origen.

Del lado de los receptores, estudios realizados por el BID -a través de encuestas- tratan de delinear un perfil en lo que se refiere al uso de las remesas, concluyendo que algunas de ellas se destinan a bienes de inversión como herramientas o constituyen una fuente de capital de trabajo para pequeñas empresas que se desenvuelven en el país receptor.

Con mayor precisión, algunos estudios indican que *aproximadamente el 20%* de las remesas está disponible para el ahorro, gastos de educación o pequeñas inversiones.

Esto da una idea del importante nivel de fondeo que puede generarse, de canalizar adecuadamente estos flujos.

La escala cada vez mas significativa que han adquirido las remesas a América Latina y el Caribe puede transformarse en un instrumento de peso para abrir sistemas financieros, movilizar ahorros, generar préstamos para pequeñas empresas y multiplicar el impacto económico para millones de familias así como para las comunidades en las que viven.

Como lo menciona Donald F. Terry, en su trabajo “Las remesas como instrumento de desarrollo”, estas pueden considerarse como flujos financieros en busca de productos financieros.

⁵ Dilip Ratha – Las remesas de los trabajadores: Fuente importante de financiación externa para el desarrollo (BM – Año 2005).

⁶ Ibídem

No obstante lo citado en el recuadro, son pocas las instituciones financieras que satisfacen las necesidades de estas familias transnacionales, y pocas autoridades públicas están creando un entorno propicio para multiplicar el impacto de estos flujos.

Las remesas pueden ser una puerta de acceso al sistema financiero formal para muchos remitentes y sus familias, hecho que ha sido anteriormente destacado como coherente con la búsqueda de la democracia financiera.

1.1.3. *Democracia financiera:*

Un aspecto destacado en cuanto a la atención de estos, cada vez más significativos estratos poblacionales, es la necesidad de profundizar los procesos tendientes a lograr lo que se denomina “*democracia financiera*”⁷.

Relacionado a lo anterior, y definiendo en cierta forma que se entiende por democracia financiera, destacamos lo citado por el BID cuando señala:

“... Para que haya desarrollo en los países pobres, se les tiene que permitir a los pobres y las clases medias bajas usar sus activos como los ricos – Estos activos pueden volverse mas productivos, además de generar capital para sus propietarios, crecimiento para la nación y mercados para la industria...”

La mayoría de las familias que reciben remesas no operan con bancos o tienen solo un trato limitado con instituciones financieras.

Esta situación de marginalidad con respecto a las Instituciones Financieras Formales (IFF), los obliga a abonar costos mucho más altos para satisfacer necesidades transaccionales, ya que se encuentran obligados - en muchos casos - a utilizar Instituciones Financieras Informales (IFI), con los riesgos que esto implica.

⁷ Decimos que existe “Democracia Financiera”, cuando todos los componentes de un mercado pueden utilizar en forma igualitaria toda la gama de servicios que ofrece el sistema financiero al conjunto de ese mercado. En general, los pobres no tienen acceso a los sistemas financieros formales, lo que atenta con el objetivo de lograr la mencionada democracia.

Se observa aquí una importante oportunidad para que los bancos estatales o cooperativos, las cooperativas de crédito, las instituciones de micro finanzas, tanto en países desarrollados como en desarrollo, ofrezcan toda una gama de servicios financieros a clientes nuevos, con viejas necesidades.

De lo mencionado podemos inferir que, encausar un proceso de formalización del sistema de remesas, es condición necesaria para el logro de una mayor “democracia financiera”, ya que el acceso al sistema financiero formal, permitirá que la gente de bajos recursos, se habitúe a usar las herramientas que utilizan las clases más acomodadas de la sociedad en el manejo de sus activos, en lo que respecta a su transferencia, y como consecuencia de este proceso, lograr el acceso a otra gama de servicios y productos financieros adecuados a sus necesidades como micro créditos, ahorro y seguros.

1.1.4. La importancia de un marco adecuado para el desarrollo de los Sistemas Financieros Formales.

Como se desprende de estudios realizados por el Banco Mundial y el BID, los sistemas financieros informales tienen una fuerte presencia en el sistema de transferencias de remesas.

La utilización de sistemas formales para canalizar las remesas, refuerza de manera significativa el potencial de desarrollo que estas tienen, contribuyendo a generar una mayor transparencia en el mercado⁸.

Diversos estudios concuerdan que el anonimato, y la confidencialidad de los sistemas financieros informales de transferencia (SFIT), los hace atractivos para personas y grupos comprometidos en actividades ilícitas.

Los SFIT constituyen, de esta manera, un eslabón débil en lo que se refiere a las defensas de las naciones contra el lavado de dinero, el financiamiento del terrorismo y los delitos atribuibles a estas actividades.

⁸ “Propuesta de un marco para analizar los sistemas informales de transferencia de fondos” – Raúl Hernández Coss – BID (2003).

Si bien, el sistema de transferencias de remesas de los trabajadores generalmente no ha sido relacionado a planes de lavado de dinero debido a su baja cuantía, los estados deberían colaborar en la implementación de sistemas formales para poder profundizar los controles vigentes como una manera de reforzar este eslabón.

Basándonos en los mismos estudios realizados por el BM y el BID, se puede citar que la complejidad y los montos involucrados en estos flujos –independientemente de las intenciones de los usuarios –, generan un proceso de mezcla de operaciones en los distintos canales de remesas, donde convergen flujos tanto legales como ilegales.

A diferencia de sistemas informales que no son controlados y se vuelven oscuros, canalizar las remesas a través de sistemas formales transparentes con mejor seguimiento y registro protege a los flujos de remesas de los trabajadores, de aquellos flujos indeseables de origen ilegal.

Por otra parte, la mayor capacidad de los sistemas formales en el impulso al desarrollo, los hacen preferibles a los métodos informales de transferencias de remesas.

Luego se concluye, que la mejor manera para facilitar y racionalizar la meta de desarrollo, de estimular el ahorro y la inversión o, en términos concretos, la canalización de las remesas hacia mecanismos de ahorro e inversión, es a través de canales formales que, conjuntamente con la atención de las remesas, ofrezcan otros tipos de servicios financieros.

Con la canalización de las remesas hacia los canales formales, además de poder captar el negocio de transferencias con lo que ello implicaría, - recordemos que el costo actual de una transferencia equivale al 5% de la remesa realizada -, se verá facilitada la colocación productos de ahorro o micro préstamos, generándose una alternativa válida para la mejora de las condiciones de vida del remitente y del receptor de la remesa, propiciando un proceso sostenido de democratización financiera.

1.1.5 Características Actuales

Para generar aportes que den respuestas a la pregunta formulada en el título, se han extraído algunos párrafos del documento presentado por Fernando Lozano Ascencio – Universidad Nacional Autónoma de México- ante la Secretaría permanente del S.E.L.A.:

“Tendencias actuales de las remesas en América Latina y el Caribe”

Menciona el autor en su trabajo:

“Un problema serio que se advierte en los países de origen de los migrantes es la débil penetración de los agentes de intermediación financiera en esas comunidades, no solo para facilitar la recepción de dinero que proviene del exterior, sino para el manejo general de estos recursos.

Es evidente que las grandes corporaciones bancarias y financieras no se han preocupado por desarrollar una infraestructura financiera en zonas rurales y peri urbanas de América Latina, lo que explica la ausencia de cultura financiera en nuestros países.

Si las grandes corporaciones bancarias no atienden las necesidades financieras de la población receptora de remesas, otro tipo de organizaciones de micro finanzas como uniones de crédito, cajas de ahorro popular, cajas solidarias, cooperativas de ahorro y crédito y micro bancos lo comenzarán a hacer”.

Aquí, el autor menciona que ese nicho de mercado será ocupado por otros tipos de actores, - en muchos casos, diferentes a los considerados como instituciones financieras tradicionales -, agregando que estas instituciones pueden ser de carácter informal, lo que atentaría con el objetivo de una mayor transparencia en lo que se refiere a la determinación del origen de los fondos, y una canalización mas adecuada de los mismos que potencie el desarrollo de las comunidades.

Varios estudios señalan que, una manera de potenciar el efecto positivo de las remesas, es facilitar el proceso de transferencia y reducir los costos de envío, **siendo condición necesaria para esto, generar un proceso de bancarización**, entendida esta como un mayor acceso a servicios financieros⁹, tanto de remitentes como de receptores, expandiendo la estructura bancaria y financiera formal, llegando a las áreas mas marginadas.

⁹ Capacidad de la población de utilizar los servicios financieros sin que existan obstáculos que los prevengan – Definición desarrollada por Fe.La.Ban. (Federación Latinoamericana de Bancos en su trabajo “¿Qué sabemos de Bancarización en América Latina – Marzo 2007”).

Continuando con el análisis del trabajo presentado por Lozano Ascencio y haciendo centro en la clasificación que realiza el autor acerca de los actores de proceso de remesas, se pueden señalar las necesidades que esos intentan satisfacer, de acuerdo a la naturaleza de las mismas.

El autor distingue los siguientes tipos de remesas:

Remesas familiares:

Son recursos económicos, monetarios y no monetarios (remesas en especie), enviados por el emigrante que vive o trabaja en el exterior, a sus familiares que residen en su país de origen.

Estos recursos usualmente se destinan a satisfacer las necesidades básicas de las familias receptoras, como la alimentación, salud, educación y vivienda, y una pequeña parte para la formación de pequeños negocios o empresas.

Remesas comunitarias:

Son recursos económicos, monetarios o no monetarios recaudados y donados por agrupaciones o asociaciones de migrantes para financiar eventos sociales, religiosos, deportivos, de infraestructura a pequeña escala e inversiones en actividades productivas y comerciales en los países de origen.

Esto implica que existe una tendencia marcada a generar organizaciones sociales que representen a los inmigrantes de cada uno de los países exportadores de trabajo.

Se muestra de esta manera, la posibilidad que existe de generar alianzas estratégicas, propiciando vínculos idóneos entre las comunidades y las entidades financieras, para generar no solamente lazos económicos, sino además sociales y de pertenencia, sumamente importantes a la hora de desarrollar procesos de micro créditos.

En el siguiente cuadro se muestra, en la columna de “**Áreas de atención prioritaria**”, cuales son las necesidades a satisfacer de los distintos tipos remitentes de fondos, sean estos familiares o comunitarios:

<i>Tipo de remesas</i>	Remitente	Receptor	Usos	Áreas de atención prioritaria
Familiares	Migrantes individuales	Parientes en los pueblos natales	Gastos en las necesidades básicas de las familias	* Costos de envío * Bancarización de remitentes y receptores. * Servicios bancarios
Comunitarias	Clubes de migrantes	Parientes, socios o el propio emigrante	Inversión en negocios y pequeñas empresas	* Esquemas de inversión individual. * Asistencia técnica e información.
		Organizaciones o líderes en los pueblos natales. Gobiernos locales.	Gasto social: Infraestructura en pequeña escala (gasto filantrópico)	* Conocimiento de demandas locales. * Conciliar demandas locales con programas o fondos de apoyo.
		Socios / Inversionistas.	Inversión productiva en pequeñas y medianas empresas	* Evaluación de condiciones para la inversión. * Asistencia técnica e información.

Por la simple lectura de esta tabla, surge la idea de la necesidad de desarrollar productos crediticios adecuados, tanto a nivel individual como comunitario que tendrán como objeto la mejora en las condiciones de vida de los receptores de remesas.

Hoy existen áreas desatendidas por las instituciones financieras no observándose un impulso a la baja de los costos transaccionales derivados de esta operatoria.

No podemos esperar que el mercado por sí solo sea el que modifique las reglas de juego respecto a lo antes mencionado.

Entre las acciones observadas como prioritarias se destacan las siguientes:

1. ***Fomentar programas de bancarización de la población inmigrante en los países de destino.***

Se ha demostrado en que los migrantes latinoamericanos que se encuentran bancarizados, presentan una probabilidad mayor de enviar dinero de aquellos que no están en esta condición.

2. ***Impulsar programas de bancarización de la población receptora de remesas.***

En los países de origen de los migrantes es imprescindible promover los mercados financieros y la intermediación financiera, a fin de que sus familiares puedan recibir sus remesas y tener acceso a otro tipo de servicios financieros, como cuentas de ahorro, cuentas corrientes y micro seguros.

3. ***Impulsar el uso de servicios financieros transaccionales en las transferencias de remesas.***

Las tarjetas de débito o las tarjetas duales – aquellas que poseen tanto el remitente como el receptor de los fondos - han probado ser uno de los mecanismos menos costosos en la transferencia de dinero al exterior.

Para ello es importante propiciar un ambiente regulatorio que aliente el desarrollo de medios electrónicos.

4. ***Fomentar la expansión de organismos de micro finanzas en la recepción de remesas.***

Las IMF han probado ser instancias eficaces que ofrecen servicios financieros en zonas rurales pobres y zonas suburbanas de Latinoamérica.

5. ***Evaluación de las demandas y necesidades locales***

A fin de hacerlas coincidir con programas de financiamiento o fondos de inversión, las remesas colectivas podrían ser una pieza clave para el desarrollo de las comunidades de origen de los migrantes, no tanto por su monto actual sino por tratarse de recursos de calidad y unidireccionales, es decir, que no implican una erogación futura de parte de los receptores, como pasa con los préstamos o la inversión extranjera directa.

6. ***Construir perfiles socioeconómicos y demográficos.***

Tanto de la población receptora de remesas, como de los lugares de origen de los migrantes a fin de identificar tipos de hogares y regiones con mayor potencial de desarrollo y crecimiento económico.

Como podemos ver en el anterior desarrollo, cada punto requiere la generación de productos adecuados para este nicho de mercado, lo que pone de manifiesto una importante oportunidad de negocios.

Repasando estos conceptos, vemos que las remesas no solo son importantes desde el punto de vista financiero, sino que están cobrando una importancia a nivel social que se hace más notoria en aquellos países con mayores dificultades económicas.

Estos flujos impactan positivamente en el bienestar y el desarrollo de amplias franjas de la población, por lo que el desarrollo de una idea de Plan de Negocios, no debería solo perseguir un afán de lucro, sino que además -y en forma premeditada-, debería propiciar acciones que potencien la mejora en las condiciones de vida de los individuos.

Si bien las remesas de los inmigrantes por sí mismas constituyen un síntoma de la disparidad de oportunidades que existe en los distintos países, si estas se asocian a un marco de incentivos adecuados y a capacidades técnicas, pueden volverse un importante recurso para el desarrollo de los países pobres.

El Banco Mundial (BM), a través del documento desarrollado por **Samuel Munzele Maimbo y Dilip Ratha**, destaca:

“Las remesas aumentan los niveles de consumo de las familias receptoras de tal modo que ni la educación ni la atención en salud quedan afuera del alcance de estas familias- sino que si se ahorran y se suman, hacen un aporte al desarrollo de la infraestructura y de la inversión hacia un mayor ingreso a largo plazo.”¹⁰

Oficialmente en el año 2004 los flujos registrados de transferencias a los países en desarrollo superaron la cifra de u\$s 125 mil millones convirtiéndose, después de la inversión extranjera directa, en la segunda fuente de financiación para el desarrollo.

¹⁰ James D Wolfensohn – Presidente del Banco Mundial- Cita 4 - Página 7-.

Así, las remesas se convierten en la segunda fuente más importante de financiamiento externa en los países en desarrollo.

Además de ser cuantiosas, las remesas son estables y hasta pueden llegar a ser contra cíclicas durante un período de desaceleración del crecimiento del país receptor”.

1.1.6. Nuestro país

1.1.6.1 Población receptora de remesas

Las remesas constituyen actualmente un elemento de cierta trascendencia en la economía Argentina (Ver estimación de flujos mas adelante).

Los argentinos que viven en Estado Unidos, España, Venezuela, Israel y otros países envían remesas para ayudar a miles de familiares en el país.

Al mismo tiempo, Argentina ha sido un polo de desarrollo económico y, en consecuencia, ha sido una fuente importante de remesas para países vecinos.

El economista Donald F. Terry estimó, en análisis elaborados para el BID, que en 2005 las remesas hacia Argentina llegaron a 780 millones de dólares – ***850 en 2006 de acuerdo al nuevo informe del mismo banco, y 920 en 2007*** -, siendo una de las mas bajas de Sudamérica, salvo los casos de Uruguay, Paraguay, Venezuela, Surinam, Guyana y Chile, todos países con PBI mucho mas chicos que el argentino.

En cuanto a los principales destinos de lo argentinos en el exterior, hay aproximadamente 130.000 en Estados Unidos de Norte América, 103.000 en España, 52.000 en Italia y 14.000 en Canadá, según datos informados por la Cumbre Ibero Americana en 2006¹¹.

Esto nos da una primera aproximación del tamaño del mercado de receptores de remesas que podemos atender ofreciendo distintos servicios financieros.

1.1.6.2. Población remitente

Por otra parte, cabe destacar la importancia de las remesas que fluyen desde nuestro país hacia el exterior.

¹¹ Fuente: Diario Clarín - Domingo 13 de septiembre de 2007 – Nota: Alcances de un fenómeno en crecimiento – El costado multimillonario de la inmigración latinoamericana.

Cuando se aborda el análisis del mercado potencial, se desarrollan los casos de Bolivia, Paraguay y Perú, entendiendo que éstas son las comunidades con mayor presencia en nuestro país.

Se ha prestado una especial importancia a la comunidad boliviana, entendiendo a esta como la más importante en término numéricos y de desarrollo económico dentro de nuestro país.

Patricia Weiss Fajen y Micah N. Bump en su trabajo “*Envío de remesas entre países vecinos en América Latina* ” para el BID – Año 2004 - , desarrolla el caso de la comunidad boliviana en Argentina:

La República Argentina está clasificada, según los indicadores de desarrollo del Banco Mundial como un país de *ingresos medianos a altos*.

En el caso de la Bolivia, y en base a los mismos indicadores, estamos frente a un país de ingresos medios a bajos con un gran índice de pobreza del orden del 64%, esto es una de las condiciones que hacen atractivo a nuestro país para los bolivianos en lo que se refiere a la elección de sus destinos de migración.

Las zonas fronterizas entre estos países acogen hace tiempo a poblaciones mixtas que tienen un sentido cívico inconstante. En efecto, las familias de los inmigrantes tienen a menudo familiares que viven y trabajan a ambos lados de la frontera.

Sin embargo, en contraste con la situación de cien años atrás, los flujos de inmigrantes regionales son ahora mayoritariamente unidireccionales: de países más pobres hacia países más ricos.

Principalmente se centra en aquellas personas que no tienen mucho más que su trabajo para vender, que no están bien integradas - económica o jurídicamente - en los países de destino, que se enfrentan a una discriminación racial y social generalizada y que tienen bajos niveles de educación formal.

En contraste con Estados Unidos, donde muchos de los que llegan tienen al menos algún tipo de propiedad e ingresos, esta situación en general no existe en los casos analizados de migraciones regionales.

Este grupo de personas, claramente tiene menos experiencia en lo que respecta a transacciones financieras y desconoce en gran parte lo que se puede llamarla “cultura bancaria”.

Los bolivianos han predominado en el sector de la horticultura en todo el territorio de la República Argentina y numerosas familias bolivianas han adquirido tierras obteniendo ingresos importantes como fruto de su trabajo.

En la década del 80 había más bolivianos en la Capital Federal, y el Gran Buenos Aires, que en las provincias fronterizas de Salta y Jujuy, lo que marcó un salto significativo del tradicional flujo de migrantes de una zona rural a otra.

El censo de 1991 indicó que había 143.569 bolivianos viviendo en la Argentina, un aumento del 2% con respecto a 1980.

El programa gubernamental argentino de amnistía para los inmigrantes 1992-1994 legalizó la situación de 110.253 bolivianos.

Especialistas en migración estiman que había 642.000 bolivianos viviendo en Argentina antes de las crisis económica de 2001 (Quinton Daza - 2003¹²).

Si bien casi el 50% de bolivianos y gran cantidad de peruanos emigraron a sus países de origen durante la crisis de 2001, existen indicios que una gran mayoría de bolivianos han regresado a Argentina luego de haber agotado sus ahorros.

1.1.6.3. *¿Qué sectores son los que utilizan la fuerza de trabajo que exporta Bolivia?*

Continuando con el análisis de los autores antes mencionados, surge que en Argentina los bolivianos son considerados trabajadores buenos y baratos, y usualmente pueden encontrar empleo inclusive en épocas de receso económico.

- En las zonas urbanas, el trabajo en la construcción y en el comercio tanto formal como informal es un polo de atracción para los hombres.
- Las mujeres también trabajan en comercio y en labores domésticas.

¹² Quinton Daza, José – Año 2003 – Repercusión de la crisis argentina en el Valle Alto de Cochabamba. Proyecto de Mejoramiento de la Formación en Economía.

- En zonas rurales y semirurales, los bolivianos trabajan en agricultura, y *prácticamente toda la producción hortícola y comercio mayorista es realizada por ellos.*
- Las industrias textil y de alimentos han sido tradicionales empleadoras de bolivianos, y ambas se recuperaron últimamente.
- En la industria textil en Buenos Aires, los bolivianos están desplazando cada vez más a los trabajadores coreanos que, anteriormente habían reemplazado a los argentinos en este sector. Cabe mencionar que en muchos casos, estos desarrollan sus tareas en condiciones de semiesclavitud.

1.1.6.4. ¿Cómo se organizan?

Los bolivianos han creado una serie de organizaciones para reivindicar sus derechos, mejorar su estilo de vida y conservar su patrimonio.

Dos agrupaciones, La Federación de Asociaciones Civiles Bolivianas (Facbol) y la Federación Integrada de Entidades Bolivianas (Fidebol), surgieron en los años noventa para representar los intereses de los bolivianos y para luchar contra los prejuicios que nuestra población tiene en muchos casos hacia ellos.

Se distinguen de esta forma, entidades de carácter social que congregan a estas comunidades, siendo condición necesaria el acercamiento y posible vinculación con las mismas, creando alianzas estratégicas que colaboren en el desarrollo del negocio.

Según los especialistas, los bolivianos que viven fuera de su país enviaron aproximadamente 182 millones de dólares a sus familias en el año 2000, un monto equivalente al 2.1% de su PIB y al 14.6% del valor de sus exportaciones.

Los bolivianos que vivían en Argentina enviaron la mayor parte de dicho monto, unos 144 millones (Quinton Daza 2003).

En el marco del régimen anterior -con la paridad peso dólar- , los bolivianos podían ayudar fácilmente a sus familias en el envío de remesas y pocos inmigrantes se preocupaban del costo del envío de dinero a través de empresas como Western Union y Money Gram, incluso no era preocupación ni entre trabajadores bolivianos mal pagados.

En lo que se refiere a los costos de transferencia, Western Union por ejemplo, cobraba 15% antes de la crisis, precio que hoy bajó al 6%. Lo mismo pasó con la empresa Servicios Courier Perú que hoy cobra un 5% lo que antes cobraba un 15%.

Los representantes de bancos entrevistados por los autores citados, informaron que su participación en el envío de remesas ahora se da fundamentalmente a través de convenios con las principales empresas de envío de remesas internacionales como las anteriormente mencionadas.

Para el año 2003, los inmigrantes ya habían vuelto a enviar dinero a sus familias, si bien en montos mas pequeños que antes de la crisis.

Por otra parte está reapareciendo el interés por el mercado de envío de remesas de los bancos que la crisis había ahuyentado. Sin embargo, persisten importantes obstáculos para ampliar ese mercado.

A título indicativo, las transferencias interbancarias entre Argentina y Bolivia se canalizan a través de un tercer banco generalmente ubicado en Nueva York, en donde tanto el banco que envía como el que recibe tienen cuentas.

En consecuencia, esos bancos deben cumplir las normas bancarias de Estados Unidos, lo que aumenta los costos.

Además, un gran número de bancos más pequeños no cuentan con los servicios SWIFT que les permiten transferir fondos electrónicamente¹³.

Los autores destacan las siguientes conclusiones:

- Los migrantes regionales hacen esfuerzos heroicos y prolongados, bajo circunstancias extremadamente difíciles, para enviar dinero a sus familias.
- El proceso para transferir esos fondos es precario y a menudo costoso.
- El envío de dinero a las familias interfiere con la integración y el desarrollo humano de los inmigrantes.
- Ganan muy poco para ocuparse de sus propias necesidades y la mayor parte no puede ahorrar lo suficiente como para crear una fuente que genere ingresos en sus comunidades de origen.

¹³ Entrevista con Nelson Hinojosa Jiménez y Zenón Ponce Ibáñez, Banco Fortaleza, La Paz, Bolivia, 8 de septiembre 2003–BID Disponible en: "<http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=646027>".

- Para muchos de los inmigrantes entrevistados en el presente estudio, mitigar la pobreza en el país de origen implica vivir en la pobreza en el otro lado de la frontera. Si retornan a su país de origen es muy probable que otro familiar tome su lugar en el país de destino.

La experiencia boliviana resulta ilustrativa. Luego de retornar a su país de origen por el colapso de Argentina, no pudieron ser absorbidos por su propio país. En menos de un año muchos bolivianos habían retornado a Argentina, a pesar de que las ventajas eran mucho más bajas después de la crisis.

Volviendo al tema del sistema perverso en el cual se encuentran sumergidas estas poblaciones, podemos citar recientes investigaciones que destacan las condiciones inhumanas en las que los trabajadores desarrollan sus tareas en talleres clandestinos de nuestra Ciudad de Buenos Aires.

De acuerdo a los datos de La Cámara Industrial Argentina de Indumentaria, este negocio “en negro”, mueve alrededor de 1.200 millones de dólares anuales¹⁴.

De acuerdo a informes realizados para la defensoría del pueblo de La Ciudad de Buenos Aires, entre los años 2007 y 2008, si bien se detectaron una gran cantidad de talleres clandestinos en la capital, estos no hicieron más que trasladarse a la provincia de Buenos Aires, continuando con su actividad ilegítima.

Estos talleres trabajan con un margen de ganancias del orden del 40 al 60%, no existiendo otra industria que logre acercarse a este porcentaje.

Las jornadas laborales se desarrollan entre las 7 de la mañana y las 23 horas – 16 horas -, siendo alimentados apenas con un plato de arroz o fideos y un tiempo de no más de media hora para consumirlos.

Esto muestra que, si se logra coordinar esfuerzos con estas poblaciones, ofreciéndoles un financiamiento adecuado para que puedan desarrollar sus tareas, es muy probable que se pueda atacar un flagelo que nos avergüenza, generando nuevas fuentes de trabajo dignas y con una gran potencialidad de desarrollo donde se verán beneficiados tanto los inmigrantes bolivianos como aquellas entidades con la voluntad de llevar adelante un proceso de micro créditos y remesas como el que se menciona en el presente trabajo.

¹⁴ Investigación Revista VIVA del 24/08/2008 – a cargo de Mariana García.

1.2. ¿Pueden relacionarse los mecanismos de remesas con procesos de creación de mecanismos de micro finanzas?

1.2.1. El porque de la relación

Menciona Alberto Moreno¹⁵ en su carácter de presidente del Banco Interamericano de Desarrollo:

“En este momento, las micro finanzas en América Latina y el Caribe enfrentan una encrucijada. Tomando como base varios modelos exitosos aplicados en países pequeños, es necesario llevarlas a gran escala en toda la región.

A lo largo de los próximos cinco años, el Grupo BID debería centrarse en movilizar todos sus instrumentos para desarrollar nuevos productos, mejorar los entornos normativos y promover programas con diversos asociados, desde ONG pequeñas hasta grandes bancos comerciales. La meta final es estimular los mercados privados para triplicar el volumen de las micro finanzas en la región y así llevar el nivel actual de la cartera de US\$5 mil millones a US\$ 15 mil millones para el año 2011”.

Entiendo que una herramienta idónea para lograr la “gran escala” planteada por Moreno, es ***analizar ambos fenómenos en forma conjunta, remesas y micro finanzas.***

Por otro lado, el proceso de globalización genera una integración más profunda en los mercados -tanto de trabajo como financieros- en busca de nuevas oportunidades de desarrollo.

Este comportamiento se ve reflejado en los flujos migratorios, en la profundización del proceso de remesas y en las decisiones de desarrollo económico, consumo e inversión de las poblaciones menos acomodadas.

¹⁵ **Luis Alberto Moreno** fue elegido nuevo presidente del Banco Interamericano de Desarrollo por la Asamblea de Gobernadores del BID en sesión extraordinaria en la sede del Banco en Washington, D.C. el 27 de julio de 2005, y asumió el cargo el 1 de octubre de 2005.

De acuerdo a estudios realizados para el BID, se ha llegado a la conclusión que las micro finanzas también se han globalizado¹⁶.

Estos citan que las remesas tienen mucho en común con las micro finanzas, en América Latina y el Caribe, tanto en su evolución como en sus características, generándose una relación íntima entre unas y otras.

Podemos citar a modo de ejemplo las siguientes:

- Como servicios financieros, ambos instrumentos se ofrecieron inicialmente fuera de los sistemas bancarios comerciales tradicionales, tal vez porque han estado destinados a una clientela no prioritaria de estos sistemas.
- El perfil de un cliente de micro finanzas es similar al del receptor de una remesa:
 - ✓ nivel socioeconómico bajo,
 - ✓ utilización frecuente del servicio y transacciones por montos pequeños.
 - ✓ Además, los dos tienden a vivir en lugares pobres, donde ha sido en extremo difícil lograr una asignación eficaz de asistencia.
- Las remesas son una herramienta de desarrollo importante porque de ellas dependen el bienestar de millones de personas y las economías de docenas de países (Terry, 2005)¹⁷.
- No sólo cubren las necesidades económicas básicas de muchas familias; también proveen recursos para invertir en las personas, en términos de educación y salud.
- Asimismo suministran capital embrionario para miles de micro y pequeñas empresas, tanto como pagos iniciales para la compra de terrenos o casas.
- Pese a su enorme potencial de aprovechamiento, las remesas continúan enfrentando una escasez de canales de atención.

Las opciones de los hogares pobres para hacer un uso óptimo de las mismas no se están aprovechando al máximo.

¹⁶ Tomas Miller Sanabria – “El futuro de las micro finanzas en América Latina”, trabajo publicado en “El boon de las Micro Finanzas – Edición en castellano año 2008”.

¹⁷ Citado en la obra “El Boon de las Micro Finanzas – El modelo Latinoamericano visto desde adentro – Página 330.

De acuerdo a estudios migratorios, aproximadamente el 5% de las personas que viven en Estados Unidos (14,5 millones de personas) son inmigrantes latinoamericanos, conforme a un censo de población efectuado en ese país en el año 2000.

Según estimaciones recientes, la cifra actual es de 17 millones.

Mientras millones de personas emigran del sur al norte, miles de millones de dólares se trasladan, en remesas, del norte al sur.

Anualmente, en América Latina y el Caribe, se recibe más dinero en remesas que en cualquier otra región, cifras que superan holgadamente el total de inversión extranjera directa y de asistencia oficial para el desarrollo (no militar) que recibe la región¹⁸.

Pese al enorme volumen y a los efectos crecientes de estos flujos, los efectos de la migración y las remesas sobre el desarrollo todavía no han sido analizados o estudiados en forma apropiada¹⁹.

La generación de nuevas alternativas en servicios financieros (tales como el crédito y la transferencia de remesas y ahorros) para este segmento de la población reduciría la dependencia e incrementaría la variedad que se ofrece a los clientes.

El suministro de servicios se elevaría y la demanda sería más elástica. Por el mismo servicio, el cliente pagaría un precio menor, con lo cual aumentaría su bienestar.

En el año 2000, el costo promedio de enviar una remesa a América Latina era igual al 15% del monto de la transacción. Hoy, el costo se ha reducido a la mitad, gracias a la competencia, a los avances tecnológicos y a la disponibilidad de más información. Las repercusiones sociales de esto son significativas, pues los beneficiarios de remesas pertenecen en general a los grupos económicos más bajos.

En general, los inmigrantes pobres las envían a familiares aún más pobres.

La misma reducción de márgenes que se ha producido en la industria microfinanciera, se ve también reflejada en el servicio de transferencia de dinero.

La tecnología ha permitido diseñar nuevos servicios y la competencia ha generado nuevas alternativas, en un esfuerzo por diferenciarse y atraer clientes, mejorando así los servicios y reduciendo el costo total para el cliente.

¹⁸ Op.Cit. página 23.

¹⁹ Terry, Donald F. 2005. "Las remesas como instrumento de desarrollo". En: Terry, Donald F. y Steven R. Wilson (Eds.). Remesas de inmigrantes: moneda de cambio económico y social. Washington, D.C., Banco Interamericano de Desarrollo.

Varias docenas de instituciones de micro finanzas de América Latina están incorporando los servicios de transferencia de remesas a la gama de productos que ya ofrecen a sus clientes.

El potencial económico de aprovechar los efectos de estas operaciones a través de las instituciones financieras es enorme y apenas comienza a descubrirse.

El papel de las instituciones de micro finanzas en la canalización de recursos a través de los sistemas financieros, incrementando la movilización de depósitos y el marketing del crédito a pequeñas empresas y microempresas, indudablemente crecerá.

A través de alianzas entre las instituciones de micro finanzas, en los países en que se reciben remesas, y entre las instituciones financieras y quienes las envían, - en los países emisores de las mismas -, se ha logrado reducir los costos de las transferencias e incrementar los montos de la intermediación financiera, con lo que se ha contribuido al crecimiento económico.

Con la oferta cruzada de préstamos, ahorro y transferencia de remesas el cliente puede destinar los fondos a consumo y ahorro con más facilidad.

Un espectro más amplio de opciones financieras, ayuda a incrementar las oportunidades para que las empresas hogareñas del sector informal puedan encarar proyectos productivos viables.

En la actualidad las remesas normalmente dependen de transacciones de efectivo.

Para que pasen por los bancos, debe continuar expandiéndose el acceso de las microempresas a los servicios financieros.

De hecho sólo alrededor del 14% del mercado de microempresas en América Latina recibe, en la actualidad, servicios de micro finanzas²⁰.

Además, numerosos beneficiarios de remesas no están familiarizados con las instituciones financieras.

Las oportunidades de negocios para que bancos, cooperativas e instituciones de micro finanzas aborden estas brechas son inmensas, tanto en los países desde los que se envían como en los países receptores, menos desarrollados.

²⁰ Marulanda, Beatriz y María Otero. 2005. "Perfil de las micro finanzas en América Latina en 10 años: Visión y Características. ACCIÓN Internacional, Boston. Documento mimeografiado citado por Tomas Miller Sanabria en el trabajo realizado para el BID "El Futuro de las micro finanzas en América Latina".

A medida que las instituciones de micro finanzas puedan identificar la demanda legítima y real de servicios financieros por parte de micro y pequeñas empresas, y asignar crédito al sector, los mayores flujos de remesas a través de las mismas tendrán efectos económicos significativos sobre el sector de las microempresas y los hogares de ingreso bajo.

Pese a que los receptores de remesas son poco propensos a ahorrar, aún montos pequeños pueden representar una gran diferencia.

El efecto acumulativo puede mejorar significativamente las reservas de capital de las microempresas, así como el bienestar de los microempresarios²¹.

Para ofrecer servicios de remesas, las instituciones de micro finanzas deben procurar establecer lazos comerciales y asociaciones con instituciones en los países desde donde se envíen.

A fin de fortalecer estas alianzas transnacionales y generar la confianza necesaria entre grandes instituciones ubicadas en países distintos, se necesita un flujo constante de información financiera fácilmente disponible.

Los bancos grandes de países desarrollados establecerán lazos y harán negocios con instituciones de micro finanzas en países en desarrollo únicamente si el volumen de las transacciones es significativo, si su desempeño financiero es satisfactorio, si las prácticas comerciales son apropiadas y si la información es transparente.

Los inmigrantes en general, y en particular los que desarrollan sus actividades en nuestro país, son gente con ingresos medios a bajos y que desarrollan, en muchos casos actividades por cuenta propia y dentro del mercado informal.

Ya que se puso el foco en este nicho de mercado, se podría inferir entiendo que los servicios micro financieros son adecuados para la satisfacción de sus necesidades.

Por otra parte se advierte que, ofrecer servicios de transferencias de remesas es una oportunidad de negocios creciente, esto apoyado por el hecho de la importancia que han adquirido los flujos generados por las mismas.

²¹ Woodruff, Christopher y René Zenteno (2001). "Remesas y Micro emprendimientos en México. San Diego. Universidad de California. Escuela de Graduados en Relaciones Institucionales y Estudios del Pacífico.

María Jaramillo, en su trabajo *“Cómo dar un efecto multiplicador a las remesas por medio de la micro finanzas: perspectivas de un estudio de mercados (2005)* – editado por el BID, desarrolla una serie de ideas de importancia que vinculan las micro finanzas con el proceso de remesas.

Se desarrollan a continuación los aspectos más destacables de este trabajo:

- El aumento del volumen de los fondos remitidos en los últimos años, principalmente en familias de bajos ingresos, han suscitado el interés de instituciones donantes, bancos, compañías de transferencia de fondos, instituciones de micro finanzas y otros en la búsqueda de mecanismos para reducir los costos de estas transferencias y aumentar su impacto económico, especialmente por medio de la participación activa de las instituciones financieras reglamentadas.
- La participación creciente de instituciones de micro finanzas en el envío de remesas constituye un medio prometedor para reducir los costos de las transferencias y dar un efecto multiplicador al impacto económico de esos fondos. El mayor acceso al ahorro y al crédito como productos adaptados a los sectores de bajos ingresos, puede ayudar a las familias que reciben remesas a encauzar los fondos hacia inversiones futuras, como vivienda y educación o microempresas.
- Las instituciones de micro finanzas ocupan una posición singular en el mercado de remesas.
- Proporcionan servicios bancarios a localidades que reciben remesas y comprenden las necesidades de este mercado destinatario. Su infraestructura y su experiencia con servicios de micro finanzas para empresarios de bajos ingresos las colocan en una posición favorable para ofrecer crédito ahorro y otros servicios financieros adaptados a las necesidades del inmigrante y la familia receptora.

1.2.2. *¿Por qué deberíamos pensar incorporar esta actividad a los bancos?*

Como señala Glenn D. Westley en su trabajo sobre “Estrategias y estructura de micro finanzas para la banca comercial - (2006)”:

Los bancos... “Se sienten empujados por la competencia creciente que muchos encuentran en sus nichos de mercado tradicionales, por el atractivo de las grandes ganancias que, según se difunde en los medios de comunicación y en otros lugares, genera atender a las microempresas y a otros individuos ubicados en la base de la pirámide – en adelante “IBC”²²-, de lo que se puede inferir la existencia de un amplio mercado no atendido que augura un rápido crecimiento”. ...

Nota:

Cabe aclarar que en el ámbito de Latinoamérica, los individuos a los que hace referencia el autor como IBC, y que pueden ser susceptibles de formar parte de este mercado, se encuentran por encima de aquellos encuadrados en esta categoría, ya que aquellos son los mas pobres entre los pobres, en tanto que estos son un grupo poblacional con una cierta capacidad de generar ingresos pero que por sus características hoy se encuentran marginados del mercado financiero tradicional, en especial por la informalidad con la que manejan sus operaciones.

Continuando con el análisis, y de acuerdo con datos recolectados por Marulanda y Otero²³ (2005) de 120 instituciones de micro finanzas líderes en América latina a finales de 2004, los bancos estaban atendiendo a casi un millón de clientes de micro crédito y estaban proporcionando más de mil millones de dólares en préstamos a micro empresas.

Tipo de IMF	Número de IMF en la encuesta	Cartera de micro créditos (u\$s millones)	Número de Clientes en Micro Créditos	Tamaño promedio del micro crédito
Datos a Diciembre de 2004				
Bancos (*)	17	\$ 1.175	847.498	\$ 1.386
Upgrades (**)	47	\$ 1.790	1.540.920	\$ 1.162
ONG (***)	56	\$ 384	868.544	\$ 442
Total	120	\$ 3.349	3.256.962	\$ 1.028
Datos a Diciembre de 2001				
Bancos (*)	21	\$ 343	365.171	\$ 939
Upgrades (**)	39	\$ 558	574.761	\$ 971
ONG (***)	124	\$ 288	869.509	\$ 331
Total	184	\$ 1.189	1.809.441	\$ 657

(*) El término “bancos” se utiliza para incluir a bancos, financieras y cualquier otra institución financiera regulada que esté entrando al mercado de micro finanzas. Las instituciones financieras que atienden a IBC son las que tradicionalmente han atendido a

²² Término utilizado por C. K. Prahalad en su libro “La oportunidad de negocios en la base de la pirámide”. Las iniciales IBC corresponden a “Integrantes de la Base de la Pirámide”, es decir, aquellos individuos que por sus ingresos son considerados pobres o muy pobres.

²³ Perfil y Características de las Micro Finanzas en América Latina en 10 años – Visión y características.

grandes clientes (a menudo clientes corporativos) pero que ahora dan préstamos a micro empresas.

(**) Las Upgrades son ONG que otorgan micro créditos y que se han transformado en instituciones financieras reguladas.

(***) Las ONG (Organizaciones no gubernamentales) son instituciones no reguladas constituidas como organizaciones sin fines de lucro.

Fuentes: Los datos de 2004 son de Marulanda y Otero (2005). Los datos de 2001 son de una encuesta llevada a cabo por Glenn Westley del BID y Bob Christen – “Microfinanzas en América Latina y el Caribe ¿Cuál es la magnitud del mercado?”.

Las dos encuestas cubren respectivamente 16 y 17 países de América latina, incluyendo todos los mercados micro financieros mas importantes de la región.

Datos recientes proporcionados por los autores antes mencionados, sobre un segmento de bancos, indican que por lo menos en el área clave de control de morosidad, estos bancos parecen estar entendiendo el negocio bastante bien.

Índices de morosidad por tipo de institución en %			
Año	Bancos	Upgrades	ONG
2002	9,0	8,8	3,7
2003	6,7	4,7	3,0
2004	6,9	3,4	3,0

Nota:

Los números en este cuadro son promedios no ponderados de índices de morosidad de IMF individuales. Todos los índices de morosidad están calculados como cartera en riesgo a 30 días y, en el caso de los bancos, se mide la morosidad de sólo la cartera de micro créditos del banco.

Por otra parte, los banqueros de América Latina y el Caribe dan muchas razones para entrar en los mercados microfinancieros, los cuales, tomadas conjuntamente, explican el rápido crecimiento de la atención de los integrantes de este mercado, a saber:

- El aumento de la competencia en los mercados tradicionales de los bancos, como son la atención a grandes compañías, pequeñas y medianas empresas y consumidores.
- El reclamo de las ganancias. Por ejemplo el último Microbanking Bulletin (número 11, agosto de 2005) informa que para las 50 IMF de América Latina que enviaron datos del año 2003, la mediana del rendimiento ajustados sobre activos (ROA) fue de una nada despreciable 1.8% y la mediana del rendimiento ajustado sobre capital (ROE) fue de un 9.5%. Varias de las principales IMF reportan valores mucho mayores de ROA y ROE.
- Un amplio mercado no atendido en la mayoría de los países, lo que brinda perspectivas de rápido crecimiento. Westley (2001) – muestra que a fines de 1999 solo un 5% de las micro empresas en América Latina tenían acceso a crédito²⁴. A pesar de la impresionante expansión de la industria microfinanciera desde entonces, todavía hay un gran número de clientes no atendidos en casi todos los países de América Latina.
- La amplia evidencia de que los micro créditos funcionan, y que incluso funcionan bien en los momentos malos de la economía.
- Diversificación. Al otorgar préstamos a miles de prestatarios, la cartera de micro créditos logra en sí misma una diversificación considerable. Además, el rendimiento de la cartera de micro créditos puede tener correlaciones bajas con las líneas de negocio tradicionales del banco debido a la naturaleza distinta de los clientes y sus actividades y la adaptabilidad de los microempresarios en tiempos de recesión económica.
- Préstamos al consumo. En algunas ocasiones, el aumento de préstamos al consumo que se ha producido en varios países ha estimulado a los bancos a entrar en el campo de los microcréditos, debido a las similitudes que existen entre ambos al proporcionar préstamos relativamente pequeños a un gran número de prestatarios.
- La disponibilidad de asistencia técnica gratuita o barata proveniente de donantes para aquellos bancos que deseen entrar en este campo.
- Atender a la gente pobre puede mejorar la imagen pública del banco.

²⁴ Estrategias y estructuras para las micro finanzas en la banca comercial” - Citado en página 5 – Estudio realizado para el BID – Departamento de desarrollo sostenible - Setiembre 2006.

- Coeficientes de crédito. Los gobiernos de algunos países como Brasil, Colombia y Venezuela alientan u obligan a todos los bancos a dedicar al micro crédito un cierto porcentaje (normalmente el 2%) de sus depósitos de cuenta corriente, de sus desembolsos o de su cartera de préstamos.
- Capacidad infrautilizada. Un exceso de liquidez o el hecho de disponer de sucursales o sistemas informáticos subutilizados puede reducir los costos y alentar a los bancos a entrar en los microcréditos.

Una de las preguntas mas frecuentes que se formulan aquellas Instituciones Financieras Formales (IFF) que se encuentran analizando la posibilidad de atender a los integrantes de este mercado, es si estos están o no dispuestos a pagar una tasa de interés tal que, y dadas las características del mercado a abordar, soporten el impacto negativo que implica atender de manera personalizada a cada uno de los deudores, y con una gran cantidad de pequeñas operaciones lo que genera un alto costo administrativo, sumado a esto la mayor posibilidad de mora.

De acuerdo a los estudios realizados por Robinson (1994), los clientes de micro finanzas tienden a pedir el mismo monto, aún cuando aumentan las tasas de interés, lo cual es indicador de que, dentro de un rango determinado, no son sensibles a la tasa de interés. De hecho, muchas veces las personas están dispuestas a pagar intereses más altos a cambio de un mejor servicio.

El acceso constante y confiable a los servicios de ahorro y crédito es lo que más se necesita, y la combinación de este proceso con la atención de remesas es un mecanismo adecuado para facilitarlos.

Un trabajo realizado por Hugo Cuevas Mohr, destaca una serie de similitudes entre Empresas de pago de remesas (EPR) y instituciones de micro finanzas (IMF)²⁵:

²⁵ Empresa de remesas y microfinanzas latinoamericanas - ¿Una alianza para el desarrollo? – Trabajo presentado en la Convención Internacional de empresas remesadoras de dinero – Fort. Lauderdale – Florida (USA) – 30 y 31 de octubre de 2006.

- *Ambos sectores trabajan con los mas pobres se especializan en proveer servicios financieros a los estratos más pobres y marginados de la sociedad, con ciertas diferencias entre cada uno de los países de la región.*

Nota:

Don Terry, Director del FOMIN (BID) lo resumió claramente en el 2002:

*“El perfil de los receptores de los billones de dólares que fluyen a Latinoamérica son típicamente similares a los perfiles socioeconómicos de la gente que es cliente de las instituciones de micro finanzas”.*²⁶

- *La banca comercial Latinoamérica jamás le ha prestado atención a los sectores pobres de la sociedad, limitándose a prestar servicios financieros a los que tienen capital.*

El dicho popular en Latinoamérica “los bancos solo le prestan dinero a los que tienen” es una caricatura de la práctica comercial de los bancos de la región.

Este espacio de desatención ha sido aprovechado por muchos años por empresas e instituciones de remesas y micro finanzas, que le han provisto estos servicios “financieros” a este segmento poblacional.²⁷

- *La regulación llegó después de años de funcionamiento*

Fue poca o nula la participación de las EPR en la redacción de las normas que se promulgaron en los países de la región y tampoco han tenido muchas oportunidades de modificar o mejorar la legislación existente, mientras que las IMF si han logrado influir en las regulaciones que se han venido implementando y que todavía se discuten en muchos de los países.

Vale la pena anotar que las mismas EPR no han logrado consolidar organizaciones gremiales fuertes e influyentes en los respectivos países, ni a nivel regional, y eso les ha impedido tener una voz y una capacidad de acción específica. En la actualidad algunas de estas organizaciones se han venido robusteciendo y han logrado cierta representatividad y fuerza.

²⁶ Remesas y Micro finanzas – “Entrevista con Don Terry (MIF) –Revista Micro Emprendimientos – Otoño 2002.

²⁷ Las remesas son responsables de casi un 27% del capital invertido en microempresas en las zonas urbanas de México” (Woodruff y Zenteno, 2001).

La regulación de las IMF apenas comienza. Sin embargo, estas mismas instituciones o sus organizaciones gremiales, con el fuerte apoyo de los organismos internacionales, están influyendo decisivamente en la regulación que las acoge.

- ***Recelo frente a la entrada de la banca comercial a proveer los servicios que prestan***

Es interesante que ambos sectores sientan un gran recelo con la banca comercial y así mismo una gran incredulidad frente a las intenciones y al éxito que puedan tener al proveer los servicios de remesas y microfinanzas.

Larry Reed de Opportunity International en una reunión internacional de micro finanzas comentó:

“Algunos bancos globales están planeando entrar en micro crédito. Le damos la bienvenida a esta competencia, pero la mayoría de los bancos tienen una estructura de costos mucho mayor que la mayoría de las IMF. Pueden inundar el mercado por unos años, encontrar que las ganancias que generan no se acomodan a sus expectativas y salir, pero antes habrán dañado seriamente a las IMF en el área destruyendo el mercado local de micro crédito”.

Hoy varios bancos en Latinoamérica están logrando un éxito relativo tanto en el sector del pago de remesas como en el sector de las microfinanzas. También hay bancos que entraron en el pago de remesas con grandes campañas publicitarias y gastos de entrenamiento e introducción del servicio que ya han aplacado su euforia inicial. ¿No lograron el porcentaje de reconversión de clientes²⁸ que esperaban o el retorno no fue justificable financieramente?

Necesidad de prestar servicios complementarios a sus clientes y usuarios

La mayoría de las entidades que atienden remesas en Latinoamérica han buscado prestar servicios complementarios a sus clientes, sobretodo en lo que respecta a cambio de divisas, cheques [Money orders], viajes [tiquetes aéreos, terrestres], carga o paquetería, llamadas internacionales o comercio nostálgico –aquel que ofrece una gama de productos tradicionales en su país de origen-.

Algunas han intentado otros servicios más financieros como el pago directo de cuentas, el apoyo en la inversión en bienes raíces. Otras empresas, a través de consultas informales mencionaron que han estudiado la prestación de cuentas de ahorro o formas

²⁸ Es el porcentaje de clientes que decide usar otros servicios financieros aparte de reclamar su remesa inmediatamente.

alternativas de ahorro y algunas han llegado incluso a realizar estudios sobre la posibilidad de otorgar micro crédito.

Las IMF, en su gran mayoría, han estudiado el mercado de las remesas, encuestado a sus clientes y una gran variedad de instituciones han entrado ya a pagar remesas.

La posibilidad que las remesas sean una fuente de capital, que puedan ser un elemento positivo en el otorgamiento de micro créditos y en la recuperación exitosa de cartera son elementos atractivos, además de la búsqueda de elevar el nivel de vida de las familias receptoras mediante asesoría y acompañamiento.

El apoyo de los gobiernos y de instituciones internacionales ha acelerado la entrada de las IMF al sector de remesas.

Don Terry menciona en diversos estudios:

Muchas instituciones de micro finanzas han entrado al sector de remesas en Latinoamérica y algunas de ellas se han destacado al lograr un porcentaje creciente del mercado local.

Podemos inferir entonces que basándonos en Estudios realizados, se han detectado que existen experiencias exitosas cuando se piensa en instituciones que atiendan en forma conjunta el servicio de remesas como el de micro créditos.

Solo se trata de adecuar los mecanismos de atención de tal manera de adaptarse al potencial cliente; básicamente, diseñar un modelo acorde a sus necesidades y que se adapte lo más posible a su idiosincrasia, de manera de bajar el nivel de recelo. Indudablemente, estamos frente a un nicho de mercado formado por gente trabajadora y emprendedora, que no necesariamente pertenecen a este nicho de mercado por elección, sino que se encuentran marginados del sistema, en especial del financiero por motivos de carácter formal.

Es entonces una condición necesaria, propiciar acciones que tiendan a lograr una adecuación normativa tal, que facilite la inclusión de estos grupos, logrando así una mayor democracia financiera.

1.3 ¿Por qué los protagonistas para llevar adelante este proyecto deben formar parte de la denominada banca social - dado la importancia del objetivo social del proyecto?

1.3.1. Necesidad de profundizar el proceso de emponderamiento²⁹.

En el informe mundial de desarrollo 2000/2001 del Banco Mundial, se subraya la importancia de incrementar el acceso de los pobres a oportunidades, seguridad y emponderamiento para el crecimiento económico y la reducción de la pobreza.

Un mecanismo para lograr un proceso de emponderamiento sostenido, es aquel que otorga a los pobres una mayor libertad para tomar decisiones económicas.

Frente a una estructura de desigualdad en lo que se refiere a las relaciones de poder en una sociedad, los pobres se encuentran en imposibilidad de influir y negociar términos adecuados con diversos actores de su entorno entre ellos las instituciones financieras.

Esto se traduce en una seria limitación en su capacidad para aumentar sus activos o generar micro emprendimientos sostenibles en el tiempo que produzcan un flujo de fondos aceptable que les permita crecer y salir de su situación de pobreza.

En general, a esta franja de la población - a nivel mundial -, se los somete a violaciones a su dignidad, respeto e identidad cultural, como consecuencia del grado de dependencia que deben sufrir por su condición de pobres.

Es condición necesaria tratar a esta franja de la población como un cliente potencial, distinto, con distintas necesidades y objetivos, y son las instituciones financieras aquellas que deben adecuarse a las características de este mercado y no al revés.

Basándonos en diversos estudios analizados, observamos que independientemente del contexto existen cuatro elementos clave a tener en cuenta al analizar la situación de esta franja poblacional, en lo que se refiere a los procesos de inclusión económica, social y emponderamiento, a saber:

1. Su acceso a la información.
2. La generación de procesos de inclusión y participación.
3. La exigencia hacia los gobiernos de responsabilidad y rendición pública de cuentas.
4. Su capacidad de organización local;

²⁹ En términos generales, el emponderamiento se refiere a la expansión de la libertad de acción y de elección. Para los pobres, este proceso se traduce en la expansión de bienes y capacidades que les permitan participar, negociar, influir y hacer responsables a todas aquellas instituciones que afectan su vida, en este estudio en particular nos referiremos a las instituciones financieras.

Profundizar en estos aspectos, ayudará a lograr un adecuado grado de emponderamiento de las poblaciones, hoy excluidas de la operatoria financiera tradicional.

Se trata de mostrar de qué manera la institución financiera, a través de la canalización de remesas y la creación de mecanismos de micro finanzas, puede influir positivamente en el desarrollo de los elementos antes mencionados.

El conocimiento de los servicios financieros y la oportunidad de contar con un acceso a fuentes de financiación adecuada, conociendo sus costos y condiciones de forma transparente, influirá positivamente en el proceso de elección de la institución financiera de parte de los pobres, en función a recrear una oferta adecuada, lo que impactará positivamente en el primer y segundo elemento mencionados anteriormente.

El elemento citado en el punto 3, si bien tiene una mayor relación con el control social sobre los funcionarios estatales y las adecuadas medidas de gobierno, esto se verá favorecido por la ruptura de los lazos que generan un esquema de dependencia de los pobres con respecto al gobierno de turno, ya que mecanismos adecuados de financiamiento y apoyo a su desarrollo económico, tenderán a colocarlo fuera del ámbito de la ayuda estatal, dándole la posibilidad de generar flujos de fondos que le permitan vivir dignamente, convirtiéndolo de un sujeto dependiente en un sujeto potencialmente crítico a las medidas de gobierno inadecuadas y totalmente independiente de la ayuda que pueda haber recibido del gobierno de turno.

Por otra parte, la puesta en marcha de micro emprendimientos comunitarios generará una influencia positiva en el cuarto elemento.

Se desprende de lo anterior que, si bien no es condición suficiente el hecho de que los pobres cuenten con servicios financiero adecuados a sus posibilidades y necesidades para lograr afianzar los elementos esenciales del emponderamiento, esta es una condición necesaria, ya que se logrará un acceso más equitativo a servicios financieros, logrando una libertad en cuanto al manejo de sus activos y la ruptura de la dependencia con los gobiernos de turno.

El crecimiento económico de un país no puede ser sostenido en el largo plazo si la franja de su población considerada pobre, que en muchos casos representa casi el 50% de la misma, queda excluida del proceso productivo.

Para ello, la micro y pequeña empresa debe ser apoyada para que supere las limitaciones que enfrentan en lo que se refiere a su acceso a los mercados financieros tradicionales.

La carencia de créditos o de productos de ahorro es un condicionante serio al acceso antes mencionado.

Por ello, constituye un desafío lograr articular esfuerzos con la finalidad de crear productos adecuados a este sector de mercado como por ejemplo:

- Servicios de desarrollo empresarial para la pequeña y mediana empresa.
- Servicios financieros adecuados, tanto de créditos como de ahorros.
- Micro seguros que los salvaguarden de los riesgos inherentes de su actividad.

De acuerdo a diversos estudios, se ha comprobado que en los países en desarrollo los pobres trabajan primordialmente en el sector informal de la economía.

Como dato, el 83% de nuevos empleos es generado por este sector en Latinoamérica.

Se estima que más de 500 millones de pobres en todo el mundo operan micro y pequeñas empresas rentables³⁰, sin embargo, menos del 2% recibe servicios financieros de fuentes distintas de los prestamistas o amigos de la familia³¹.

Esta es una de las consecuencias de la desatención de parte del sistema financiero formal a este mercado.

Uno de los motivos de desinterés se deriva de los altos costos operativos para la atención de un mercado tan atomizado, en cuanto a transacciones y nivel de información.

1.3.2. *Educación financiera*

Surge de encuestas realizadas en los Estados Unidos que un aspecto estrechamente relacionado con el costo, es la necesidad de proporcionar educación financiera a muchos inmigrantes latinoamericanos³².

³⁰ Clara, Russo y Gulati.2000 – “Desarrollo de agrupaciones y promoción del servicio de desarrollo empresarial – Documento presentado en la conferencia internacional sobre servicios empresariales para pequeñas y medianas empresas en Asia: Desarrollando mercado y midiendo el desempeño.

³¹ Banca mundial de la mujer, 1995; cumbre sobre micro crédito 2000.

³² Banco Interamericano de Desarrollo “Como mejorar el acceso de los migrantes latinoamericanos al sistema bancario de Estados Unidos – Sheila C. Bair ” Trabajo presentado para la obra “Remesas de Migrantes – Moneda de cambio Económico y Social – Edición en castellano año 2005.

Prácticamente todos los bancos y las cooperativas de crédito encuestados afirmaron que estaban interesados en forjar relaciones de larga duración.

Por lo tanto, estaban dispuestos a generar un proceso de educación financiera individual, con miras a establecer una clientela permanente y en crecimiento, a la cual más adelante pudieran vender otros productos financieros, como préstamos para la compra de automóviles e hipotecas.

A fin de alcanzar este objetivo, es indispensable informar a los clientes sobre las distintas opciones y los costos relacionados con cada una de ellas.

Una de las conclusiones de los distintos procesos de investigación es que, si este grupo nuevo y creciente de clientes comienza a tener problemas con las comisiones elevadas, las multas o los cargos por sobregiro, debido a una falta de comprensión de las características de los productos, indudablemente cerrarán sus cuentas enseguida y volverán a otros proveedores de servicios.

En consecuencia a lo mencionado en el párrafo anterior, y a través de actividades de divulgación, los bancos están encontrando otras vías, fuera de las instituciones para proporcionar educación financiera.

Todas las instituciones entrevistadas por los equipos del BID, trabajaban en colaboración con grupos comunitarios y organizaciones religiosas a fin de informar sobre los servicios que ofrecen y sobre su costo en comparación con otros proveedores de servicios.

Basado en estudios realizados podemos afirmar que en la actualidad, las entidades de micro finanzas, ofrecen una serie de servicios que se denominan “*no financieros*”, como parte de programas de apoyo a sus potenciales clientes.

El servicio de educación financiera ha sido ofrecido históricamente por los microprestamistas en forma casi universal, en mayor o menor medida.

Estos mecanismos tienden a brindar información acerca de cómo obtener un préstamo, o bien centrarse en lo que se espera de un prestatario cuando se trata de préstamos individuales, por otra parte, para los préstamos colectivos, esto incluye información acerca de las responsabilidades de los miembros de un grupo; estos mecanismos, generan en el individuo un sentimiento de pertenencia y de compromiso ante el grupo, por encima de la entidad prestamista, lo que colabora a reducir el riesgo de mora por temor al rechazo o “castigo” del grupo hacia el individuo.

Como ejemplo podemos citar La Caja de los Andes, en Bolivia, que ofrece una charla o presentación de 20 minutos todas las tardes a potenciales prestatarios.

Otras organizaciones de bancos comunales, como Care Guatemala o Finca, en Haití, pueden pasar días o semanas trabajando con futuros prestatarios en temas relacionados con la gestión de grupos.

Asimismo, numerosos programas de bancos comunales ofrecen servicios de ahorro. Además de ayudar a los clientes a acumular activos, en muchos casos los programas de ahorro se conciben con la meta explícita de ayudarlos a “aprender” a ahorrar.

La educación financiera también puede incluir habilidades de tipo práctico, como la forma de completar un cheque, el uso de una calculadora financiera o aun el pago de facturas. Algunos cursos más avanzados pueden abordar la gestión de ingresos y gastos del hogar y la empresa.

Como lo ideal sería generar entornos en los que las instituciones financieras ofrezcan una amplia gama de productos a sus clientes se puede inferir que, los procesos que tiendan a enriquecer los conocimientos acerca del funcionamiento y de los compromisos que asumen los distintos actores al momento de generar un vínculo contractual, ayudarán a lograr que las poblaciones hoy excluidas, se integren en forma gradual al sistema financiero formal con los beneficios que esto implica a cada una de las partes involucradas.

Un estudio reciente del BID resalta también la importancia de los modelos y de las redes de contactos en el proceso de creación de una empresa³³.

Así, si bien se argumenta que el aprendizaje es esencial en el proceso empresarial (Smilor, 1997; citado por Pegram, 2003), las vías más efectivas para lograrlo parecen ser las desarrolladas durante la interacción con los clientes, los proveedores, los competidores, y las vinculadas con la experiencia cotidiana de operar una empresa.

³³ Kantis, Hugo. 2002. “Emprendimientos en economías emergentes: Creación y desarrollo de nuevas firmas en América Latina y el Este Asiático Washington, D.C., Banco Interamericano de Desarrollo”.

Por otra parte, la falta de conocimiento de la tecnología bancaria también puede impedir que los inmigrantes latinoamericanos aprovechen los servicios de menor costo de bancos y cooperativas de crédito.

Según la encuesta de PHC (Pew Hispanic Center por sus siglas en inglés) -Fomin (2002), muchos inmigrantes latinoamericanos no tienen experiencia directa con los cajeros automáticos, las operaciones bancarias por Internet y otros tipos de tecnología que son comunes en los servicios bancarios personales.

Esta inexperiencia podría ser un obstáculo –pero no insuperable- para algunas personas en lo que respecta al uso de cajeros automáticos como medio de bajo costo para enviar dinero a su país de origen.

La misma encuesta cita que el uso de cajeros automáticos plantea problemas también en Estados Unidos de América. Por ejemplo, la Latino Community Credit Union tenía grandes dificultades para convencer a los clientes para el uso de cajeros automáticos instalados fuera de las sucursales, y las colas en las ventanillas estaban volviéndose largas e imposibles de manejar.

En consecuencia, la institución ofreció instrucción individualizada sobre el uso de cajeros automáticos y organizó una rifa con premios para los usuarios de los mismos.

La estrategia tuvo mucho éxito y provocó una drástica disminución de las colas en las ventanillas³⁴.

Lograr el afianzamiento y el desarrollo de la democracia financiera, es decir, dar a los emigrantes y a sus familias más opciones para usar su dinero, presentará tanto grandes retos como oportunidades históricas, y una forma de llegar a ella, es ***generando mecanismos adecuados de educación financiera.***

Como ocurre en otras regiones en desarrollo, los sistemas financieros de América Latina y el Caribe no sirven a la mayoría de la población, La brecha de intermediación resultante se

³⁴ Idem cita 32 – Página 38.

refleja en los mercados financieros poco profundos que ayudan a perpetuar la desigualdad de la región, particularmente en las áreas rurales.

Sin embargo, la escala y la amplitud de las remesas pueden ser una palanca poderosa para abrir sistemas financieros, movilizar ahorros, generar créditos comerciales pequeños, y multiplicar, de muchas maneras, el efecto sobre el desarrollo de las comunidades locales.

Las entidades financieras no deben perder de vista el importante ingrediente social contenido en el desarrollo de este tipo de negocio, es por eso que se sostiene en el presente trabajo, que la banca social, entendida como cooperativa o estatal, deberá ser la protagonista principal en el desarrollo de los mecanismos analizados en el presente trabajo.

Los bancos no son entidades de beneficencia, no obstante, se tratará de demostrar que el desarrollo de este negocio, con las economías de escala y la presencia que hoy tienen las instituciones financieras formales en nuestro país es una muy buena alternativa de generación de rentabilidad, colaborando en los procesos de desarrollo socioeconómicos de la población más humilde.

1.3.3. Cooperativa de Crédito o Banco Cooperativo

De acuerdo al análisis desarrollado por el Sr. Carlos Heller, en su trabajo “Formación de banco cooperativos a partir de la fusión de cooperativas de ahorro en la Argentina”³⁵, existen ventajas muy significativas de los bancos cooperativos frente a las cooperativas de crédito.

Si bien éstas últimas presentan ciertas ventajas frente a los primeros, a saber, la inserción en la comunidad local, la participación de los socios en la gestión y su autonomía, podemos reconocerlas como ventajas endógenas, es decir, que no dependen del mercado o del marco normativo donde se desarrollaría la actividad analizada en el presente estudio, es decir, la combinación de los servicios de remesas y micro finanzas.

³⁵ Banco Interamericano de Desarrollo – Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito – Dinero Seguro – Desarrollo de cooperativas de ahorro y crédito eficaces en América Latina.

La banca cooperativa también puede tener una inserción importante en la comunidad. De hecho, y a través de sus “comisiones de asociados”, existe un órgano de gobierno conformado por los mismos socios que la componen, siendo la autonomía la única ventaja que no podría en principio replicar de las cooperativas de ahorro.

Hablando de las ventajas se citan las siguientes:

Mayor oferta de productos y servicios, como la comercialización de seguros, la participación en sociedades prestadoras de servicios complementarios (compensación de valores, redes de cajeros, etc.) y para nosotros lo más importante, *la facilidad de acceso a sistemas de transferencias interbancarias al exterior, tanto para la recepción como la remisión de fondos.*

Los bancos cooperativos, a diferencia de las cooperativas de créditos, tienen acceso a fuentes de financiamiento como las líneas de préstamos interbancarios y las líneas de créditos de bancos públicos mayoristas.

Se logra con este modelo una diversificación del riesgo crediticio al poder atender a sectores diversos de la economía y en regiones diversas del país.

Se presenta además, una importante baja en los costos generada por las economías de escala que brinda el mayor tamaño del banco cooperativo frente a la cooperativa de crédito.

De hecho, montar una unidad de negocio como una nueva sucursal (tema que se tratará mas adelante), implica la utilización de activos fijos, considerados como costo hundido en los análisis económicos del negocio, como por ejemplo, el centro de cómputos, los gastos de administración de su casa central o el área de comunicaciones y tecnología entre otros.

Conclusión

Se desprende del análisis de lo desarrollado hasta ahora, que existe una necesidad insatisfecha de parte de las poblaciones marginadas de los sistemas financieros formales o tradicionales.

Combinar la atención de los flujos generados por las remesas, conjuntamente con mecanismos de micro finanzas, es además de coherente, una oportunidad de negocios “novedosa” para las entidades financieras formales en nuestro país.

Entendemos por que queda también claro elegir como protagonista de este desarrollo a la denominada “banca social”, estatal o cooperativa.

La función social entendiendo al servicio financiero como un servicio público, son características distintivas que le otorgan a la banca social una ventaja competitiva importante para el desarrollo de este negocio.

Capítulo 2
El Mercado

Introducción

Para poder demostrar que estamos frente a un negocio factible y técnicamente realizable, se abordará en el presente capítulo y en los siguientes, una serie de conceptos que intentarán demostrar la posibilidad y conveniencia de desarrollar un “Plan de Negocios” que aborde la atención de este mercado en particular.

Los conceptos a abordar serán los siguientes:

- El mercado
- Los productos.
- La tecnología
- La metodología de atención.
- La factibilidad económica.

Con la finalidad de contar con un marco adecuado para desarrollo de los conceptos mencionados, plantearemos cual debería ser la misión respecto a la atención de un segmento de mercado hoy desatendido, a través de la generación de productos adecuados, de fácil acceso, que faciliten el proceso de emponderamiento de las personas que componen este sector del mercado, a través de un incremento en un proceso sostenido de democratización financiera.

La misión

Desarrollar una unidad de negocios específica, que persiga los siguientes objetivos:

- Aumentar la satisfacción de las necesidades de los potenciales clientes hoy excluidos del sistema financiero formal, a través del ofrecimiento de un servicio de remesas económico y confiable.
- Incrementar el impacto positivo de las remesas en el desarrollo de la economía, logrando una canalización adecuada de los flujos de fondos generados.
- Ofrecer, tanto a la población remitente como receptora de remesas productos de micro crédito, ahorro y seguros acorde a sus necesidades.

Dentro de este marco, se desarrollaran a continuación una serie de puntos que nos brindará un acercamiento al conocimiento del mercado, su tamaño y características.

Desarrollo

2.1 Potencial de las remesas

2.1.1. Principales conclusiones del estudio de mercado realizado por Acción Internacional³⁶.

Acción Internacional y sus instituciones de micro finanzas afiliadas, están interesadas en las remesas porque *las consideran un servicio útil que sus clientes necesitan* y porque existe una oportunidad en el mercado para nuevos actores, que puedan ofrecer precios y servicios mejores que los de muchos competidores

Las investigaciones realizadas, muestran que las remesas no son simplemente flujos de fondos.

Para comprenderlas cabalmente hay que examinarlas en el contexto más amplio de la relación entre remitentes y receptores.

Estos flujos reflejan el nuevo papel de las familias transnacionales, en el cual los familiares que viven en el exterior continúan desempeñando un papel activo en la familia del país de origen.

La investigación revela oportunidades para vincular las microfinanzas y los servicios de remesas en formas que permitan encauzar más fácilmente estos flujos a inversiones importantes.

Metodología de la investigación

Acción utilizó la metodología de “*corrientes de opinión*”, para examinar las necesidades financieras y las metas de los receptores y remitentes de remesas en lo que atañe a inversiones.

Acción inició su estudio de mercado en El Salvador y Bolivia debido al potencial de sus respectivos mercados, la solidez de las instituciones asociadas y ciertas características que

³⁶ Acción Internacional es una organización privada sin fines de lucro fundada en 1961. Su misión es dar a la gente los instrumentos que necesitan (préstamos para microempresas, capacitación empresarial y otros servicios financieros) a fin de que pueda salir de la pobreza. Acción trabaja por medio de una red de bancos e instituciones financieras independientes de América Latina y el Caribe, África y Estados Unidos.

los hacen más atractivos para el estudio de un vínculo potencial entre las remesas y las microfinanzas como se muestra en el siguiente cuadro:

País	Mercado de remesas	Mercado de micro finanzas	Institución afiliada a Acción
El Salvador	Tercer receptor principal de remesas desde Estados Unidos, después de Méjico y Brasil.	Competitividad creciente.	Apoyo integral. Ventaja competitiva en la vivienda, nexo fundamental con las remesas. Esta transformándose en una institución financiera con fines de lucro.
Bolivia	Intensa migración a la Argentina y España. Menor migración a los Estados Unidos.	Sector muy maduro con alto grado de diversificación de productos y experiencia de los clientes.	Banco Sol Ventaja competitiva en una amplia gama de productos, entre ellos las remesas y la vivienda. Líder del mercado, capaz de promover nuevos conceptos de productos.

Bolivia es uno de los mercados de micro finanzas más maduros de América Latina y los microempresarios bolivianos, tienen mucha experiencia con los productos financieros más nuevos.

Banco Sol, entidad boliviana afiliada a ACCION, ofrece casi una docena de productos financieros nuevos, entre ellos ahorro, préstamos, seguros y tarjetas de débito.

Se están introduciendo innovaciones constantemente, que convierten a Bolivia en un laboratorio ideal para productos financieros relativamente complejos y relacionados con las remesas.

Banco Sol, líder de su mercado y con una buena reputación, está bien posicionado para promover estos vínculos innovadores.

Aunque los flujos de remesas a Bolivia se originan principalmente en Argentina, en vez de España o Estados Unidos, los productos que se están ensayando pueden ofrecerse en todos los mercados.

El estudio de mercados de ACCION reveló la existencia de una demanda de productos financieros para los inmigrantes que puedan resolver las necesidades de la familia en el país de origen.

Las necesidades más destacadas

Para los integrantes de grupos de opinión, una meta importante es ayudar a la familia que se deja en su país de origen, contribuyendo a mejorar su nivel de vida y alcanzar una mayor seguridad económica.

Tanto remitentes como receptores expresaron su interés en productos que van desde cuentas de ahorro sencillas y liquidas hasta seguro de vida y seguro médico.

Las investigaciones también ponen de relieve el interés de muchos inmigrantes en alcanzar sus propias metas a largo plazo en su país de origen, comenzando por las deudas contraídas para financiar la inmigración y continuando con la construcción de una vivienda, la inversión en un negocio y el ahorro para la jubilación.

Además el estudio de mercados mostró que la relación entre remitente y receptor siempre influye en la selección del método de transferencia de fondos.

Otra de las conclusiones del estudio realizado por ACCION, muestra que los potenciales clientes, estarían dispuestos a usar la tecnología si la misma formara parte de un servicio que respondiera a sus necesidades.

Se destaca además que es menester mejorar la imagen de los bancos, especialmente en los países receptores.

En general, confirma la importancia de factores decisivos que influyen en la selección del proveedor del servicio:

- Celeridad
- Costo
- Seguridad
- Atención al cliente
- Conveniencia

Podemos inferir entonces que, encauzar las remesas directamente a cuentas de ahorro, a nombre del remitente o del familiar, es un primer paso interesante para ayudar a los inmigrantes y sus familias a alcanzar sus metas en materia de inversiones y operatoria

transaccional, apoyada por la tecnología –tarjetas de débito y cajeros automáticos – entre otros mecanismos, que satisfagan los puntos mencionados anteriormente.

Por otra parte, y como un importante subproducto de este proceso, las instituciones de micro finanzas podrían buscar mecanismos para incorporar las corrientes de remesas en las evaluaciones de la solvencia, que ayudarán a ponderar el riesgo crediticio, logrando que este sector de la población obtenga un acceso más fluido al préstamo que los ayude a mejorar sus micro emprendimientos.

Para las instituciones de micro finanzas en los países receptores, existe la posibilidad de considerar al inmigrante en el país anfitrión (Estados Unidos para el caso del estudio) como parte de su clientela potencial.

Tanto los remitentes de remesas como los receptores buscan instituciones financieras sólidas y transparentes.

La necesidad de establecer una relación de confianza en la institución es fundamental. La atención al cliente, así como la creación de productos que faciliten la consecución de las metas familiares serán fundamentales para el éxito de los productos que se lancen al mercado.

Por último, de este estudio se desprende un mensaje fundamental:

Los servicios financieros que responden a la dinámica de la familia transaccional pueden tener un gran efecto en el desarrollo en lo que concierne a la mejora de la calidad de la vida de las familias en ambos extremos de la remesa.

Si bien el ámbito del estudio desarrollado fue el de los Estados Unidos de América, las necesidades y expectativas de los emigrantes son similares, independientemente del país anfitrión, por lo que entendemos se puede presentar el mismo como un aporte más a la idea de generar mecanismos micro financieros idóneos que atiendan este nicho de mercado, proponiendo como eje del negocio la canalización de remesas y los micro préstamos, que apoyen el desarrollo de micro emprendimientos.

2.1.2. El tamaño de los flujos de remesas

Diversos informes del BID entre del año 2007 entre otras cosas destacan:

El mercado de remesas ha cambiado drásticamente en los últimos años. ... mientras que los flujos de capital fluctúan en función del ciclo económico, las remesas se incrementan año tras año, incluso en etapas de recesión.

... Durante el 2006, las remesas a LAC (Latinoamérica y Caribe), ascendieron a unos 62.300 millones de dólares, un 14% más que en 2005, convirtiendo a la región en el área económica que recibe más remesas en el mundo. -65.500.- durante el 2007- ...

... Hoy en día, una de cada diez personas en el mundo está relacionada directamente con las remesas, ya sea porque las envía o porque las recibe. Aproximadamente 125 millones de trabajadores envían dinero para ayudar a 500 millones de familias que permanecen en su país de origen ...

... Sobre el 75% de las remesas son enviadas desde los Estados Unidos (45 mil millones de dólares) mientras que desde Europa Occidental, especialmente desde España, Italia, Portugal y Reino Unido suman casi un 15% del total (sobre \$9 mil millones)...

Otros flujos importantes van de Japón a Brasil y Perú, y de Canadá a Haití, siendo el resto flujos internos.

Surge de lo anterior 2 cifras que es importante destacar:

- *62.300 millones de dólares en 2006 y 65.500 en 2007.*
- *20 millones de migrantes*

No obstante la crisis desatada en los Estados Unidos de América, principal, país emisor de remesas de la región, el BID destaca³⁷:

“ ... Las remesas desde los Estados Unidos a América Latina habían estado creciendo gradualmente desde el año 2000 a medida que más inmigrantes enviaban más dinero más frecuentemente. En los últimos meses, sin embargo, ese patrón cambió dramáticamente”. ...

... No obstante el cambio de tendencia, las remesas a América Latina y el Caribe aún superan en volumen a toda la cooperación externa y la inversión extranjera directa en la región. Las remesas son y seguirán siendo una fuente de ingresos vital para millones de

³⁷ Nota disponible en: www.iadb.org/news/detail.cfm?artid=4779&language=Spanish&id=4779&CFID=358265&CFTOKEN=71356070

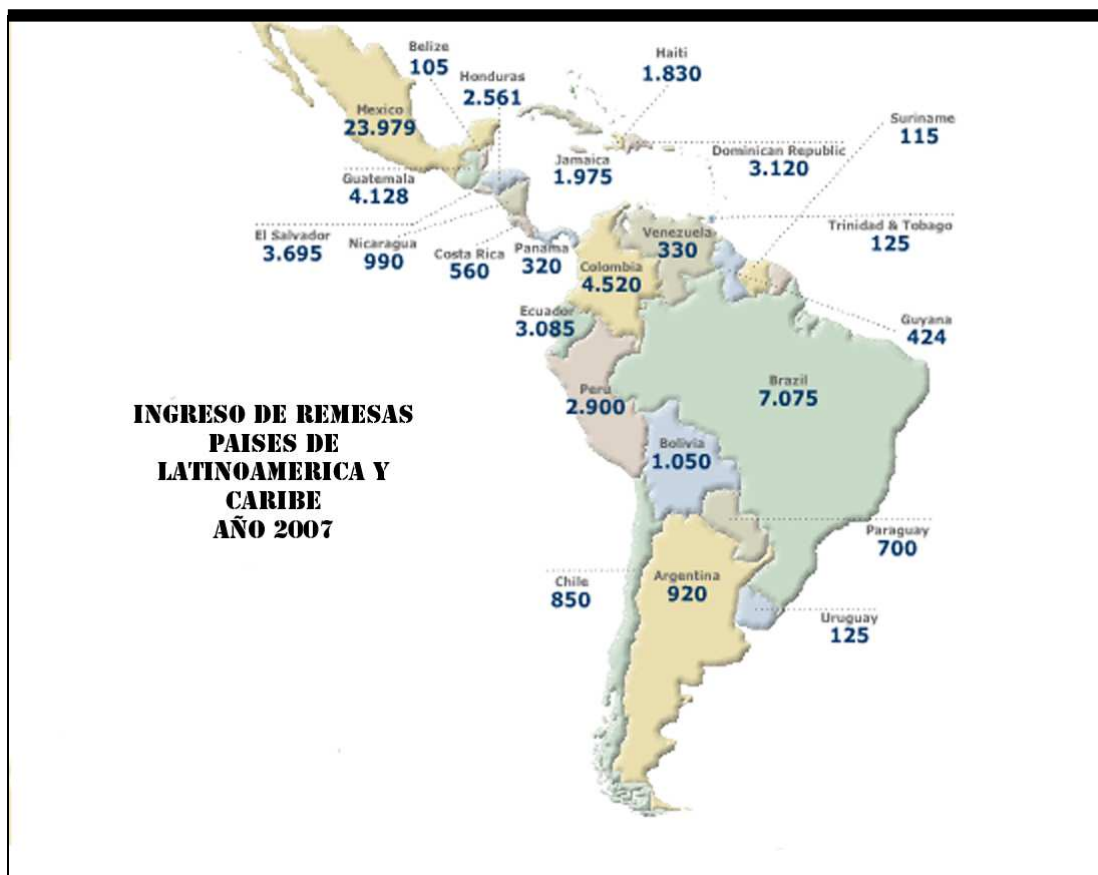
hogares. En estudios anteriores el FOMIN ha destacado que, a lo largo de esta década, las remesas han demostrado ser más estables que otros flujos de dinero. ...

. ...

Como resultado, durante el 2008 el volumen de remesas de los Estados Unidos a América Latina se mantendría en niveles similares al 2007 y el 2006, señalando que este año el total ascendería a unos 45.900 millones de dólares. ...

Se muestra a continuación un cuadro con los montos de remesas que recibieron los países de Latinoamérica y el Caribe del resto del mundo, durante el año 2007 (Ver mapa página siguiente):

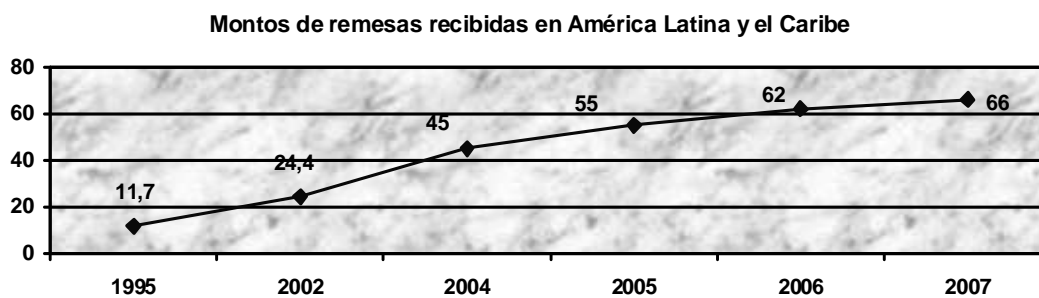
<i>País</i>	<i>Total países</i>	<i>De interés Para el estudio</i>
México	\$ 23.979	
Brasil	\$ 7.075	
Colombia	\$ 4.520	
Guatemala	\$ 4.128	
El Salvador	\$ 3.695	
República Dominicana	\$ 3.120	
Ecuador	\$ 3.085	
Perú	\$ 2.900	\$ 2.900
Honduras	\$ 2.561	
Jamaica	\$ 1.975	
Haití	\$ 1.830	
Bolivia	\$ 1.050	\$ 1.050
Nicaragua	\$ 990	
Argentina	\$ 920	\$ 920
Chile	\$ 850	
Paraguay	\$ 700	\$ 700
Costa Rica	\$ 560	
Guyana	\$ 424	
Venezuela	\$ 330	
Panamá	\$ 320	
Trinidad y Tobago	\$ 125	
Uruguay	\$ 125	
Surinam	\$ 115	
Belise	\$ 105	
Totales	\$ 65.482	\$ 5.570
% sobre el total de remesas latinoamericanas		8,51%



Nota:

Para el estudio, se han elegido los países con mayor gravitación en lo que se refiere a la presencia de inmigrantes en nuestro país como son el caso de Paraguay, Bolivia y Perú, analizando además las remesas recibidas por argentinos con familiares en el exterior. Se incluirá además en el análisis a aquellos ciudadanos de nuestro país, que habitualmente reciben remesas del exterior. - Fuente: Banco Interamericano de Desarrollo – Informe 2008.

2.1.3. *Evolución de los flujos de remesas en los últimos años*



El siguiente gráfico muestra como ha evolucionado en los últimos años los volúmenes de remesas que ha recibido la región:

Observamos que si bien en el período 2006 – 2007 se observa una ligera meseta en lo que se refiere a la tendencia, el nivel de flujos no pierde importancia cuantitativa.

Diversos estudios concluyen que durante los últimos años el flujo de remesas enviado por los migrantes latino americanos hacia sus países de origen **produce un impacto indiscutible en la dinámica de los flujos financieros continentales**, la que, -analizando las tendencias-, irá adquiriendo mayor importancia a través del tiempo.

Estos flujos cobran una significación especial **al no implicar obligaciones financieras futuras** y generan un impacto positivo en la calidad de vida de las familias receptoras e incluso del entorno micro económico que las rodea.

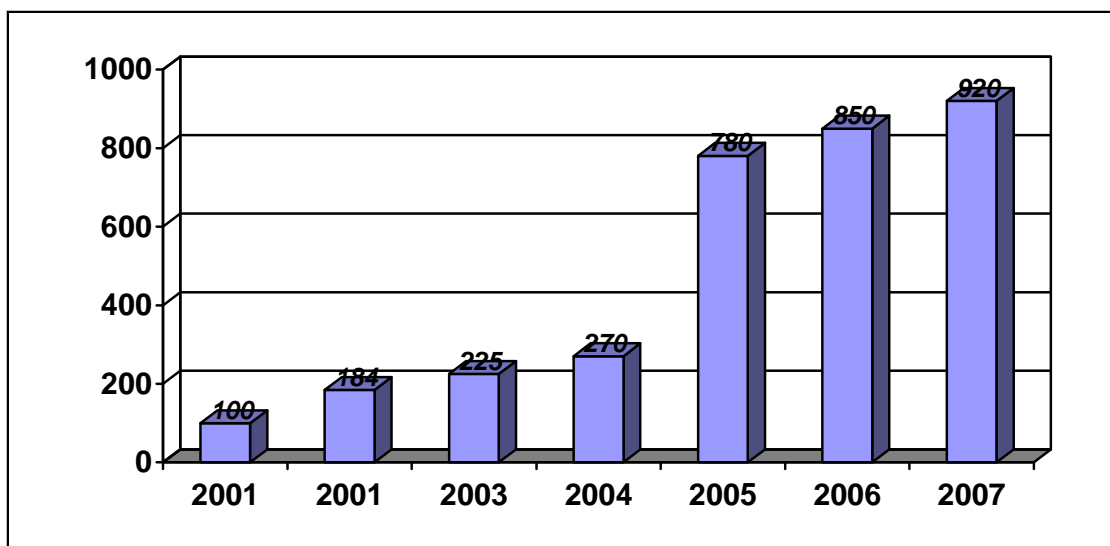
Estamos frente a un **flujo unidireccional**, ya que el remitente de la remesa no espera que estos fondos le sean devueltos, cumple con la obligación moral de ayudar al mantenimiento de la familia y por lo tanto cobra mayor importancia para el país al no generar la obligación inherente a los fondos recibidos por préstamos internacionales o inversión extranjera directa.

Estos fondos llegan siempre al que lo necesita, no diluyéndose en el camino por mecanismos burocráticos o de redes de corrupción, lo que explica su impacto directo y completo en los receptores de remesas.

2.1.3.1. Evolución de remesas en Argentina.

Por otra parte, y basado en el mismo informe del BID, se muestra la evolución que han sufrido los países como Argentina, Bolivia, Paraguay y Perú en los últimos años.

República Argentina – Evolución en la recepción de remesas del exterior



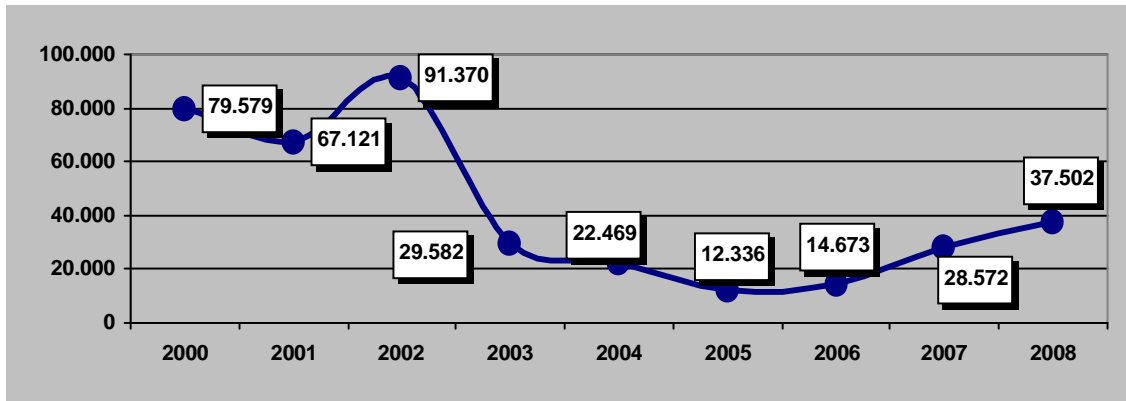
Vemos como en nuestro país, las remesas han evolucionado significativamente durante los últimos años. Comparando 2007 con 2001. Estas han crecido hasta 9 veces.

Si bien en términos relativos no es un flujo importante, no deja de ser una cifra que amerita su análisis para poder plantear mecanismos de canalización formal de los flujos involucrados y la prestación de servicios, tanto a los remitentes –firmando convenios con entidades del país anfitrión- como a los familiares que continúan en el país.

En lo que se refiere a la cantidad de argentinos en el exterior, se desarrolla un análisis de una información recientemente publicada en el diario Clarín del 19 de octubre de 2008.

“... Con números altos durante la recesión que acompañó al gobierno de De La Rúa y un pico extremo tras la devaluación, a partir de 2003, la curva estadística se había dado vuelta: ese año dejaron la Argentina por el aeropuerto (se estima que el 95% de la migración lo hace por esta vía), 29.582 personas, en 2004, 22.469 y en 2005, 12.336, el piso histórico. Pero la tendencia comenzó a revertirse tibiamente al año siguiente, con 14.673 partidas netas, y se instaló con fuerza en el 2007 con 28.572

partidas. En 2008, hasta septiembre el saldo migratorio por Ezeiza era negativo en 37.502 personas...”



Si bien en términos relativos, nuestra población emigrada no es significativa, se estima al 2008 que **1.300.000** argentinos viven en el extranjero.

El mismo artículo menciona que existen programas gubernamentales que buscan repatriar científicos – Programa Raíces -, que brindan apoyo a nuestros conciudadanos en el exterior. Por otra parte, a través del programa “**Provincia 25**” que entre otros aspectos aborda la siguiente problemática:

...”Simplificar los trámites y agilizar las demoras para sacar el DNI y el pasaporte en los consulados, bajar el costo del envío de dinero a la Argentina, facilitar la compra de inmuebles en el país y acelerar la obtención de jubilaciones y pensiones.

El objetivo central es integrar a esos compatriotas que viven lejos, algunos desde hace años “...

Vemos que uno de los objetivos “**bajar el costo del envío de dinero...**”, es completamente coherente con los objetivos planteados en el presente trabajo.

Siguiendo con el desarrollo, destaco la siguiente información:

“en las próximas semanas, se lanzará un línea de crédito del Banco Provincia destinado a los emigrados, para comprar casas en Argentina y pagar las cuotas afuera”.

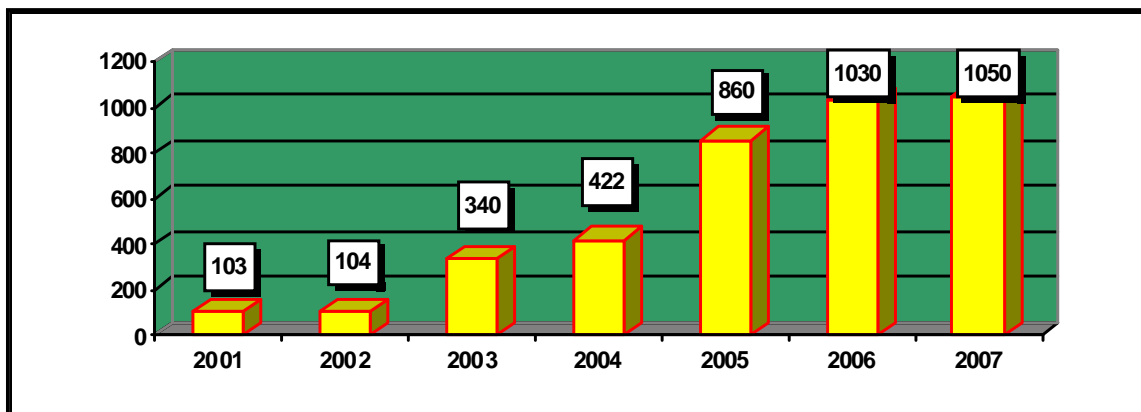
Vemos que hoy se están desarrollando negocios que combinan las remesas con otro tipo de operatoria como préstamos para vivienda.

2.1.3.2. Evolución del flujo de remesas en los países con mayor presencia de inmigrantes en Argentina.

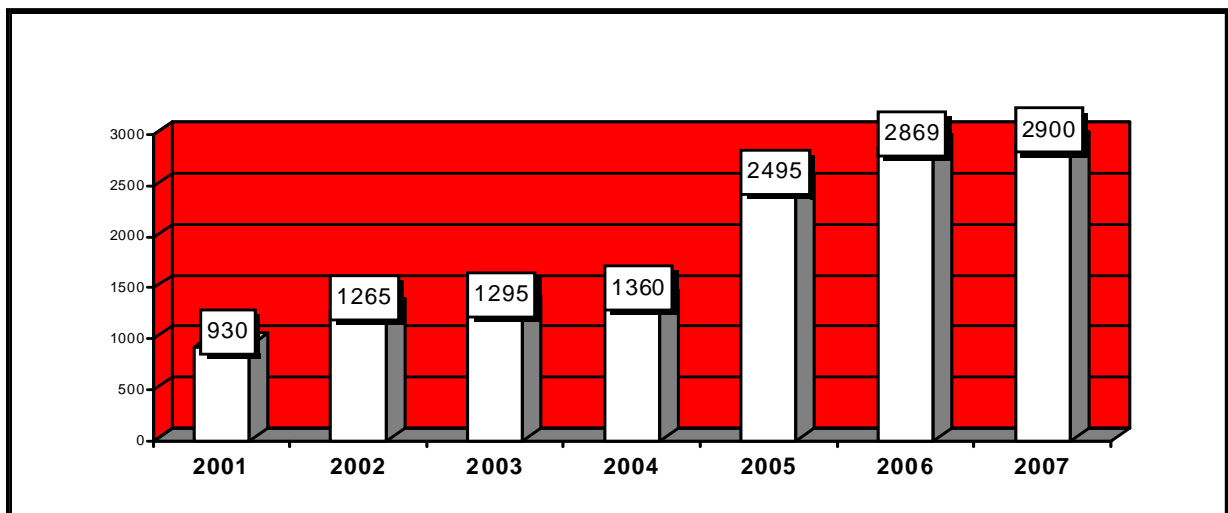
Se muestran los gráficos de evolución de los flujos de remesas de los países con una mayor presencia de inmigrantes en Argentina, considerando los siguientes:

- Bolivia.
- Perú.
- Paraguay

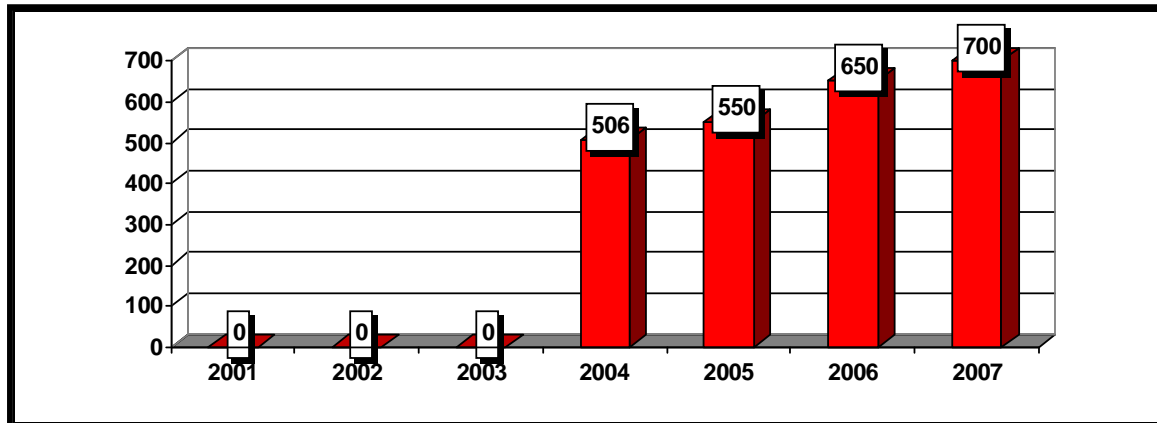
República de Bolivia – Evolución en la recepción de remesas del Exterior



República del Perú – Evolución en la recepción de remesas del exterior



República del Paraguay – Evolución en la recepción de remesas del exterior (*)



(*) Los años en 0, no implican que no se recibieron remesas en esos años, sino que no se contaba con datos.

Vemos como el volumen de estos flujos ha evolucionado en forma significativa en estos últimos años en cada uno de los países citados.

En concordancia con los estudios desarrollados por el BID, informes del Banco Mundial señalan que las remesas constituyen un flujo estable, incluso más estable que la inversión extranjera directa y la ayuda internacional³⁸.

Desde un punto de vista de la medición de los flujos que alimentarán el futuro mercado, se procedió a sumar, tanto los flujos negativos como positivos, desde y hacia nuestro país. Muestra la gráfica de evolución de remesas en la República Argentina, que nuestro país ha recibido aproximadamente u\$s 920.- millones de dólares.

³⁸ Samuel Munzele Maimbo - Dilip Ratha (BM) – “Las remesas – su impacto en el desarrollo y perspectivas futuras – Año 2005.

2.2. Estimación de las remesas realizadas desde nuestro país de parte de los inmigrantes bolivianos, peruanos y paraguayos.

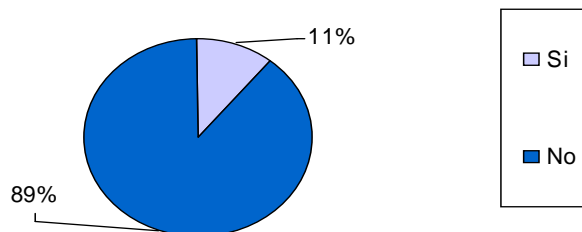
Con la finalidad de ponderar el flujo de remesas realizado desde nuestro país por los inmigrantes citados en el subtítulo, nos hemos basado en una serie de encuestas realizadas por el FOMIN (Fondo multilateral de inversiones), conocidas como “*Encuesta de opinión pública de receptores de remesas*”, en cada uno de sus países de origen.

Es así como trataremos de inferir los flujos de remesas desde nuestro país, basándonos en las experiencias recogidas entre las comunidades de Bolivia, Perú y Paraguay, en lo que se refiere a la metodología y volúmenes de remesas recibidos en los países citados.

2.2.1. Comunidad boliviana

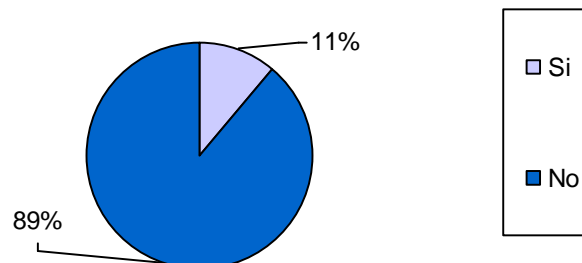
Metodología

- La encuesta es de 1,523 entrevistas.
- La muestra es representativa del universo de adultos en Bolivia.
- Las entrevistas fueron realizadas en Junio y Julio del 2005.



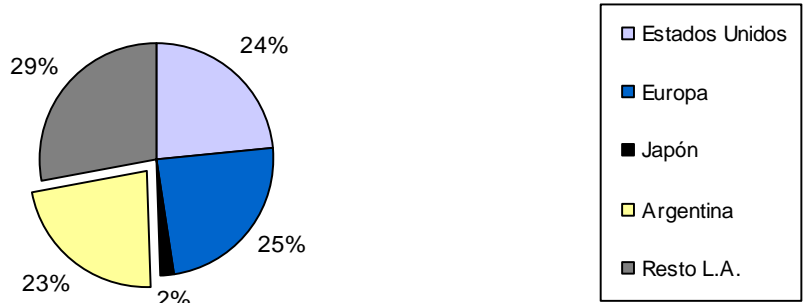
- El margen de error es del 2 por ciento

Receptores de Remesas

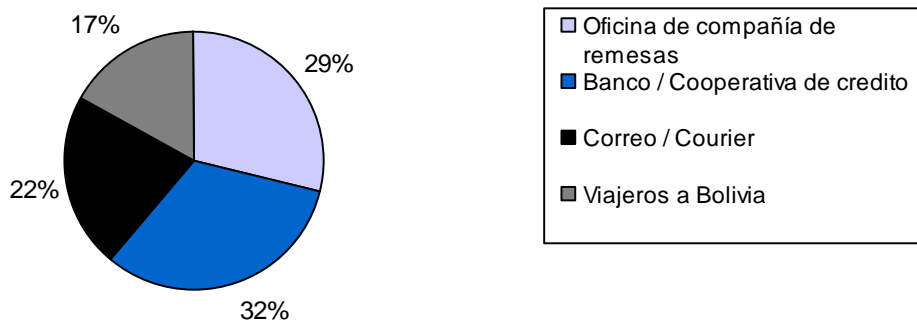


Preguntas y respuestas

¿Dónde vive su familiar?

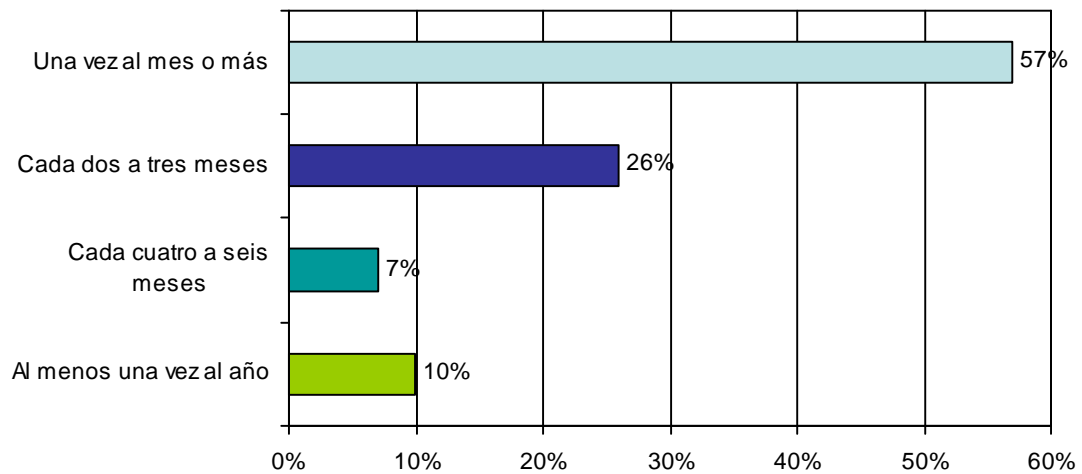


¿Cómo recibe Usted la remesa?

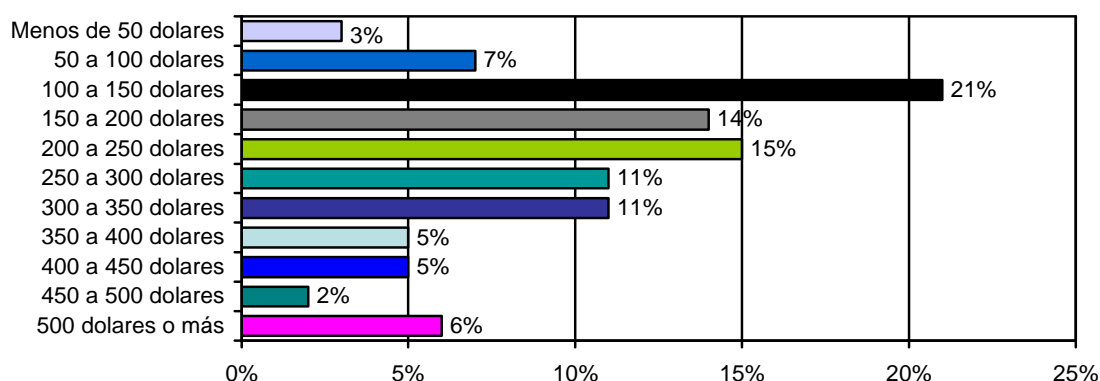


Datos para estimar volúmenes y remitentes

Frecuencia del Envío



Cantidad del Envío



- *El promedio de cada remesa proveniente de Latinoamérica es US\$ 120 .*
- *El promedio de cada remesa proveniente de los Estados Unidos y Europa es US\$210*

Con estos datos, y considerando que por cada persona entrevistada que recibe remesas existe un remitente del otro lado del circuito, infiero el flujo de remesas – considerando los promedios de envíos de acuerdo al siguiente cuadro:

Flujo de remesas de acuerdo al informe del BID - Año 2007 - en dólares	1.050.000.000
Población que recibe remesas - en habitantes (*)	910.000
Población estimada en base a % - Argentina – 23%	209.300
Remesa promedio desde Latino América – Mensual	u\$s 120.-
Flujos mensuales estimados	U\$S 25.116.000.-
Flujos anuales estimados	U\$S 301.392.000.-

(*) De acuerdo al censo a 2001 Bolivia contaba con 8.274.325 habitantes, resultando el 11% una cantidad aproximada a 910.000 emigrantes.

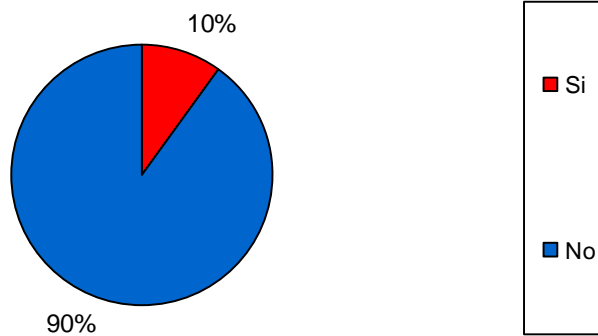
Esto nos da una idea del mercado potencial que representa la comunidad Boliviana en nuestro país.

2.2.2. Comunidad peruana

Metodología

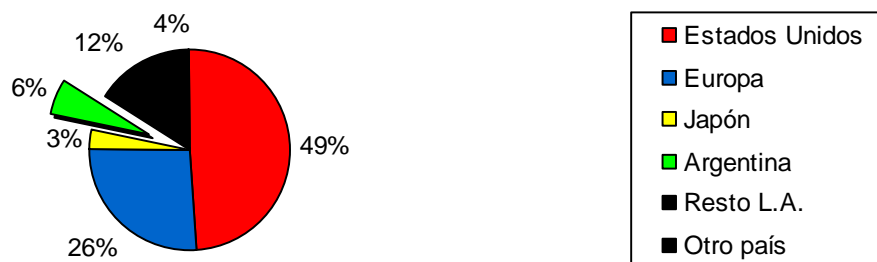
- La encuesta es de 1,612 entrevistas.
- La muestra es representativa del universo de adultos en Perú.
- Las entrevistas fueron realizadas en Junio y Julio del 2005.

Receptores de remesas

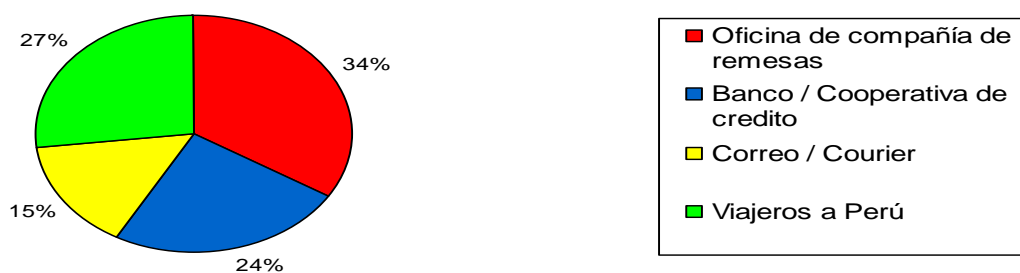


Preguntas y respuestas

¿Dónde vive su familiar?

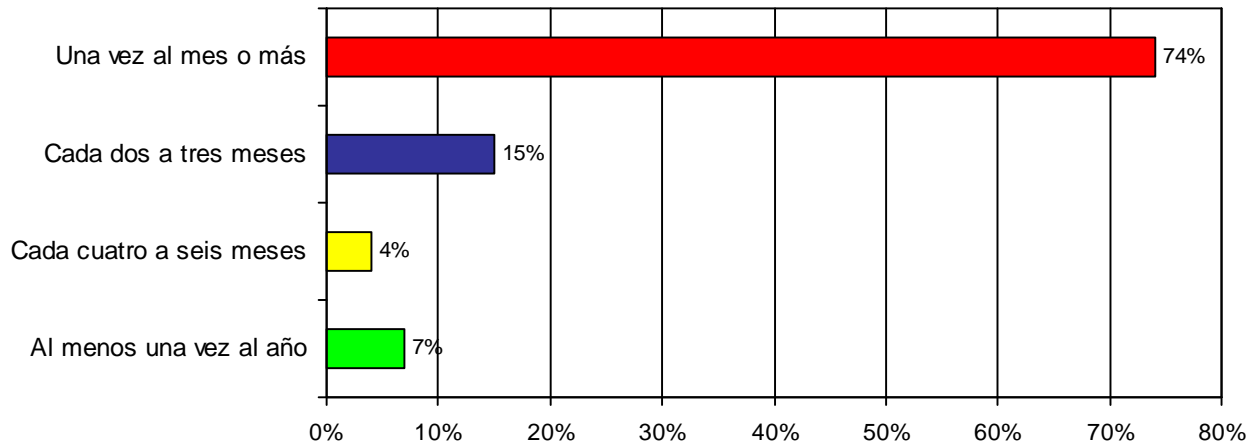


¿Cómo recibe la remesa?

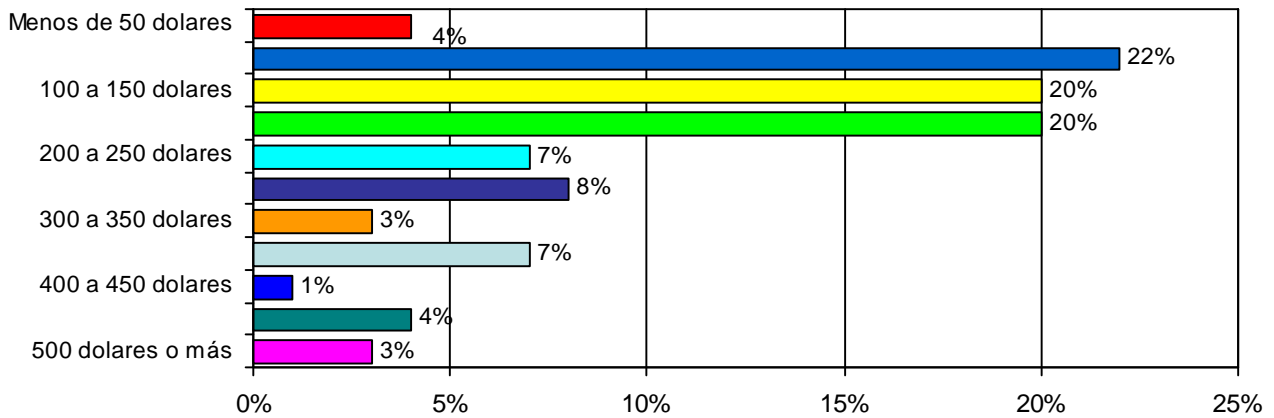


Datos para estimar volúmenes y remitentes

Frecuencia del Envío



Cantidad del Envío



- **El promedio de cada remesa es US\$166.**

Con las mismas restricciones planteadas para el caso de Bolivia, también podemos estimar los flujos y los remitentes peruanos desde nuestro país hacia el Perú.

Flujo de remesas de acuerdo al informe del BID - Año 2007 - en dólares	2.900.000.000
Población que recibe remesas - en habitantes (*)	1.690.000
Población estimada en base a % - Argentina – 6%	101.400
Remesa promedio desde Latino América - Mensual	166
Flujos mensuales estimados	US\$ 16.832.400
Flujos anuales estimados	US\$ 201.988.800

(*) De acuerdo al censo a 2007, Perú contaba con 28.220.764 habitantes, resultando el 6% una cantidad aproximada a 1.690.000 emigrantes.

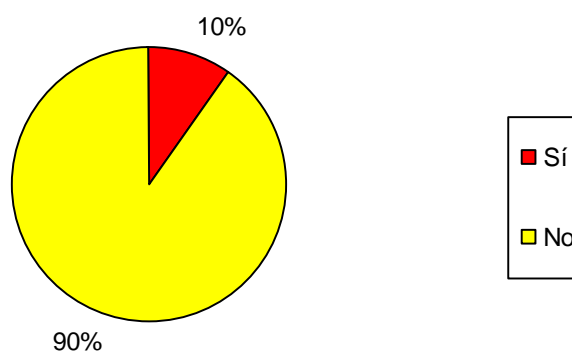
2.2.3 Comunidad paraguaya

Metodología

- La encuesta es de 3.377 entrevistas realizadas en Agosto y Septiembre del 2006. El margen de error es de 2%.
- La muestra es representativa de los 3,7 millones de adultos paraguayos (Fuente: World Factbook).

Nota: Debido a la metodología de la encuesta realizada en la República del Paraguay, los datos son mostrados en forma diferente a las anteriores. No obstante entiendo sirven para el objetivo de intentar inferir los flujos de fondos realizados por los inmigrantes paraguayos desde la República Argentina hacia su país de origen.

Población receptora de remesas



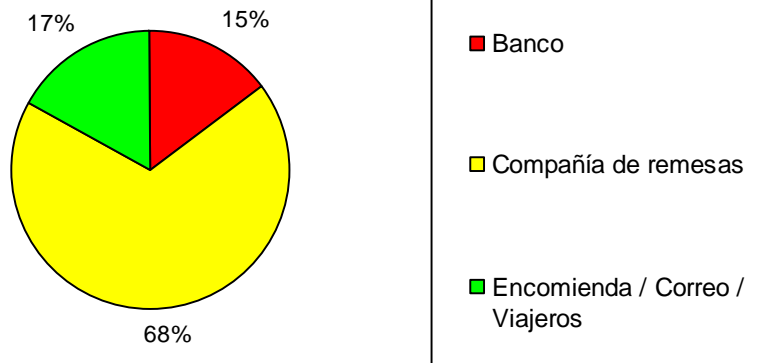
370,000 paraguayos reciben remesas regularmente.

Preguntas y respuestas

¿Dónde vive su familiar?

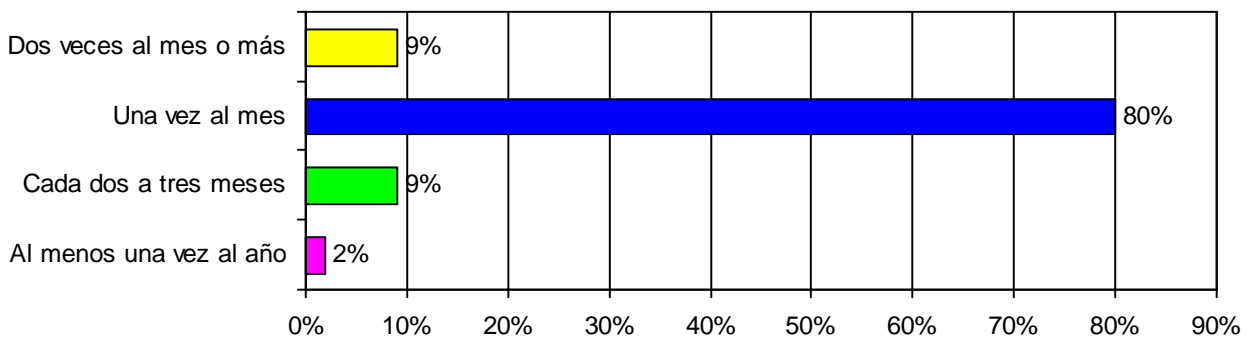


¿Cómo recibe la remesa?



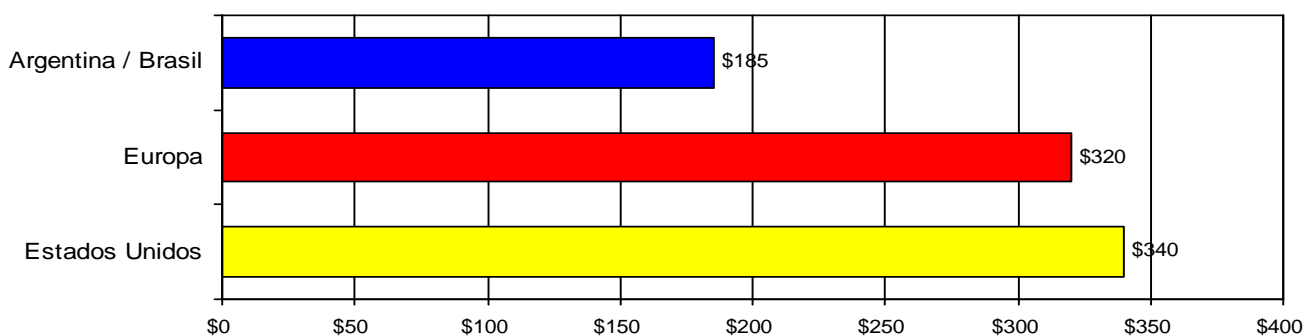
Datos para estimar volúmenes y remitentes

Frecuencia de Envío



- El receptor de remesas “promedio” en Paraguay recibe una remesa 11 veces al año.

Monto de envío promedio por país



Con estos datos se estimaron tanto en nivel de flujos como la cantidad de receptores-

Flujo de remesas de acuerdo al informe del BID - Año 2007 - en dólares	700.000.000
Población que recibe remesas - en habitantes (*)	559.000
<i>Población estimada en base a % - Argentina – 24%</i>	<i>134.160</i>
<i>Remesa promedio Argentina / Brasil</i>	<i>185</i>
Flujos mensuales estimados	U\$S 24.819.600
Flujos anuales estimados	U\$S 297.835.200

(*) De acuerdo al censo a 2000, Paraguay contaba con 5.585.828 habitantes, resultando el 10% una cantidad aproximada de 559.000 emigrantes.

Resumiendo, de las cifras estimadas para éstas 3 comunidades podemos inferir un monto de flujo de fondos en lo referente a remesas y la cantidad de remitentes de las mismas, armando el siguiente cuadro:

País	Estimados	
	Montos anuales de remesas U\$S	Remitentes
Bolivia	301.392.000	209.300
Perú	201.988.800	101.400
Paraguay	297.835.200	134.160
Totales	801.216.000	444.860

Esto, al menos es una aproximación que dará pie al planteo del “Plan de Negocios”, ya que, como se puede observar, la potencialidad es enorme.

Con la finalidad de intentar verificar la razonabilidad de las cifras inferidas, se ha realizado un análisis de la información proporcionada por el INDEC, combinada con la metodología de cálculo de las remesas de trabajadores.

La Dirección Nacional de Cuentas Internacionales del Instituto Nacional de Estadística y Censos, estima el flujo de remesas de la población extranjera en nuestro país de la siguiente forma:

“ ... Remesas de trabajadores: comprende los giros realizados por los emigrantes que trabajan en otros países, en los cuales se los considera residentes. Los datos

del crédito de la cuenta hasta 1999 surgen de la estadística cambiaria. A partir de ese momento la información se obtiene de una encuesta a las compañías que operan en el mercado de remesas internacionales. La estimación del débito ³⁹ se basa en suponer una remesa promedio de los ciudadanos peruanos, bolivianos y paraguayos mayores de 15 años residentes en el país. ... La remesa promedio fue fijada en u\$s 100.- mensuales para el año 2000, y surge de considerar las estimaciones de remesas recibidas desde Argentina por los países de origen de los trabajadores y encuestas privadas sobre la comunidad de ciudadanos bolivianos residentes en el país”....

Con los datos del INDEC de acuerdo al censo 2001, se arma el siguiente cuadro:

Segregada por rango de edades	Total Población	0 - 14	Mayores de 14
Bolivianos	233.464	19.126	214.338
Peruanos	88.260	8.503	79.757
Paraguayos	325.046	19.489	305.557
	646.770	47.118	599.652
<i>Remesa Promedio en dólares</i>			100
<i>Remesa mensual de acuerdo a INDEC</i>			\$ 59.965.200
<i>Remesa anual en dólares</i>			\$ 719.582.400

Esta cifra es similar –al menos en lo que a flujos monetarios se refiere - a la estimada de acuerdo a las encuestas desarrolladas entre las páginas 57 y 64 del desarrollo anterior.

Podemos inferir entonces un tamaño del mercado en cuanto a flujos e individuos:

- *1.750.000 individuos entre remitentes y receptores.*
- *1.600 millones de dólares entre flujos recibidos y flujos remitidos.*

Una población enorme y un flujo enorme que se torna atractivo para, al menos plantear la necesidad de analizar, en forma profunda, un modelo de negocios basados en la atención y en las características de los mismos.

³⁹ También se cuenta para el débito con los datos de las compañías de remesas internacionales, pero debido a que entre los extranjeros que residen en el país y remiten dinero a sus familiares en el exterior es frecuente el uso de medios no convencionales, como familiares o amigos que viajan a los países limítrofes o empresas informales que no están abarcadas en la encuesta, estos datos se utilizan como parámetros de referencia (Aclaración de la descripción de la metodología).

2.3. Potencialidad de las Micro Finanzas

2.3.1. Las microfinanzas en Latinoamérica

En lo que se refiere a Micro Finanzas, también se han analizado diversas fuentes de información.

De las mismas podemos extraer lo siguiente:

En función al análisis de los distintos mercados micro financieros de América latina, se podría afirmar que actualmente, las micro finanzas pueden ser vistas como un buen negocio en nuestro subcontinente.

Como ya he mencionado, su mercado objetivo está compuesto por aquellas personas que no son consideradas solventes por la industria bancaria tradicional.

La atención de este mercado ha sido posible gracias al desarrollo de un conjunto de herramientas adecuadas para evaluar y gestionar el riesgo de otorgar préstamos a individuos con pocos bienes, sin documentación formal de ingresos y sin historial formal de crédito.

Se observa, como condición necesaria para el buen desarrollo de las microfinanzas, la creación de canales de distribución viables, adecuados a las necesidades de este mercado objetivo buscando la reducción de costos de transacción de operaciones de pequeña envergadura, con la utilización de una tecnología adecuada.

Con la utilización intensiva de los distintos recursos tecnológicos, será posible cubrir los altos costos unitarios asociados con préstamos muy pequeños, - los que ha generado históricamente una barrera de entrada para las entidades financieras tradicionales en este nicho de mercado.

Menciona Marguerite Berger acerca de los niveles crediticios al sector privado en América Latina:

“... En comparación con otras regiones del mundo, la disponibilidad de crédito bancario para el sector privado es muy limitada en América Latina,... ... El crédito

al sector privado promedió apenas un 31% del PIB en 2004, un nivel inferior al 37% para el período 1995–2002. Por el contrario, el crédito promedio al sector privado fue del 77% del PIB en todo el continente asiático (23% si se cuenta únicamente el Sur de Asia) y del 141% en Europa Occidental en 2004 (Business News Americas, 2005; BID, 2004).”

Como vemos, queda por captar un alto porcentaje del mercado.

De acuerdo a análisis realizados por Conger y Berger – Año 2004, si medimos el desempeño de las entidades micro financieras en América Latina, podemos destacar los siguientes puntos:

- El 87% de los prestatarios son atendidos por instituciones sostenibles.
- En promedio, la rentabilidad de las entidades tiende a ser más elevada cuando se la mide en términos del rendimiento sobre el patrimonio, aún si se ajusta en función de los subsidios implícitos, y menor si se la mide en términos de rendimiento sobre los activos.

Esto indica que, en promedio, los márgenes de ganancia de las instituciones latinoamericanas son menores, pero lo compensan con un apalancamiento mayor que el de sus homólogas de otras regiones.

- Las instituciones de micro finanzas más exitosas de la región ya han alcanzado a los niveles de rentabilidad de los principales bancos internacionales en la región.
- Por otra parte, las instituciones de micro finanzas especializadas más importantes del mundo (la mayoría situada en América Latina) tienen una rentabilidad superior a la de las 5 instituciones bancarias globales más destacadas y 45 instituciones de micro finanzas superaron la rentabilidad de las 10 principales, según indica el análisis de Julie Abrams (2005).

Otros estudios e indicadores de rentabilidad confirman este resultado. Por ejemplo, el informe anual del Boston Consulting Group sobre la industria bancaria comprobó que el rendimiento sobre el patrimonio (ROE por sus siglas en inglés) después de impuestos promedió un **13%** en el mundo. Durante el mismo año, las instituciones financieras de América Latina que informan a *Micro Banking Bulletin* tuvieron un ROE promedio del **15,6%**, mientras que en las instituciones asiáticas promedió un 12,4% (Sinn Et Al., 2004).

2.3.2. Las microfinanzas en nuestro país

Centrándonos en la República Argentina, surgen los siguientes datos acerca del tamaño potencial del mercado a atender⁴⁰, comparado con la maduración que ha alcanzado los mercados de países como Bolivia, Perú y Paraguay en lo que se refiere a los porcentajes de mercado captado e instituciones micro financieras:

País	Número de IMF	Cartera en millones de u\$s	Prestatarios	Préstamo Promedio	Encuesta de hogares		Clientes de IMF / Población %	Clientes de IMF / Microempresas
					Fecha de Encuesta	Micro empresas		
Bolivia	21	635	548.242	1.158	2002	1.736.984	5,9	31,6
Perú	67	1.516	1.174.361	1.291	2001	4.993.399	4,2	23,5
Paraguay	5	71	59.936	1.193	2003	1.542.800	1,0	3,9
Argentina	10	4	10.649	402	2004	3.787.634	0,0	0,3
Totales L.A.	336	5.437	5.952.716	913		67.578.997		8,8

Vemos que nuestro país está a la zaga de los países latinoamericanos en lo que se refiere al grado de penetración en este mercado.

Observamos además que la relación clientes de IMFC (0.3), apenas alcanza al 3.4% del promedio latinoamericano.

Otros estudios, como el presentado en la reunión anual de La Asociación de Banca Especializada, se menciona una demanda potencial de 1.2 millones de microempresarios de los cuales solo el 10% toma un préstamo en la banca formal lo que da una idea de la mala bancarización existente.

Profundizando el análisis para nuestro país, se recopiló información acerca de la demanda potencial micro crédito en el Conurbano Bonaerense⁴¹

La fundación Andares, ha realizado una serie de encuestas entre micro emprendedores, en la que se detectaron una serie de necesidades de financiamiento para este sector.

Por otra parte, se realizaron encuestas a clientes actuales de entidades de micro crédito de acuerdo al siguiente cuadro:

⁴⁰ Sergio Navajas / Luis Tejerina – Las micro finanzas en América Latina y el Caribe - ¿Cuál es la magnitud del Mercado? – Mayo 2007.

⁴¹ Seminario Andares – Fundación para el desarrollo de las micro finanzas – Buenos Aires – Abril 2007.

Institución	Status Jurídico	Antigüedad	Localidad	Total Entrevistas
FIS	S.A.	4 años	Monte Grande	54
Entre Todos	Asociación Civil	5 años	San Fernando	25
Progresar	Fundación	4 años	Garín	21
FIE Gran Poder	S.A.	5 años	LaFerrere	35
Columbia Micro Crédito	SA	8 meses	Varias localidades	12
Protagonizar	Fundación	7 años	San Miguel	53
Total de entrevistas				200

En el mismo estudio, se relevaron un total de 1200 entrevistas sobre la base de una muestra representativa del universo de población ocupada entre 18 y 65 años residentes en los 24 partidos del conurbano bonaerense.

Continuando con la descripción del modelo, se realizó un estudio de demanda potencial, focalizada sobre la clientela actual de las IMF -200 casos-, logrando construir un perfil del crédito solicitado por estos individuos, diferenciando 3 grandes grupos de acuerdo a la siguiente tabla:

Tipo	Monto Medio	Plazo	Frecuencia de pago	Garantía Solidaria	Garantía Real	% Casos
A	\$ 924	Menor a 6 meses	Menor a mensual	A veces	No	66%
B	\$ 1.052	Menor de 6 meses	Menor a mensual	A veces	Prenda	8%
C	\$ 5.646	Mayor a 6 meses	Mensual	No	A veces	26%

El grupo A se caracterizó por plazos cortos, pagos frecuentes, garantías laxas y montos pequeños.

El grupo B es minoritario, y solo se diferencia del A ya que presenta garantías reales del tipo prenda. Como consecuencia de ello este grupo obtiene en promedio un mayor financiamiento.

El grupo C se caracteriza por plazos largos, frecuencia de pago mensual y montos más altos.

Por último, el estudio afirma que estos tres tipos de crédito explican el 99% del mercado con un alto nivel de confianza.

Otra conclusión es la que se refiere al análisis del estudio en cuanto al perfil de los individuos que conforman los grupos analizados.

- Los clientes de créditos **tipo A**, son en su mayoría individuos con excedente familiar menor a \$ 950.- y con una categoría distinta a “patrón empleador” o “cuenta propia con local”, siendo la finalidad principal del crédito la compra de insumos, materia prima o mercadería.
- Los emprendedores y cuenta propia con local / hogar en el sector industrial (producción) son principalmente beneficiarios del **tipo C**. Presentan en su mayoría un excedente familiar mayor a \$ 950 y su finalidad de crédito es la compra de maquinaria.
- Los receptores de crédito del tipo B, finalmente, son relativamente heterogéneos en cuanto a las características típicas, por lo que no se prestan a una simple descripción en base a las variables utilizadas.

Es importante señalar las conclusiones a que arriba el estudio en lo referente a la relación entre el dinero que destina mensualmente al crédito e ingreso total familiar. Se observa que no existen grandes diferencias entre los grupos de los tipos estudiados. Para todos ellos esta relación fluctúa entre el 17% y el 20%, para el grupo A y el C, respectivamente. En relación a la capacidad de generar excedentes de ingresos, la proporción también es estable y fluctúa entre el 50% y el 55% para los mismos grupos, en el mismo orden.

Este perfil de consumidor nos ayudará a definir los productos que debemos diseñar con la finalidad de poder atender a las necesidades de este mercado.

La fundación también realizó una encuesta entre 1200 individuos del conurbano bonaerense permitiéndole agrupar a esta población en 4 segmentos:

Primer segmento:

Está integrado por la población ocupada que cuenta con características objetivas similares a las de la clientela actual de acuerdo con sus variables relevantes (Excedente familiar disponible – sector de actividad – finalidad del crédito demandado y acceso a garantías reales (prenda / hipoteca) – y disposición a tomar un crédito productivo en los próximos 12 meses. *Este segmento compone el núcleo de demanda potencial.*

Segundo segmento:

Compuesta por la población ocupada que cuenta con características objetivas similares a las de la clientela actual pero no están dispuestos a tomar crédito productivo, pero, si existiera un cambio en la oferta (mayores plazos, menores tasas, mayores montos) se encontrarían dispuestos a tomar crédito.

Tercer segmento

Está integrado por la población que está dispuesta a tomar crédito productivo pero que por sus características objetivas, actualmente se encuentran excluidos del mercado. En este grupo se encuentran los asalariados y quienes no cuentan con excedente familiar disponible pero que se manifiestan dispuestos a tomar crédito productivo. Para ser incorporados a la demanda potencial requieren un cambio en su situación objetiva.

Cuarto segmento:

Integrado por la población definida por fuera del mercado potencial tanto por sus características objetivas como por su predisposición negativa al crédito productivo. También se encuentran dentro de este segmento quienes, si bien cuentan con características objetivas de acceso al crédito, no están dispuestos a hacerlo por motivos ajenos a las condiciones de la oferta; quienes, aun teniendo disposición a tomar crédito, hoy tienen acceso a crédito bancario, y los patrones o empleadores con cuenta corriente o excedentes familiares superiores a \$4.000.-.

El estudio también ha realizado entrevistas en profundidad (10 personas) de las cuales se señalan las siguientes conclusiones:

- Se observa una tendencia más pronunciada entre los micro emprendedores de menor escala al desconocimiento de las operatorias y modalidades en que se realiza la oferta del crédito.

Esta conclusión confirma la necesidad de generar mecanismos de educación financiera en estos grupos de personas con la finalidad facilitar su acceso a los distintos servicios

financieros y de profundizar los procesos de democratización financiera ya citados oportunamente.

- También se observa que los microemprendedores con mayor solvencia económica y especialmente aquellos que se dedican a la producción y a la comercialización son los que mas ponderan positivamente el acceso al crédito.
- Paradójicamente, los micro emprendedores nacidos en países con una amplia y larga experiencia en micro créditos y en donde las IMF han sentado el modelo metodológico dominante para la prestación de micro créditos, son aquellos más refractarios a recibir un crédito de este tipo, se entiende *que por las condiciones en las cuales se otorgan los mismos.*

Esta última cita debe ser muy tenida en cuenta, ya que se transforma en una amenaza al momento de diseñar un modelo de atención para las comunidades, especialmente la boliviana, que provienen de un país con una amplia experiencia micro financiera. Adecuar las condiciones, de tal manera que resulten ventajosas para estos usuarios potenciales, será condición necesaria para poder vencer la resistencia de este sector del mercado.

Será un desafío diseñar productos crediticios, de ahorro, seguro y transferencia de remesas que sean atractivos para este segmento de población que es sobre la que se va a diseñar el modelo de negocios.

Se expone a continuación el siguiente cuadro que muestra los aspectos positivos y negativos que predisponen o no a la solicitud de un micro crédito:

Factores positivos	Factores negativos
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Pocos requisitos y garantías en relación al crédito bancario. ✓ Flexibilidad en plazos. ✓ Necesidad de financiamiento. ✓ Reconocimiento del beneficio del crédito. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Altas tasas de interés. ✓ Montos insuficientes. ✓ Desconfianza. ✓ Miedo a endeudarse. ✓ Falta de información. ✓ Falta de expectativas en la actividad. ✓ Plazos de devolución acotados. ✓ Frecuencia de pago exigente. ✓ Demasiados requisitos.

Es menester definir acciones para potenciar los factores positivos y minimizar los elementos negativos que entren dentro del círculo de influencia de la entidad micro financiera, para poder abordar con éxito este mercado.

Recordar en nuestro caso que este servicio será combinado con uno de transferencia de remesas, micro seguros y medios de pago, ya que la unidad de negocio será parte de una entidad bancaria, con los beneficios que esto implica en lo que respecta al amplio espectro de servicios que puede brindar la misma.

El micro crédito en el conurbano bonaerense no está dirigido a los más pobres de los pobres.

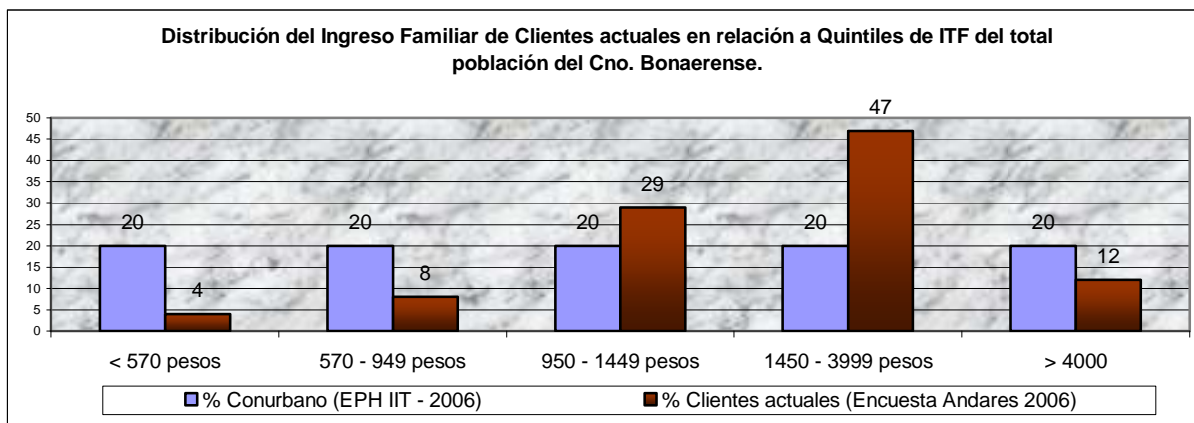
Como es característico en Latinoamérica, este tipo de servicio está dirigido a micro empresarios que no logran tener acceso a los bancos.

Cabe destacar, como lo indica el estudio de Andares, que generalmente el individuo que accede al crédito en las IMF que actualmente desarrollan su actividad en este ámbito geográfico, deben comprometerse con algunos requisitos, debiendo demostrar la existencia de la unidad económica, lo cual implica algún grado de consolidación material (bienes, capital económico etc.). Por otro lado, al momento de la toma del crédito es condición indispensable contar con ingresos suficientes que den cuenta de la capacidad de pago del préstamo solicitado.

El flujo de remesas que el individuo canalice a través de la IMF, servirá para armar un perfil del deudor, demostrando a través de la cuantía de los flujos y de la periodicidad de los mismos una cierta capacidad de pago y generación de ingresos, que pruebe en cierta forma la aptitud del mismo a hacer frente a las obligaciones contraídas.

Se ha demostrado que la actual clientela de IMF, superan los límites de pobreza de la población del conurbano bonaerense.

Esto se muestra en la gráfica de siguiente, realizada en base a la encuesta llevada a cabo por Andares durante el año 2006:



Esta encuesta muestra que los clientes actuales de micro crédito se concentran en los tres últimos quintiles, el 88%, lo que implica que los usuarios de micro finanzas superan la media de pobreza de la población.

Otro tema de importancia que nos servirá para el diseño de productos, es destacar la experiencia crediticia que tienen los actuales clientes de entidades micro financieras, siendo las siguientes:

1. Es la fuente principal de financiamiento de los emprendimientos con importante nivel de renovación.
2. Su finalidad primordial es la compra de insumos, materia prima o mercadería.
3. Las tasas aplicadas son desconocidas por los clientes

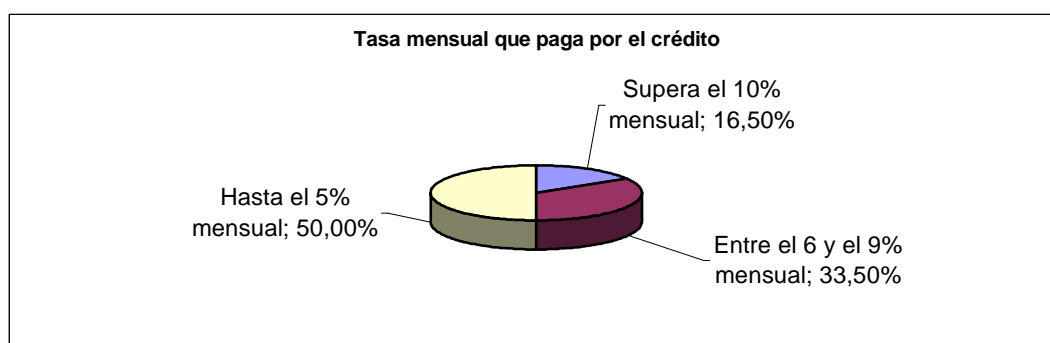
Esta última característica es coherente con la mayoría de los estudios realizados tanto por el Banco Interamericano de Desarrollo como por el Banco Mundial en lo que se refiere que los sujetos de micro crédito no se fijan en la tasa del préstamo, lo que permitiría aplicar una tasa adecuada para la cobertura de los costos involucrados en la atención personalizada de este tipo de mercado.

4. Montos pequeños a medianos.
5. Generalmente son de plazo inferior a los seis meses y de frecuencia de pago predominantemente semanal o quincenal.
6. Las cuotas son adecuadas al nivel de ingresos familiares y a los excedentes familiares.

Esta última característica también es para destacar, ya que cuando desarrollemos los puntos a tener en cuenta para el diseño de los productos, veremos que son muchos los estudios que señalan que es condición necesaria adecuarse al flujo de fondos del solicitante de la operación.

7. Escasa garantías.

En lo que se refiere al nivel de tasa de interés, el siguiente gráfico muestra como se distribuye su cuantía en el total de población analizada:



Por otra parte, el estudio analiza la demanda de crédito entre los clientes, llegando a la conclusión que supera ampliamente la oferta existente.

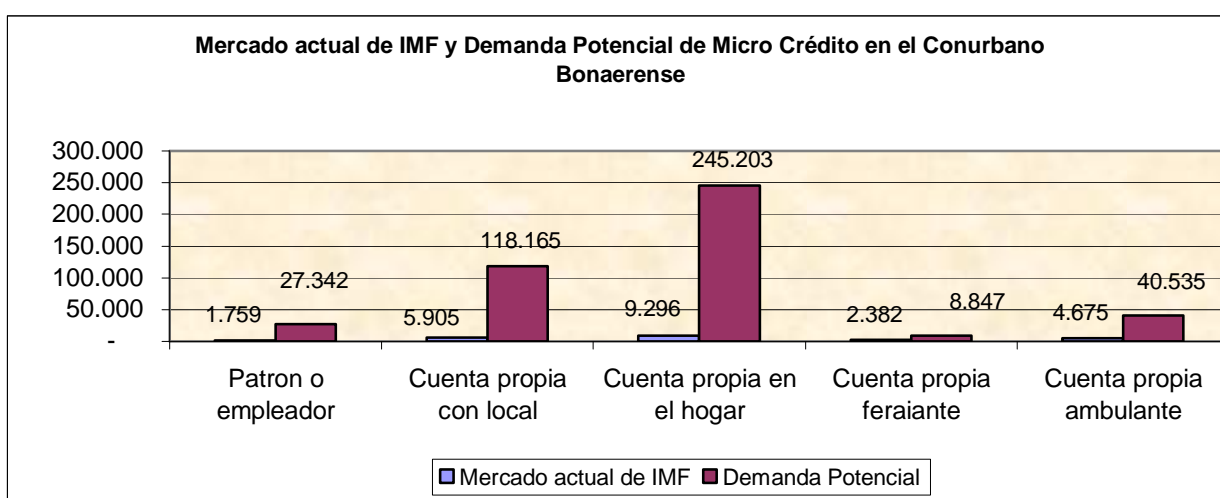
Los créditos inferiores a los \$ 1.000.-, mayoritarios de acuerdo a la encuesta, son demandados por el 17% de los clientes actuales, mientras que la mayoría desearía poder obtener préstamos superiores a los \$ 3.000.-.

Por otra parte, los actuales clientes estiman posible endeudarse a condición de que la cuota mensualizada obtenida no supere los \$ 417.-. Estos valores crecen hasta \$ 761 entre patrones y empleadores mientras que se reducen a poco menos de \$ 200 para los trabajadores por cuenta propia en venta ambulante. Entre los cuenta propia, el segmento que declara mayor capacidad de pago son los feriantes (\$ 529), muchos de estos de origen boliviano.

Mostramos a continuación, y siguiendo con los estudios realizados por Andares en el ámbito del conurbano bonaerense, una estimación de la demanda potencial del micro crédito, la que ascendería a 440.000 potenciales tomadores.

A la cifra, se le sumarían 68 mil personas si se produjeran cambios en la oferta referidos a disminución de tasas, ampliación de plazos o incremento de los montos ofrecidos.

Por último, se muestra una gráfica que destaca la diferencia entre el mercado atendido actual y la demanda potencial por tipo de actividad:



En términos porcentuales, solo el 5.5% de la demanda potencial hoy se encuentra atendida.

Esto nos muestra la enorme potencialidad de este mercado.

Vemos que la mayor demanda se encuentra entre los que realizan tareas por cuenta propia en el hogar, y una gran mayoría de los inmigrantes que realizan remesas se encuadran en este segmento.

Conclusión

Se ha mostrado que existe un mercado potencial a la espera de un diseño de servicios adecuados para la atención de una necesidad hoy no atendida por las Instituciones financieras tradicionales

Por otra parte, combinar las remesas con las microfinanzas no implica desatender a aquellos que deseen acceder a un crédito y no realicen este tipo de operación.

Lo que se intenta es que a través de la canalización adecuada de estos flujos, se cree un fondeo que aporte al otorgamiento de este tipo de préstamos.

Capítulo 3
Los Productos

Introducción

Se ha tratado de mostrar en el capítulo anterior, la potencialidad del mercado. Solo queda una tarea para nada trivial, diseñar productos adecuados para satisfacer las necesidades de este mercado, el que sin lugar a dudas tiene características muy diferentes a los mercados tradicionales.

Comenzaremos analizando la experiencia desarrollada en otros países.

Desarrollo

3.1. Experiencias en otros países

Se cita a continuación una experiencia en España y otra en Bolivia, en donde se muestra como otras entidades de un gran peso específico dentro de su país, han generado soluciones que buscan satisfacer las necesidades del mercado analizado en el punto anterior, combinando el proceso de remesas con el de micro finanzas:

3.1.1. La estrategia de La Caixa hacia los clientes inmigrantes⁴²

La Caixa, el banco mas grande de España, es una institución financiera líder especializada en banca minorista. Cuenta con una red nacional conformada por más de 4.500 sucursales y cerca de siete mil cajeros automáticos que le permiten funcionar 24 horas al día y 365 días al año.

El banco ejecuta cerca de 200 millones de transacciones al año y dos millones de clientes utilizan su servicio de banca electrónica.

La Caixa ha expedido 6.5 millones de tarjetas bancarias.

En 2002, La Caixa tomó la decisión estratégica de involucrarse en el negocio de las remesas.

La decisión reflejaba la filosofía del banco, la cual se basa en tres pilares básicos:

⁴² Norbert Bielefeld y Antonique Koning – Remesas internacionales: Entrega del valor justo.(Las Remesas su impacto en el desarrollo y perspectivas futuras – Samuel Munzele Maimbo y Dilip Ratha (Editores) - 2005.

- A. *Servir al cliente y a la comunidad emigrante en España a la que se la identificó como mercado objetivo.*
- B. *Adaptarse a las necesidades del cliente con productos financieros y otros productos a la medida de sus necesidades.*
- C. *Integrar al cliente al sistema bancario.*

Probablemente esta última meta constituye la parte más importante de la estrategia al reflejar el interés de La Caixa de incluir en su base de clientes a los inmigrantes, **con pleno acceso a todos los servicios bancarios.**

En España, como en el resto de Europa, la población de inmigrantes esta creciendo. Se espera que, para 2015, los inmigrantes sean más de la cuarta parte de la totalidad de la población. Los números oficiales para 2003 indican la presencia de 2.67 millones de inmigrantes, de los cuales 22% eran europeos. Por consiguiente los inmigrantes conforman cerca de 6.3% de la población española, un incremento de 35% respecto al año anterior.

Si se tienen en cuenta las estimaciones de inmigrantes no registrados, para finales de 2003 España tenía cerca de 2.4 millones de inmigrantes no europeos, especialmente de América Latina, norte de África, Europa oriental y China, como lo muestra el siguiente cuadro:

Inmigración registrada oficialmente a España desde países no pertenecientes a la Unión Europea		
País de Origen	Número de Inmigrantes en España	Porcentaje del Total
Ecuador	390.119	14,6%
Marruecos	378.787	14,2%
Colombia	244.570	9,2%
Rumanía	137.289	5,1%
Argentina	109.390	4,1%
Perú	55.881	2,1%
Bulgaria	52.812	2,0%
China	51.203	1,9%
Otros países no europeos	1.251.997	46,9%
Total	2.672.048	

Se calcula que, cerca de un millón y medio de inmigrantes tienen una cuenta en España. Si bien no todos utilizan los servicios a su disposición, los números son significativos.

Estas tendencias y experiencias operativas de la comunidad, convencieron a La Caixa de las oportunidades que ofrecía el satisfacer las necesidades básicas de los inmigrantes.

La manera de lograr entrar en un segmento deseado de mercado fue la de responder a la demanda de servicios de transferencias de remesas.

Los países receptores de remesas ofrecían oportunidades para llegar hasta poblaciones que antes no contaban con servicios bancarios.

Los perfiles y necesidades financieras de estas personas las convierte en clientes potenciales, si bien es el servicio de transferencia de remesas el que en un principio los atrae al banco, tanto en el lado del remitente como en el del receptor.

En asociación con bancos en los países de origen de los inmigrantes, La Caixa emprendió una investigación de mercado con el objeto de identificar las necesidades especiales de los emigrantes.

3.1.1.2. Servicios de transferencias de remesas

Para responder a las necesidades e intereses de la comunidad de emigrantes en España, La Caixa creó un sistema de transferencia de dinero con base en productos y servicios especialmente diseñados y accesibles en todas las sucursales y cajeros automáticos del Banco en todo el país, según diversos acuerdos de cooperación con bancos en los países de origen de los inmigrantes.

Remesas con un mensaje personal gratuito: Con la creación de una infraestructura de centros de llamada en España creada en 2002, y en países receptores, La Caixa comenzó a regularizar las transferencias de remesas.

Como parte del servicio, los centros de llamada informan por teléfono a los beneficiarios sobre el arribo de las remesas, pudiéndose incluir un mensaje personal.

Los clientes en ambos extremos de la transacción aprecian mucho este toque personal.

En 2003, La Caixa realizó cerca de 20.000 transacciones al mes con un valor promedio de u\$s 500.-.

El número de transacciones creció a una tasa cercana al 20% mensual.

Tarjetas internacionales de transferencia de dinero. La Caixa también introdujo una tarjeta internacional de transferencia de dinero.

La tarjeta ofrece una solución electrónica en lugares donde no existen sucursales y, aún en horario no laboral, permite el acceso a su extensa red de cajeros automáticos.

Esta tarjeta mejora la comodidad de prestación del servicio porque los clientes pueden tener acceso a los mismos cuando lo necesiten, en lugares cercanos.

Estos servicios responden a la importancia que el inmigrante le otorga al tiempo, el que representa un recurso valioso para este grupo poblacional.

La tarjeta les permite transferir dinero a sus familias a través de bancos asociados a La Caixa y realizar transacciones de retiros y depósitos como con cualquier otra tarjeta bancaria.

La Caixa también se beneficia.

- Primero la tarjeta sirve para beneficiar al cliente.
- Segundo estimula el uso de nuevas tecnologías.
- Tercero, reduce la participación de la sucursal en las transacciones porque el centro de llamadas brinda toda la información y ayuda a los remitentes.

La ley española permite abrir una cuenta bancaria a cualquier persona con una tarjeta internacional de identidad, sin exigir ningún otro documento.

La única condición para obtener una tarjeta de transferencia de dinero es una apertura de cuenta con La Caixa, sin costo alguno y sin requisitos de saldos mínimos.

El costo anual de la tarjeta asciende a cuatro dólares, aunque hay campañas de promoción en las cuales hasta el costo esta bonificado.

En noviembre de 2000 se expidió una tarjeta por primera vez y para marzo de 2003, se habían expedido 15 mil tarjetas internacionales de transferencias de dinero, con cerca de 20% de todas las transferencias de remesas realizadas a través de cajeros automáticos.

Otros servicios. La Caixa ofrece otros servicios diseñados exclusivamente para los inmigrantes:

- El Seguro de repatriación: ofrece la repatriación del cuerpo en caso de muerte. El seguro se consigue fácilmente porque no se exige examen médico y la prima tiene un costo razonable, 8 dólares mensuales.

El seguro ofrece 30.000 euros para el beneficiario y hasta 3000 euros para la cancelación de saldos de tarjetas de crédito con La Caixa.

- Existen otras dos opciones, una que también asegura contra accidentes y la otra amplía la cobertura a familiares directos repatriados.

3.1.1.3. Bancos asociados en países de origen de migrantes

Hasta ahora, La Caixa ha negociado acuerdos con bancos asociados en países receptores que le permiten optimizar la prestación del servicio.

Si bien los criterios de La Caixa para seleccionar a sus asociados no son los mismos para todos los países, en general dependen de los factores siguientes:

- Cobertura del bando en el territorio nacional.
- Reputación, solvencia y responsabilidad.
- Que le permite al banco ofrecer la prestación de servicios de calidad dentro de un tiempo razonable.
- Orientación a la banca minorista con programas de micro crédito, por ejemplo, que permiten la creación de productos y servicios bancarios relacionados con la transferencias.

Para 2004, La Caixa tenía acuerdos con quince bancos asociados en once países; los acuerdos se han formulado específicamente para facilitar las transferencias de remesas.

3.1.1.4. Perspectivas futuras

Oportunidades de ventas transversales

Gran parte de las remesas que los inmigrantes envían a través de La Caixa se utiliza en el pago de hipotecas o en el reembolso de micro créditos en el país de origen. Sin embargo, estas operaciones todavía no se están haciendo de manera estructurada y La Caixa no rastrea la información.

Para 2004, uno de los servicios en los que La Caixa estaba trabajando con los bancos asociados se llamaba “*remesas con propósito específico*”.

El servicio busca permitir que el remitente determine de antemano el monto de la transferencia que se debe destinar a desembolsos en efectivo, a un plan de ahorro para vivienda o a una hipoteca o a cualquier otro destino determinado dentro de un programa que el banco remitente y el receptor han acordado.

En marzo de 2004, La Caixa y tres de los bancos asociados, en cooperación con Visa Internacional, introdujeron un servicio nuevo que permite el envío de las remesas por medio de una tarjeta prepago.

La tarjeta prepago es una nueva herramienta para enviar remesas desde La Caixa en España a cualquier cajero automático conectado a la red VISA Internacional en Ecuador, Perú y Bolivia.

Los inmigrantes pueden solicitar la tarjeta en cualquiera de las 4700 oficinas de La Caixa, mientras los beneficiarios de las remesas en Ecuador Perú y Bolivia pueden hacerlo respectivamente en las sucursales del Banco Bolivariano, Banco de Crédito del Perú y el Banco de Crédito de Bolivia.

La tarjeta prepago funciona de manera similar a una tarjeta VISA y brinda al beneficiario acceso las 24 horas del día a las remesas a través de la red de cajeros automáticos, así como la posibilidad de hacer compras en los almacenes.

Se trata de un sistema rápido y sobre todo seguro para transferir remesas, debido a que el uso de la tarjeta exige un número de identificación personal y, en caso de robo o pérdida, es muy fácil de cancelar y reemplazarla por otra tarjeta. Además, se trata de un instrumento moderno de pago con el potencial de aumentar el acceso a los servicios bancarios por parte de la población.

La tarjeta prepago era única en el mercado porque cuatro instituciones financieras en países diferentes diseminados a través de Europa y América fueron las que la lanzaron conjuntamente. La cooperación de VISA internacional se tradujo en campañas publicitarias. Se puede concebir que un trabajador inmigrante obtenga un préstamo de La Caixa en España para financiar una inversión en una vivienda, una microempresa o una empresa mediana en su país de origen.

Los pagos se podrían hacer en el banco asociado de La Caixa en España retirando el dinero de la cuenta del inmigrante.

La ventaja sería que el inmigrante podría conseguir un préstamo a términos relativamente ventajosos (comparando las tasas de España con las que se cobran en países de origen) y,

en este caso, de inmediato se invertirá productivamente el dinero que de otra forma se transferiría con un costo y una finalidad no determinada de antemano.

Debido a las dificultades existentes en el tratamiento fronterizo de garantías y colaterales y en la evaluación del riesgo, estos arreglos todavía se encuentran en las etapas iniciales de desarrollo.

Es necesario introducir mediaciones públicas para mejorar el entorno legal de ordenamientos fronterizos de este tipo (así como incentivos de planes de garantías que podrían cubrir parte del crédito y del riesgo país).

En general estas clases de productos y servicios transversales responden al interés que han expresado muchos trabajadores inmigrantes de identificar el destino de una transferencia, o parte de ella, de manera específica y asegurarse por lo tanto el destino hacia su inversión productiva. Se hace necesario contar con tecnologías adecuadas para introducir estos mecanismos.

El respaldo público a este tipo de inversiones puede facilitar la adopción de nuevos sistemas, y en consecuencia ayudar a acrecentar el impacto en los flujos de remesas.

3.1.2. *Banco Sol de Bolivia*

Este banco ha desarrollado una serie de productos que también vinculan el servicio de remesas con el de micro finanzas.

Banco Sol, a través de la firma de convenios con entidades de España –entre las que se encuentra La Caixa - , Estados Unidos, Argentina y Chile, ofrece un servicio de remesas internacionales.

Por otra parte, el banco pone a disposición del emigrante una serie de servicios que facilitan su repatriación como por ejemplo, préstamos para vivienda para emigrantes en España y Estados Unidos de América.

El servicio, le permite al emigrante obtener un préstamo para la obtención de su vivienda o terreno, para la construcción o refacción de una vivienda existente en Bolivia.

La cuota, se debita desde la cuenta que el emigrante boliviano posee en España.

Estas experiencias nos sirven de ejemplo para poder generar una gama de servicios para emigrantes argentinos en aquellos países con que podamos generar convenios de cooperación para la prestación de los mismos.

3.2. Los principales productos a desarrollar

En lo que se refiere a servicios de micro finanzas, se desarrollará a continuación las características que diversas fuentes consultadas, desarrollan en lo que respecta a los distintos tipos de servicios:

Centrándonos en que tipos de productos y con que adecuación debemos lanzarlos al mercado, se desarrollarán conceptos citados por el Banco Mundial (BM).

De acuerdo a la entidad antes mencionada, los productos a ofrecer para este mercado son los siguientes:

- Crédito.
- Ahorro.
- Seguro.
- Tarjetas de Crédito.
- Servicios de Pago.

3.2.1. Créditos

3.2.1.1. Experiencia latinoamericana

Los diversos estudios realizados en Latinoamérica acerca de la necesidad de financiamiento de los sectores denominados “microempresarios”, mostraron que a mediados de los 90, los vendedores en las calles de Lima, La Paz y San Salvador tenían una única alternativa conveniente de financiamiento:

“El crédito a corto plazo concedido por prestamistas informales, a tasas de interés elevadas”.

En la actualidad, esos mismos estudios muestran que estos mercados son atendidos por varias instituciones financieras reguladas que ofrecen crédito en condiciones mucho más convenientes.

Como ejemplo podemos citar el siguiente:

La tasa de interés anual promedio que paga en la actualidad un microempresario en el mercado de Uyustus de La Paz por un préstamo en dólares es del 21%. En el mercado central de Arequipa, la tasa de un préstamo en moneda local, soles, es

de aproximadamente el 50%, si bien las tasas de interés vienen disminuyendo y probablemente sigan esa tendencia en el futuro. Antes de la aparición de las instituciones de micro finanzas reguladas, el promedio de estas tasas era más de diez veces superior a estos niveles⁴³.

En lo que se refiere a la experiencia de los países de la región, citaremos que Bolivia y Perú que fueron los primeros países en establecer marcos regulatorios adecuados para el micro crédito y, al día de hoy, son los que más han avanzado en este aspecto.

Analizar la experiencia en estos dos países parece adecuado para plantear que modificaciones serían convenientes aplicar en nuestro ámbito con la finalidad de lograr una atención adecuada de este segmento de mercado.

Por otra parte, esto debería ir acompañado con una serie de propuestas formativas acerca de los mecanismos de transferencia de remesas de trabajadores, cerrando de esta forma el circuito desarrollado en el presente estudio.

Estos pueden ser individuales o grupales.

Los préstamos individuales son otorgados a una sola persona, en base a su capacidad de repago y cierto nivel de seguridad.

Los préstamos grupales o con enfoque colectivo son préstamos otorgados a personas que forman grupos que garantizan mutuamente sus préstamos o bien le ofrecen el préstamo al mismo grupo.

Para el otorgamiento de estos tipos de préstamos, se debe observar de que manera los prestamistas individuales del sector informal operan.

Estos, otorgan los préstamos en función al conocimiento personal de los prestatarios y no en base a sofisticados análisis de falibilidad, y utilizan garantías informales. También, demuestran la importancia de responder rápidamente a las necesidades de los prestatarios con un mínimo de procedimientos burocráticos.

Quizás lo más importante es que los prestamistas individuales demuestren que pagan sus préstamos y tienen capacidad de pagar tasas de interés relativamente altas.

Las características de los modelos crediticios individuales incluyen:

⁴³ Documento disponible en idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=1321666

- La seguridad de los préstamos por medio de algún tipo de garantía (cuya definición es menos rigurosa que la de los préstamos formales) o un codeudor.
- La investigación de los clientes potenciales a través de su historial crediticio y de las referencias de carácter.
- La adaptación del monto y plazo del préstamo según las necesidades de la microempresa.
- El aumento frecuente del monto y plazo del préstamo en el transcurso del tiempo.
- Los esfuerzos del personal para desarrollar relaciones estrechas con clientes. Los préstamos individuales requieren del contacto estrecho y frecuente con los clientes individuales.

La Asociación para el Desarrollo de Microempresas – ADEMI – provee crédito y asistencia técnica a microempresarios y pequeñas empresas. El servicio de crédito tienen las siguientes características:

- Énfasis en proveer crédito a microempresas, seguido por una cantidad apropiada de asistencia técnica no obligatoria, complementaria y directa.
- Préstamos iniciales pequeños, con plazos cortos, otorgados para capital de trabajo y cuyos montos se incrementan en préstamos posteriores, concediéndose plazos mas largos para la compra de activos fijos.
- Uso de bancos comerciales para el desembolso y el cobro de los préstamos.
- Préstamos con tasas de interés reales y positivas.
- Prudencia en el desembolso para que la fecha de préstamo y el monto sean apropiados.

Vemos que existe coherencia en lo que respecta a las características de los préstamos individuales ofrecidos por ADEMI y las citadas por el BM.

Los préstamos colectivos implican la formación de grupos de personas con el deseo común de obtener acceso a los servicios financieros. Los enfoques de los préstamos colectivos frecuentemente se basan en grupos informales existentes de ahorro y préstamo.

Entre los modelos de préstamos colectivos mucho mas conocidos están el Banco Grameen de Bangladesh y los préstamos colectivos de grupos de solidaridad de ACCION International; ambos facilitan la formación de grupos más o menos reducidos entre 5 y 10 personas que otorgan préstamos individuales a los miembros del grupo.

Como conclusión, podemos resaltar los siguientes conceptos que surgen del análisis del estudio realizado por el BM

- Los productos crediticios reales deben diseñarse según las demandas del mercado objetivo. Esto implica establecer montos de préstamos, plazos, requisitos de garantía (o sustitutos), tasas de interés y cargos y, potencialmente ahorros obligatorios.
- Las entidades crediticias deben asegurarse de que los prestatarios cuenten con suficientes ingresos de efectivo como para cubrir los pagos de préstamos en las fechas establecidas, es decir, definir los flujos de pagos en función a los flujos de ingreso de los deudores. Los préstamos deberán diseñarse en función a los patrones de flujo de efectivo de los clientes y en lo posible deberían diseñarse de una forma que permita que el cliente tenga la capacidad de pagar sin demasiada dificultad.

Mientras más ajuste una organización los plazos de préstamos a las necesidades de sus clientes, será más fácil para éste “cargar” con el préstamo y existen mayores probabilidades de que los pagos se harán en forma puntual y completa.

Se desarrolla a continuación un ejemplo que demuestra lo antes mencionado⁴⁴:

Por ejemplo, una costurera adquiere tela y demás material cada cuatro meses para beneficiarse de los precios al mayoreo, de lo cual resulta un ciclo económico de 4 meses. Los ingresos netos que genera durante los cuatro meses (después de adquirir material por \$1.000.- y cubrir todos los demás gastos son de \$ 1.600 (400 mensuales).

Alternativa 1

Préstamo con un plazo de cuatro meses que se ajusta a su ciclo económico, con una tasa de interés del 3% mensual – Sistema Frances -, se observa el siguiente flujo de fondos:

<i>Período</i>	<i>Negocio</i>	<i>Préstamo</i>	<i>Ingresos Netos</i>
0	-1000	1000	0
1	400	-269	131
2	400	-269	131
3	400	-269	131
4	400	-269	131
Total	600	-76	524

⁴⁴ Este análisis de plazos de préstamos fue desarrollado por Barbara Calvin, codirectora, International Operations, Calmeadlw (1996).

En este caso, la costurera cuenta con ingresos adicionales para consumirlos o volver a invertirlos con capital de trabajo adicional, si así lo desea. El plazo del préstamo se ajusta adecuadamente a su ciclo económico y sus patrones de liquidez.

Alternativa 2

Un préstamo de 2 meses más corto que su ciclo económico. Ella obtiene un préstamo de \$ 1.000.- por 2 meses con la misma tasa del ejemplo anterior.

El flujo de fondos es el siguiente:

<i>Período</i>	<i>Negocio</i>	<i>Préstamo</i>	<i>Ingresos Netos</i>
0	-1000	1000	0
1	400	-523	-123
2	400	-523	-123
3	400	0	400
4	400	0	400
Total	600	-46	554

Con un plazo de dos meses y un ciclo económico de cuatro, la prestataria no genera los suficientes ingresos en los primeros meses para realizar los pagos del préstamo. Si ella no tuviera ahorros, para empezar, o si no tuviera acceso a otros ingresos o crédito para apoyar los pagos del préstamo, entonces no hubiera podido afrontarlo.

Alternativa 3

Un préstamo a 6 meses; más largo que el ciclo económico. Ella obtiene un préstamo de \$ 1.000.- por 6 meses con la misma tasa de los ejemplos anteriores.

El flujo de fondos es el siguiente:

<i>Período</i>	<i>Negocio</i>	<i>Préstamo</i>	<i>Ingresos Netos</i>
0	-1000	1000	0
1	400	-184,6	215,4
2	400	-184,6	215,4
3	400	-184,6	215,4
4	400	-184,6	215,4
5	0	-184,6	-184,6
6	0	-184,6	-184,6
Total	600	-107,6	861,6

En esta situación, el flujo de fondos de efectivo en los primeros cuatro meses es más favorable para la prestataria: sin embargo, puede caer en la tentación de gastar los ingresos

netos más altos en los primeros meses del plazo del préstamo, lo que se traducirá en potenciales dificultades para realizar los pagos mensuales en los últimos dos meses.

Este ejemplo ilustra la razón por la cual muchas veces los préstamos con plazos de 12 meses, otorgados en mercados urbanos activos, resultan en una mora e incumplimiento de pago hacia el final del plazo del mismo.

Las tres alternativas presentadas demuestran que el flujo de efectivo en parte determina la capacidad de endeudamiento de los prestatarios. Esto influye en los plazos y montos apropiados para los préstamos, lo cual a su vez determina los requisitos para el pago de las deudas.

Los pagos de los préstamos pueden realizarse regularmente – semanalmente, quincenalmente o mensualmente -, o bien al final del plazo, todo dependerá de las características del ciclo económico del prestatario y de con que frecuencia genera los flujos de fondos necesarios para hacer frente al pago del mismo.

3.2.1.2 La importancia de la tasa de interés

Si nos referimos a la tasa de interés, los estudios realizados por el Banco Mundial señalan que, generalmente, los clientes de IMF no son sensibles a las tasa de interés, es decir, aparentemente los microempresarios no han solicitado mas o menos préstamos, en reacción al incremento o a la tasa de interés. En su mayoría, una tasa de interés que está muy por encima de las tasas de interés de los bancos tradicionales es aceptable porque los prestatarios tienen acceso limitado al crédito.

Hege Gulli, en su libro “Microfinanzas y pobreza - ¿Son válidas las ideas preconcebidas? (1999), plantea una serie de preguntas que ayudan a determinar si una tasa de interés es “demasiado alta”:

- ***¿Cuál es la tasa de interés mínima que las instituciones de microfinanzas necesitan cobrar para alcanzar la sustentabilidad financiera?***

En los artículos sobre micro finanzas, hay consenso en que las instituciones que otorgan este tipo de créditos deberían cobrar tasas iguales o superiores a los que cobran los bancos tradicionales a fin de cubrir el alto costo de otorgar préstamos de pequeño monto y a una gran cantidad de clientes. Asimismo, las tasas que cobran las IMF son más bajas que las que cobran los prestamistas del sector informal.

Por otra parte, estudios realizados en Bolivia señalan que la preferencia por una institución de microfinanzas determinada está más relacionada con su ubicación y la flexibilidad de las condiciones de los préstamos que con la cuantía de la tasa de interés.

- ¿Se pueden reducir los costos de operación de las instituciones microfinancieras a fin de bajar las tasas de interés?

Promover la competencia en los mercados de las micro finanzas ayudará a bajar los costos de operación y las tasas de interés.

- ¿Llegan a microempresas más pobres o tienen un mayor efecto en su bienestar las instituciones de microfinanzas que cobran intereses bajos?

Los topes artificialmente bajos para las tasas de interés a fin de tratar de reducir las tasas que se cobran sobre los micro créditos obligan a las instituciones a racionar el crédito y tienden a crear incentivos para que los prestatarios que están en mejor situación económica traten de aprovechar las ventajas de los subsidios que se usen para mantener los intereses bajos. Esto tiene un efecto de exclusión de los microempresarios⁴⁵.

- ¿Constituyen los costos de financiamiento una parte importante del total de los costos de las microempresas?

Los costos de financiamiento constituyen una parte insignificante del total de costos de las microempresas, según los estudios realizados.

- ¿Cuan alto son los costos de transacción (tanto financieros como no financieros) para la atención de los clientes que reciben microcrédito?

Se ha demostrado que los costos de transacción no financieros relacionados con los préstamos son tan importantes o más que los costos financieros. Esto derivado de la atención especial que requiere este mercado.

⁴⁵ Adams, Dale W., Douglas Graham, y J.D. Von Pischke – 1984 – “Desarrollo del Crédito Rural a Bajo Costo (Rural Development wit Cheap Credit)”.

Otro tema a tener en cuenta es el apalancamiento que el microempresario o pequeño comerciante puede generar con el acceso a un financiamiento adecuado.

Rosemberg⁴⁶, señala que existe una amplia evidencia empírica de que un gran número de personas de bajos ingresos pueden pagar tasas de interés lo suficientemente altas como para permitir la auto sustentabilidad de las IMF que estén dispuestas a otorgar micro créditos. El autor señala que:

- Los mercados informales ya existen en muchas comunidades pobres y la gente acude a ellos frecuentemente, pagando tasas mucho mayores a las que cobraría una IMF formal.
- Las IMF existentes observan que a pesar de cobrar altas tasas de interés, la demanda de préstamos supera la oferta existente. La mayoría de los clientes repaga sus préstamos y pide préstamos nuevos: este patrón demostraría la convicción de los clientes de que estos préstamos les resultan convenientes.
- Varias encuestas informales señalan que las tasas de interés cobradas a los microempresarios nunca resultaron un obstáculo par la implementación de un programa microfinanciero.

Resulta a veces contra intuitiva la idea de que los negocios a pequeña escala de las personas pobres pueden afrontar tasas de interés que serían muy altas para negocios a gran escala. *La explicación radicaría en que las tasas no resultan altas para los tomadores de crédito siempre que la existencia de una mínima unidad de capital adicional permita elevar en modo tal la producción que compense el costo del crédito.*

Rosemberg refleja esta idea con el ejemplo de una mujer que vende ropa blanca en las calles de La Paz en Bolivia.

Sus ventas e ingresos son directamente proporcionales a las cantidades de días y horas que pasa en la calle ofreciendo sus productos.

Supuestos

⁴⁶ Análisis realizado para las Naciones Unidas – Año 2006 – “Construyendo un sector de inclusión financiera para el desarrollo –El Libro Azul – (Building Inclusive Financial Sector For Development-Te blue book-)” – Citado por Miguel Delfiner y Silvana Perón en su trabajo “Los bancos comerciales y las microfinanzas – BCRA.

- Debido a que no cuenta con un capital de trabajo suficiente la mujer debe invertir 2 horas de las 10 que destina a su actividad por día, para comprar la mercadería al mayorista que vive en las afueras de la ciudad.
- La mujer trabaja en ciclos de 6 días, ya que al séptimo descansa.
- Su margen de ganancias asciende al 25% del costo de la mercadería. Este margen no lo reinvierte, sino que lo utiliza para vivir.
- Durante el tiempo que está viajando no genera ni ventas ni ingresos.

Si esta mujer tuviera un préstamo para capital de trabajo que le permitiese comprar la mercadería necesaria para tres días de venta, ahorraría tiempo que lo invertiría para la venta, lo que implicaría un incremento en sus ingresos estimados en el siguiente cuadro:

Nivel de Ventas diario (Invierte 8 horas de cada 10 que emplea en su actividad)		\$b 1.600,00
Tiempo invertido por ciclo en el proceso de venta -6 días por 8 horas diarias (2 de cada 10 horas las utiliza para reaprovisionarse).		48
Nivel de ventas total por ciclo de 6 días		\$b 9.600,00
Margen de ganancia		25,00%
Costo de la mercadería vendida		\$b 7.680,00
Ganancia por ciclo		\$b 1.920,00
Ganancia mensual - (para simplificar los cálculos estimamos 4 ciclos)		\$b 7.680,00
Nivel de venta por hora		\$b 200,00
Consigue un préstamo y se aprovisiona para 3 días de actividad		
Tiempo invertido en aprovisionamiento sin stock - 2 horas por cada día del ciclo productivo de 6 días, lo que implica un tiempo en horas de	12	
Tiempo invertido en aprovisionamiento con stock - 2 horas cada 3 días, lo que implica un tiempo en horas de	4	
Ahorro en horas por ciclo	8	
Incremento esperado en el nivel de venta por ciclo		\$b 1.600,00
Nivel de ventas total por ciclo en la nueva situación		\$b 11.200,00
Margen de ganancia		25,00%
Costo de la mercadería vendida		\$b 8.960,00
Ganancia por ciclo		\$b 2.240,00
Ganancia mensual - (para simplificar los cálculos estimamos 4 ciclos)		\$b 8.960,00
Incremento esperado en la ganancia mensual		\$b 1.280,00
Préstamo necesario para aprovisionarse cada 3 días , es decir medio ciclo		
Costo de producción por ciclo en nueva situación	\$b 8.960,00	
Costo de producción medio ciclo	\$b 4.480,00	\$b 4.480,00
Relación porcentual entre el incremento esperado en la ganancia mensual y el monto necesario de crédito para aprovisionarse cada 3 días - En tasa nominal mensual para 28 días		28,57%
Tasa nominal corregida para 30 días		30,61%
Tasa nominal anual		372,45%

Como conclusión, observamos que para esta mujer, un préstamo a una tasa menor al 30% mensual podría resultarle rentable.

Este tipo de análisis ayuda a entender la afirmación de que para los pobres es más importante el acceso al préstamo que el costo del mismo y, de alguna manera explica porque –al menos intuitivamente–, el micro empresario no es sensible a la tasa de interés, ya que observando este ejemplo se estima un importante efecto palanca a favor del mismo. En lo que se refiere a las garantías de los préstamos, las mismas distan de ser tradicionales.

3.2.1.3. Garantías

La característica del micro crédito influye significativamente en el perfil de riesgo si se lo compara con un préstamo corporativo o de consumo, ya que los dos componentes fundamentales en los que se fundamenta tradicionalmente la decisión de conceder un crédito:

- información formal acerca de la capacidad de pago del prestatario y
- garantías reales

no están disponibles en el caso de un trabajador por cuenta propia o de un microempresario.

Por otra parte, los microempresarios desarrollan actividades productivas limitadas generalmente a la subsistencia, lo que implica una baja o inexistente inversión en activos que eventualmente podrían servir como garantía de los préstamos que estos solicitan.

Este hecho que puede ser una desventaja se transforma en una ventaja en los períodos de crisis económicas, ya que le permite al micro empresario adecuarse a las nuevas condiciones del entorno y del mercado, de manera mucho mas flexible que una empresa formalmente constituida y con una importante estructura de activos dedicados a su explotación.

El Banco Mundial cita las siguientes metodologías de garantías para el otorgamiento de micro préstamos⁴⁷:

⁴⁷ Manual de Micro Finanzas, una perspectiva institucional y financiera. Joanna Ledgerwodd – Editado en español en junio de 2000.

Garantías colectivas: Se da en los casos que se conforman grupos cuyos miembros garantizan en conjunto los préstamos de los demás.

Préstamos basados en el prestigio de los clientes: Algunas IMF otorgan préstamos a personas en base al hecho que tienen buena reputación en la comunidad.

Visitas frecuentes a la empresa por parte del oficial de crédito: siempre y cuando la sucursal o los oficiales de crédito estén a una distancia geográfica razonable de sus clientes, las visitas frecuentes ayudan a garantizar que el cliente mantiene su empresa y que tiene la intención de pagar el crédito.

Las visitas también contribuyen a desarrollar el respeto mutuo entre el cliente y el oficial de crédito, conforme aprenden a apreciar y comprender el compromiso de cada cual con su trabajo.

Riesgo de vergüenza pública: Muchas veces, los clientes pagarán los préstamos si sienten que se les avergonzará frente a sus familiares, compañeros y vecinos.

Ahorros obligatorios: Muchas IMF exigen a sus clientes que mantengan un saldo (establecido como un porcentaje del préstamo) en ahorros para obtener el préstamo.

Continuando con el análisis de las experiencias en Latinoamérica podemos citar el estudio realizado por el Banco Interamericano de Desarrollo, en su libro “El boom del las microfinanzas. El modelo latinoamericano visto desde adentro – publicado por el BID en el año 2007”:

Las distintas experiencias recogidas por este análisis, muestran que una metodología adecuada para el financiamiento de microempresas debe reunir los siguientes cuatro aspectos clave:

- En primer lugar, la evaluación de la capacidad de pago de un cliente depende de la elaboración de estados contables simplificados que capturen información acerca de la unidad de negocio familiar y del patrimonio neto de la empresa (especialmente los activos más importantes), a partir de información que recopilan los oficiales de crédito en el lugar de trabajo del cliente, mediante procedimientos normalizados de recopilación y procesamiento de datos.

También se evalúa la reputación del cliente, mediante un análisis de su historial crediticio y la verificación de referencias con vecinos y proveedores.

Los préstamos se procesan rápidamente y se efectúa un seguimiento sistemático, lo que afianza la motivación del cliente para devolverlos.

Esta metodología se hace necesaria dado que, a diferencia de los créditos tradicionales en los que la decisión en cuanto a su otorgamiento se hace en función de información financiera formal y de los activos que se pueden registrar, en el caso de empresas, de la verificación de ingresos del trabajador bajo relación de dependencia para el otorgamiento de préstamos hipotecarios o de consumo, **cuando hablamos de microempresarios informales, la decisión acerca del otorgamiento de un apoyo crediticio se basa en la verificación de la capacidad de generar ingresos del mismo y la aptitud de pago del grupo familiar.**

- En segundo lugar, el micro crédito suele fundarse en un principio de graduación, según el cual, en un comienzo, se otorga a los nuevos clientes préstamos de poca cuantía dentro de su capacidad de pago. Así se pone a prueba su predisposición para devolverlos y se va incrementando paulatinamente el tamaño de los nuevos préstamos a aquellos que han mantenido un desempeño confiable.

Mediante este método se forja una relación a largo plazo entre prestamistas y clientes que, de contar con buenos antecedentes, pueden acceder a préstamos de mayor cuantía en menos tiempo; esto propicia economías de escala para la institución de crédito.

- En tercer lugar, las operaciones de las instituciones de micro finanzas son descentralizadas. La mayor parte de las decisiones son tomadas por comités de crédito, integrados por oficiales de crédito y gerentes de sucursal.

La puntualidad y la fiabilidad de los sistemas de información resulta esencial para una gestión eficaz de las instituciones de micro finanzas.

Los informes sobre cumplimiento e historia crediticia de los clientes debe estar prácticamente en línea con el conjunto de órganos decisorios en lo que se refiere al otorgamiento de los préstamos a los micro empresarios, ya que si los informes sobre incumplimiento y reestructuración de préstamos se generan fuera de término o no son claros, los directores, e incluso los gerentes, pueden llegar a trabajar a ciegas y se corre el riesgo de perder el control de los préstamos morosos.

- Por último, es fundamental verificar periódicamente el funcionamiento del sistema de control interno y llevar a cabo auditorías de rutina y no programadas, pues se conocen casos de empleados de instituciones de micro finanzas que, actuando en connivencia para organizar fraudes, han provocado importantes pérdidas.

3.2.1.4. Marco normativo

En nuestro país, el BCRA norma este tipo de préstamos en su texto ordenado “**Gestión Crediticia**”.

Surge se su versión al 23/06/2008, en su punto 1.1.1.3 lo siguiente:

Operatorias especiales

Solo será exigible que el legajo cuente con los datos que permitan la identificación del cliente, de acuerdo con las normas sobre "Documentos de identificación en vigencia", en los siguientes casos:

- ✓ De monto reducido.
- ✓ Prestatarios.

Personas físicas no vinculadas a la entidad financiera.

Límite individual.

- ✓ En ningún momento, en los préstamos de hasta 36 meses de plazo, el capital adeudado podrá superar el importe que resulte de aplicar el sistema francés de amortización, considerando en todos los casos una cuota fija mensual que no podrá exceder de \$ 300 -o su equivalente en otras monedas- y las restantes condiciones que se pacten libremente.

En este caso, la normativa del BCRA busca simplificar la tramitación de micro préstamos, adecuando para ello su normativa.

Como caso general, las normas del BCRA exigen que toda vez que una entidad financiera otorgue un préstamo se deba confeccionar el legajo del cliente en el cual se registrará toda la información relativa al cliente.

Esa información comprende, en el caso de corresponder:

- el comprobante de cumplimiento de las obligaciones previsionales,

- la inscripción en el Registro Industrial de la Nación,
 - la declaración jurada sobre vinculación a la entidad financiera,
- además de todos los elementos que posibiliten efectuar correctas evaluaciones acerca del patrimonio, flujo de ingresos y egresos y rentabilidad empresarial o del proyecto a financiar.

Los microempresarios en general no cuentan con esta información requerida por lo que para los préstamos de monto reducido se establecen requisitos de información menores: sólo es exigible que el legajo de crédito cuente con los datos que permitan la identificación del cliente.

No obstante, la norma se vuelve más exigente para los casos en que se establezcan montos y plazos superiores a los establecidos anteriormente:

“Sin perjuicio de la observancia de lo establecido precedentemente, el capital adeudado de los préstamos que se concierten a plazos superiores a 36 meses, en ningún momento, podrá superar \$ 15.000, los que además deberán estar garantizados con hipoteca en primer grado sobre inmuebles para vivienda”.

Esto implica que solo se verán beneficiados aquellos préstamos que no superen el mencionado plazo y monto.

De acuerdo a lo analizado anteriormente, los ciclos económicos de los microempresarios distan, a mi entender, del plazo antes mencionado.

Por otra parte, el poder contar en forma ágil con un monto equivalente a u\$s 3.000.-, puede redundar en una excelente oportunidad de negocios para ambas puntas, es decir, la IMF y el microempresario.

La norma continua de esta manera:

En el caso de tratarse de préstamos de hasta \$ 6.000 para financiar a “frentistas” el pago de obras de infraestructura domiciliaria, tales como pavimentos y tendidos de redes de agua, cloacas, gas, conexiones, que se cancelen en un plazo de hasta 84 meses, cuyas cuotas no superen \$ 200 y siempre que las deudas emergentes de estos créditos sean informadas en los “Certificados de deuda” referidos a la propiedad por parte de los municipios, no será necesario exigir la constitución de garantía hipotecaria.

Aquí se observa que la normativa contempla el hecho de que las IMF pueden formar “Grupos” con fines determinados.

Los plazos son mucho más largos y se da una cobertura al préstamo relacionada con la propiedad del frentista.

La norma también establece límites y metodologías de cobranza de las cuotas al mencionar lo siguiente:

Límite global de la cartera.

10% de la responsabilidad patrimonial computable⁴⁸ de la entidad del mes anterior al que corresponda.

Periodicidad de la cuota.

La periodicidad de la cuota de las financiaciones otorgadas a clientes con destino a la actividad productiva o de servicios -“micro emprendimientos”- podrá ser semanal, quincenal o mensual.

En los casos en que la cuota sea de periodicidad menor a mensual, el monto total de las cuotas en cada mes no podrá exceder el límite de \$300.- antes mencionado,

Aquí, la autoridad competente deja abierta la posibilidad de adecuar los plazos a los flujos de fondos del microempresario, con el único límite establecido con respecto al monto mensual para este tipo de préstamos.

El BCRA finaliza éste punto mencionando otros recaudos que la IMF deberá llevar adelante para el otorgamiento del préstamo:

⁴⁸ Se denomina Responsabilidad Patrimonial Computable, al capital regulatorio de las entidades financieras.

Clasificación del cliente e información a la Central de Deudores del Sistema Financiero.

Se efectuará sobre la base de las pautas objetivas según lo establecido en las normas sobre "Clasificación de deudores".

Asimismo, se incorporarán los datos que la entidad financiera, a su criterio, estime necesarios para su evaluación crediticia.

Otra figura bajo la cual las entidades financieras locales podrían otorgar micro préstamos es utilizando métodos específicos de evaluación para decidir sobre el otorgamiento de los créditos (sistemas de "screening" y modelos de "credit scoring"⁴⁹).

Las financiaciones otorgadas bajo esta modalidad poseen la misma exigencia que los préstamos de monto reducido respecto al contenido del legajo del cliente aunque en este caso deberá quedar constancia además de la evaluación efectuada de acuerdo con el procedimiento adoptado.

Bajo estas figuras, excepto en los casos de préstamos con garantía hipotecaria y prendaria, pueden otorgarse préstamos sin solicitar las garantías tradicionalmente utilizadas por el sistema financiero tradicional.

Si bien esa característica las hace adecuadas para otorgar préstamos micro financieros, esas figuras no fueron pensadas para ello: las técnicas de scoring y screening se espera que se utilicen para el otorgamiento de préstamos al consumo, mientras que los microcréditos a personas de bajos ingresos intentan financiar una actividad productiva⁵⁰.

Vemos que normativamente es posible desarrollar este producto en forma adecuada a las necesidades de nuestros microempresarios.

⁴⁹ Se entiende por sistemas de "screening" al conjunto de pasos y reglas de decisión que recogen la experiencia acumulada en el otorgamiento de créditos, el seguimiento de su comportamiento posterior y la política de créditos de la entidad. Este método deberá aplicarse de forma sistemática y actualizarse de manera periódica, a fin de extraer conclusiones en relación con el otorgamiento de créditos y asignar márgenes de financiación.

⁵⁰ Los Bancos Comerciales y las Microfinanzas – Delfinner y Perón 2007.

3.2.2. Ahorros

Diversos estudios realizados por el Banco Mundial, llegaron a la conclusión que los clientes de bajos ingresos pueden ahorrar, y de hecho lo hacen.

De un análisis de las distintas IMF del mundo, de parte del Banco Mundial, se encontró que muchas de las instituciones mayores y más sostenibles en las microfinanzas dependen fuertemente de la movilización de los ahorros.

Los ahorros son, de acuerdo a la experiencia recogida, muchas veces subestimados, pero se sostiene que los depósitos proveen un servicio de gran valor para los pobres del mundo, quienes rara vez cuentan con lugares confiables para guardar su dinero o la posibilidad de ganar un ingreso generado por sus ahorros.

3.2.2.1. Distintos sistemas de ahorros analizados

Ahorros obligatorios

Los ahorros obligatorios (o la compensación de saldos) representan fondos que deben ser contribuidos por los prestatarios como condición para obtener un préstamo, en algunas ocasiones como un porcentaje del mismo, y en otras como un monto nominal.

En su mayoría, los ahorros obligatorios pueden considerarse parte de un producto crediticio y no como un verdadero producto de ahorro, en vista a que están estrechamente ligados a la obtención y el pago de préstamos.

Los ahorros obligatorios son útiles para:

- Demostrar a los prestatarios el valor que lleva implícito generar una conducta que tienda al ahorro.
- Servir de mecanismo de garantía adicional para asegurar el pago de los préstamos.
- Demostrar la capacidad de los clientes para manejar el flujo de caja y para hacer contribuciones periódicas, lo que es importante para demostrar la capacidad de pago.
- Ayudar a fortalecer la base de activos de los clientes.

Esta metodología de ahorros obligatorios, es vista por los clientes de las IMF –y con cierta razón-, como un cargo que deben pagar para participar y obtener acceso al crédito, ya que los mismos no pueden ser retirados en tanto tienen un préstamo pendiente.

Ahorros voluntarios

De acuerdo a estudios realizados por el Banco Mundial, se llegó a la conclusión que la prestación de servicios de ahorros voluntarios ofrece ventajas tales como los préstamos de consumo para los clientes y una fuente estable de fondos para las IMF.

Esta metodología es muy diferente en cuanto a su filosofía si la comparamos con los ahorros obligatorios.

La metodología de los ahorros obligatorios, parten de la base que a los pobres se le debe enseñar a ahorrar y que deben adquirir una disciplina financiera.

En cambio, la metodología de los ahorros voluntarios, asume que los trabajadores pobres practican el ahorro, pero que necesitan instituciones y servicios que se ajusten a sus necesidades.

3.2.2.2. Requisitos y necesidades

Los requisitos para una eficaz movilización de ahorros voluntarios incluyen⁵¹:

- Un alto nivel de confianza de los clientes en la institución que les otorgue una sensación de seguridad.
- Una tasa de interés positiva y real para los depósitos.
- Flexibilidad y diversidad de instrumentos de ahorro.
- Seguridad.
- Un fácil acceso a los fondos por parte de los depositantes.
- Un fácil acceso a los canales de atención de la IMF, ya sea a través de una amplia red de sucursales u oficiales bancarios ambulantes.
- Incentivos para el personal de las IMF relacionados con la movilización de ahorros.

⁵¹ Yaron, Benjamin y Piprek – 1997 – “Casos de Finanzas Rurales, Desarrollo y Mejores Prácticas (Rural Finance Issues, Design and Best Practices)” Banco Mundial. Departamento de Agricultura y Recursos Naturales.

La prestación de servicios de ahorro para una IMF puede contribuir a una mejor intermediación financiera debido a los siguientes factores:

- Proveer a los clientes un lugar seguro para guardar sus ahorros, posibilitar patrones de consumo, proteger contra el riesgo y acumular activos mientras se generan ingresos reales más altos de los que se podrían lograr ahorrando en especie, metodología bastante usual entre los integrantes de este mercado.
- Aumentar la percepción de propiedad de los clientes de una IMF y, por lo tanto, aumentar su compromiso potencial a pagar los préstamos a la IMF.
- Alentar a la IMF a intensificar los esfuerzos de cobro de los préstamos debido a las presiones del mercado provenientes de los depositantes (en especial si estos pierden la confianza en la IMF).
- Proveer una fuente de fondos para las IMF, que puede contribuir a mejorar la proyección de los préstamos hacia sus clientes, aumentar la autonomía con relación a gobiernos y donantes y reducir la dependencia de los subsidios.

Para realizar la actividad de captación y movilización de ahorros, es necesario contar con un marco regulatorio adecuado - hecho que se da en nuestro país -, contar con los recursos humanos, infraestructura, seguridad, sistemas de información administrativa y manejo de riesgo, lo que hace conveniente que, al momento de la elección de la metodología de atención, prevalezca la idea de generar una unidad de negocios dentro de una institución ya establecida en el mercado.

De acuerdo a estudios realizados por Robinson – 1994⁵², los microempresarios, como otros empresarios, ahorran al menos por 5 razones:

1. Para consumo o para adquisición de bienes de consumo duraderos.
2. Inversión.
3. Propósitos sociales o religiosos.
4. Jubilación, problemas de salud o incapacidad.
5. Variaciones estacionales del flujo de efectivo.

⁵² Marguerite Robinson. “Movilización de ahorros en finanzas microempresarias – La experiencia en Indonesia”.

Las personas que conforman el mercado objetivo de la mayoría de las IMF (o de todas), deben tener acceso a servicios de ahorro que garanticen que sus fondos están seguros y líquidos y que son divisibles. A los clientes de ahorro les interesa obtener 3 beneficios principales:

1. **Conveniencia.** Los clientes desean tener acceso a servicios de ahorro sin que esto los aleje por demasiado tiempo de su empresa.
2. **Liquidez.** Los clientes desean tener acceso a sus ahorros cuando lo necesiten.
3. **Seguridad.** Los clientes desean estar seguros que sus ahorros están en un lugar adecuado, que guarda las medidas de seguridad necesarias, y que la entidad que los recibe es estable.

En su mayoría, los clientes de ahorro no han considerado como prioridad los intereses que pueden ganar; sin embargo, esto sí se convierte en prioridad cuando los recursos son escasos y existen muchas oportunidades de inversión rentables.

3.2.3. Seguros

Actualmente existe un esquema utilizado por las IMF en lo que se refiere a la prestación de este tipo de servicio.

A modo de ejemplo, se cita al banco Grameen, el cual ha generado un sistema de seguros para cubrir los préstamos de la siguiente manera:

Se solicita a cada miembro del grupo un aporte del 1% de préstamo que se aporta a un fondo de seguro.

En caso de muerte de un cliente, este fondo es utilizado para pagar el préstamo y para proveer a la familia del cliente fallecido los medios para cubrir los gastos del entierro.

Otro ejemplo destacable es el Seguro de la Asociación de Mujeres Autónomas⁵³.

En este caso, existe un banco que actúa como intermediario, armando paquetes de servicios de seguros para sus miembros, colaborando con las mujeres a solicitar y resolver los reclamos relacionados con el servicio.

⁵³ LA Asociación de Mujeres Autónomas es una institución fundada en 1972 como gremio comercial de mujeres en Ahmedabad, en el estado de Guyatar, India.

Los miembros que deseen adquirir un seguro tienen dos opciones:

Pagar una prima de 60 rupias cada año y tener todos los beneficios, o hacer un depósito único de 500 rupias, en el banco de la asociación. El interés sobre el depósito fijo se utiliza para pagar la prima anual.

Por otra parte, está el caso del Banco Sol, uno de los principales bancos de Bolivia dedicados a Micro Finanzas, que ofrece una serie de servicios de micro seguros para sus clientes.

En este caso, el banco está asociado con una compañía de seguros de renombre internacional (Zurich Boliviana).

Este tipo de seguros está relacionado en forma directa con el saldo que el cliente posee en su cuenta de ahorros, correspondiendo la siguiente grilla⁵⁴:

Tipo de Cobertura	Beneficios – En Dólares		Suma Asegurada	Edad Máxima
	Maxima	Minima	Cálculo del Beneficio	
Sepelio	700	300	Sobre cinco veces el saldo promedio de los últimos tres meses de la cuenta afiliada.	70 años
Muerte accidental	15.000	300	Sobre cinco veces el saldo promedio de los últimos tres meses de la cuenta afiliada.	65 años
Muerte x cualquier causa	15.000	300	Sobre cinco veces el saldo promedio de los últimos seis meses de la cuenta afiliada.	65 años
Beneficio adicional para hijos o cónyuge	200	50	Se cancelará un subsidio de u\$s 50 a cada hijo (máximo 4 hijos, no mayores a 18 años). Si no tiene hijos se dará u\$s 200 al cónyuge sobreviviente.	18 años hijos y cónyuge sin límite de edad

El costo de la prima no llega a un dólar mensual, y vemos como de esta forma el seguro sirve además como una especie de incentivo para que el cliente mantenga un saldo promedio de depósitos aceptable.

3.2.4. Tarjetas de Crédito

El desarrollo de este producto, requiere una infraestructura adecuada dentro del sistema financiero formal. Por ejemplo, muchas tarjetas de crédito ofrecen préstamos en efectivo a través de cajeros automáticos, por lo que se requiere una amplia red de los mismos.

⁵⁴ Fuente Página Web del Banco.

Las tarjetas de crédito ofrecen ventajas considerables, tanto a los clientes como a las propias IMF.

Las tarjetas de crédito pueden servir para lo siguiente:

- Minimizar costos operativos y de operación.
- Hacer más eficientes las operaciones.
- Proveer a los prestatarios una línea de crédito constante, permitiéndoles complementar su flujo de caja de acuerdo a sus necesidades.

Se puede citar como ejemplo a la tarjeta de crédito Master Card de la Asociación para el desarrollo de Microempresas (ADEMI), que fue lanzada junto al Banco Popular Dominicano. Además de usar la tarjeta para sus compras, los clientes pueden retirar efectivo en 45 sucursales del Banco Popular y en sus 60 cajeros automáticos.

3.2.5. *Servicios de Pago*

Dentro de esta gama de servicio se encuentran las remesas como parte principal del estudio.

No obstante, los microempresarios también requieren contar con medios de pago que le posibilitem su realización sin tener que movilizar efectivo como por ejemplo cheques o transferencias entre bancos del país.

Estos servicios están relacionados a cuentas que pagan un muy bajo interés o no pagan intereses como cuentas de ahorro o corrientes.

Una estrategia de producto es un excelente puente que une la estrategia de negocios con las de las distintas partes de la organización⁵⁵, ya que si bien pareciera obvio que toda organización debería ir en la misma dirección, esto no siempre queda claro.

En función a lo desarrollado, planteo a continuación una serie de pasos a tener en cuenta cuando se diseña el producto.

⁵⁵ Richard Stutely – Plan de Negocios. La estrategia Inteligente. Año 2000.

Productos Diferenciados

Definir una línea de productos: Debe ser acorde con el mercado a atender, es decir, adecuados a las necesidades de los actores en el proceso de remesas, tanto hacia el exterior como desde el exterior y de los microempresarios.

En muchos casos, y en especial entre las comunidades que son objeto de este estudio, la condición de remitentes de dinero a través del proceso de remesas y de microempresarios se une en una misma persona, por lo que hay que idear productos que satisfagan las mismas necesidades.

De este análisis deberán surgir una serie de productos que actúen de manera sinérgica, es decir, que se complementen y potencien de tal forma que le resulte atractiva al futuro cliente su contratación.

Calidad del servicio: Se deben crear servicios que tiendan a generar vínculos progresivos y duraderos con el cliente. De los distintos análisis surge que los integrantes de este mercado tienen cierta desconfianza y muchas veces temor a generar relaciones con entidades financieras de carácter formal. Lograr la confiabilidad en el producto servirá para poder bajar esta barrera psicológica, generando una relación mutuamente beneficiosa para ambas partes.

Cabe recordar que la calidad del servicio se pone a prueba en cada contacto con el cliente. Si los integrantes de la organización, responsables de la atención directa del cliente, son incapaces de responder a preguntas sencillas o no prestan atención al cliente cuando este espera ser atendido, seguramente estos lo pensarán mejor antes de contratar un servicio. Debemos tener en cuenta que lo más importante es que el integrante de este mercado es uno al que las entidades financieras tradicionales generalmente no atiende o lo atiende con cierto desden. Por lo mencionado, estas personas se sienten intimidadas al acercarse a un banco. Esta barrera debe ser volteada con una metodología de atención adecuada a las expectativas del usuario.

Es de destacar el siguiente ejemplo⁵⁶:

⁵⁶ Como dar un efecto multiplicador a las remesas por medio de las microfinanzas: perspectivas de un estudio de mercados – Maria Jaramillo – Remesas de Inmigrantes. Moneda de cambio económico y social – BID Año 2005.

“... El grupo de opinión de Washington D.C., integrado por inmigrantes bolivianos señaló una compañía de transferencias de fondos muy popular llamada Tele giros Virginia-Harasic. Esta compañía tenía una fuerte identidad boliviana y se había ganado una reputación de confiabilidad y seguridad. Tiene un solo local en la zona metropolitana de Washington D.C., en el subsuelo de una casa. No tiene ningún cartel, de modo que es difícil de encontrar. En Bolivia, la compañía tiene una sucursal en cada una de las ciudades principales. Este caso demuestra que ganarse la confianza de una colectividad determinada de inmigrantes es fundamental para el éxito de un servicio de transferencia de fondos. ...”

Surge del ejemplo que no es necesario una gran cantidad de inversiones en infraestructuras o publicidad.

Las palabras mágicas son “valoración” y “respeto”.

3.3. Diseño del producto

3.3.1. Aspectos a tener en cuenta

El diseño debe contemplar, los siguientes aspectos:

- Simplicidad.
- Transparencia.
- Mejora en los productos existentes para adecuarlos a las necesidades e idiosincrasia de los integrantes de este mercado.
- Presentación atractiva que explique las bondades del mismo de manera coloquial.

Son muchos los ejemplos a nivel mundial en los que las grandes empresas se adaptan a las características de sus clientes.

Citamos como ejemplo⁵⁷

⁵⁷ Innovación en la Base de la Pirámide – Jamie Anderson y Coata Markides – Revista Gestión / Marzo Abril -2008 – Páginas 108 a 114.

“A mediados de los 90, Haier Group, el fabricante de electro domésticos líder en china, descubrió que muchos habitantes pobres rurales usaban el lava ropas para otras tareas, como por ejemplo, limpiar verduras.

Otras empresas habrían combatido ese uso, pero Haier vio en el una oportunidad.

Los gerentes de producto pidieron a los ingenieros que modificaran los lavarropas para que los caños no se taparan con los restos de verdura, y la compañía imprimió folletos con instrucciones sobre como usar el producto en la limpieza de la verdura.

Además diseñó un lavarropas capaz de hacer queso a partir de leche de cabra.

Estas innovaciones mejoraron el nivel de aceptación de los lavarropas entre los consumidores de bajos ingresos de China, y Haier alcanzó el liderazgo de ese rubro en la provincias rurales del país”.

En definitiva, como conclusión de este ejemplo, se reconoce que para innovar con éxito en los nuevos mercados, el mayor desafío no es encontrar nuevos clientes, sino ofrecer productos y servicios a un precio accesible, y adaptados a la idiosincrasia del los integrantes del mercado a abordar, con la finalidad última de lograr su aceptación.

Características del producto: Su principal cualidad deberá ser la de satisfacer la necesidad del cliente.

Otras cualidades ya se mencionaron al desarrollar el punto de “diseño”, como la simplicidad y transparencia.

Marca: El producto debe estar respaldado por una marca con una importante presencia el mercado. Al mencionar la “banca social” en el título del presente trabajo, me refiero aquellos bancos con una trayectoria importante dentro de las distintas comunidades, con un alineamiento con los objetivos trascendentes de la nación en lo que se refiere al bienestar de su población en base a su desarrollo económico.

3.3.2. *Productos de menor Costo*

3.3.2.1. Simplicidad

Los productos deben surgir de adaptaciones de productos existentes dentro de la organización. En el ámbito financiero entiendo que existen 3 productos principales:

- De intermediación

Depósitos

Préstamos.

- De seguros.
- De medios de pago.

Adeguar estos productos al mercado objetivo no debería implicar un impacto trascendente en los costos de las actuales entidades.

3.3.2.2. Volumen

Las estructuras de costos de muchos de los servicios que contratan las entidades financieras, varían en forma significativa de acuerdo a los volúmenes de transacciones operadas.

Podemos citar como ejemplo las siguientes:

- Atención de transacciones por cajeros automáticos de parte de las redes que los administran (en nuestro país, BANELCO y Link).
- Costo de las distintas transacciones en medios de pago o crédito, como tarjetas de crédito o débito.
- Informes acerca de los deudores.

Entre otros.

Esto es otro tema, no menos trivial, que deberemos tener en cuenta al definir una estrategia de diseño del producto.

Los mismos solo deben ser adecuaciones de los existentes, de tal manera de poder utilizar las economías de escala relacionadas con los mayores volúmenes operados.

3.4.2.3. Sinergia

Compartir costos con otras unidades del negocio. Esto implica la utilización de todas las redes centrales de la institución para la atención de estos productos.

El desarrollo de los mismos no debería implicar el nacimiento de nuevas áreas centralizadas de atención de las demandas internas. Por otra parte, al analizar la metodología de atención se deberá diseñar algo distinto a lo que hoy tenemos para adecuarse a las necesidades del mercado a atender, pero, esto no debería implicar un impacto significativo en las áreas de atención centrales, como por ejemplo el área de sistemas o contabilidad de la entidad ya que estos costos se espera serán compartidos con las unidades de negocio existentes.

Recordemos el ejemplo de Banco Sol. Esta entidad diseña un producto de seguros totalmente sinérgico con los productos de ahorro que ofrece la misma. Solo se trata de descubrir el hilo conductor entre uno y otro servicio, sin descuidar el aspecto normativo que debe estar omnipresente en todo proceso de diseño de productos.

3.3.2.4. Integración

La integración vertical⁵⁸ en la industria financiera, se refleja en aquellos procesos íntimamente relacionados con la atención de los servicios específicos, ya que esto por si es una exigencia normativa.

Por otra parte, los servicios de atención de seguridad, transporte de caudales y otros de apoyo administrativo no relacionados directamente con el producto, no se encuentran generalmente integrados de esta forma.

Conclusión

Como podemos observar, es amplia la experiencia que puede recogerse en lo que respecta al diseño y atención de los distintos productos que resultarán adecuados para este tipo de mercado.

No seremos los primeros en Latinoamérica en prestarlos, es por eso que debemos fijarnos en los mejores.

No es una tarea trivial, pero sí realizable.

⁵⁸ La integración vertical es una combinación de la producción, la distribución y otros procesos económicos tecnológicamente diferenciados dentro de los límites de una empresa individual (Estrategia Competitiva – Técnicas para el Análisis de los Sectores Industriales y de la Competencia).

Capítulo 4
La tecnología

Introducción

Las características de este mercado, básicamente masivo y de atención muchas veces personalizada, hace necesario analizar como podemos adaptar la tecnología para poder generar una atención adecuada al menor costo posible.

Desarrollo

4.1. Impactos

Los impactos de la tecnología en la industria bancaria fueron diversos.

- En primer lugar, la tecnología obligó a la industria bancaria moderna a adoptar procesos normalizados y a dejar de lado las transacciones basadas en la relación con el cliente, a pesar de que existe un sector que aspira a recibir una atención personal.

No se debe perder de vista que la comodidad y la agilidad que ofrecen las transacciones automáticas pueden complementar el contacto personal, pero no reemplazarlo por completo.

- En segundo lugar, el sector bancario ha afianzado sus lazos con el de las comunicaciones. De hecho, diversos estudios estiman que, en el futuro, los bancos se convertirán en subsidiarias de las empresas de telecomunicaciones.

Sin embargo, en los países en desarrollo, esta tecnología no está tan difundida y los clientes posiblemente no tengan tantos conocimientos tecnológicos, máxime si hablamos de microfinanzas.

El negocio de las microfinanzas, tiene varias características por las que se hace necesario la utilización de tecnologías con la finalidad de incrementar la eficiencia en la atención de los distintos tipos de servicios que este atiende, en especial el microcrédito.

El micro préstamo, se otorga en base a un análisis del desenvolvimiento del deudor, mayoritariamente representado por empresas de carácter informal, sin garantías de ninguna índole y sin registros contables ni historia.

No obstante, el nivel de morosidad en las instituciones muy rentables suelen ser bajo, aunque puede ser muy volátil si no se controla mediante recordatorios frecuentes y personalizados a los clientes.

En esencia, la revolución micro financiera se ha forjado a partir de una serie de metodologías de financiamiento que, combinadas con incentivos institucionales, ha permitido que las entidades de micro finanzas se apoyen en la presión del grupo de referencia, en incentivos positivos (como el acceso futuro) y en el conocimiento del ámbito local, como los principales mecanismos para garantizar el pago de los préstamos.

Las instituciones de micro finanzas líderes han podido adoptar y adecuar algunas de las tecnologías nuevas que se utilizan en el sector bancario, para mejorar la eficiencia de sus operaciones, y agilizar y normalizar los procedimientos. Sin embargo, debido a que el negocio al que se dedican tiene algunas características peculiares, también han buscado más allá de los límites de la industria de servicios financieros y emplearon aparatos tales como Palm Pilots y teléfonos celulares de maneras innovadoras.

En la actualidad, las instituciones de micro finanzas de América Latina utilizan la tecnología principalmente con tres propósitos:

1. Ampliar la cobertura,
2. ofrecer nuevos productos y servicios, y
3. reducir los costos del departamento de operaciones internas y de las transacciones.

4.2. Tipos y beneficios esperados

Las nuevas tecnologías, como los cajeros automáticos, las tarjetas inteligentes, los asistentes personales digitales, la banca telefónica, la respuesta de voz interactiva, el scoring estadístico y la tecnología biométrica, pueden ayudar a las instituciones de micro finanzas a crear valor y, paralelamente, a reducir el costo de las transacciones ampliando al mismo tiempo su cobertura hacia áreas rurales o remotas.

El uso y la implementación de tecnologías innovadoras también pueden ayudarlas a crear nuevos productos y servicios que satisfagan las necesidades particulares de los consumidores, y así mejorar y ampliar el alcance y la productividad de las relaciones con los clientes.

Con algunas de estas tecnologías, también es posible mejorar las funciones relativas a bases de datos y operaciones, y contribuir con la gestión del riesgo.

Estudios realizados para el Banco Interamericano de Desarrollo, hacen referencia a la utilización de medios tecnológicos para la atención de este mercado.

Señalan los mismos que la tecnología con que hoy cuenta el sistema financiero, representa grandes oportunidades para que las instituciones de microfinanzas amplíen considerablemente el alcance de sus servicios, reduciendo al mismo tiempo los costos de transacción facilitando el lanzamiento de nuevos productos, adecuados para este mercado objetivo.

Esta tecnología, puede ser también aprovechada para la atención del servicio de remesas analizado en este estudio.

Los bancos, se siguen enfrentando al desafío de reducir costos para poder seguir participando eficientemente en el mercado, y la naturaleza específica de este nicho plantea un desafío mucho mayor al advertir que la naturaleza misma de la industria de las micro finanzas, se basa en una gran cantidad de transacciones de pequeño monto, lo que obliga a prestar especial cuidado en el tema del costo por transacción atendida.

Estudios realizados para el BID, señalan que ya hace mucho tiempo, América Latina ocupa un lugar protagónico en el campo de las microfinanzas. Pero este desarrollo es desperejo en la región, ya que no se ha logrado una importante participación de esta industria en los países más grandes, como es el caso de Argentina, y no se logra ampliar la cobertura de atención a áreas rurales y a sus habitantes más pobres.

La tecnología puede colaborar de manera decisiva para que la industria logre su desarrollo en todos los países de la región, llegando a sus zonas menos pobladas y a los habitantes más humildes.

Por ejemplo, pueden acceder y procesar información en tiempo real de un modo eficiente mediante tecnologías tales como servicios de transacciones automáticas y asistentes personales digitales y, de este modo, satisfacer inmediatamente las necesidades de los clientes a través de cajeros automáticos o durante la visita de un oficial de crédito.

Como resultado, se podría ampliar sensiblemente la base de clientes con más productos y servicios, así como mejorar la productividad de los oficiales de crédito y, al mismo tiempo, reducir el costo de las transacciones.

Otro de los motivos por los cuales se debe tratar de acceder a la tecnología es que la misma colabora con el proceso de emponderamiento, al intentar mediante su utilización, disminuir las asimetrías - en lo que al uso de herramientas transaccionales se refieren -, a las que están expuestos los integrantes del mercado bajo análisis, tanto microempresarios como aquellos actores en el proceso de remesas.

Se citan a continuación, dos tipos de innovación tecnológica que están mejorando el acceso a la información y reduciendo los costos transaccionales en la vinculación de los microempresarios a los mercados financieros.

Scoring estadístico

La tecnología de scoring analiza información histórica del cliente, identifica vínculos entre sus características y su comportamiento, y da por sentado que esos vínculos seguirán prediciendo el comportamiento del cliente en el futuro⁵⁹.

Esta tecnología puede ayudar a las instituciones de micro finanzas a tomar decisiones más confiables respecto a las solicitudes de préstamo, elaborar estrategias de cobro más eficaces e incrementar los esfuerzos destinados al marketing y a la retención de clientes.

Asimismo, puede contribuir a realizar análisis más complejos, como fijar la tasa de interés de un préstamo en función del riesgo del cliente y efectuar provisiones más precisas por morosidad y para préstamos incobrables.

Se citan los siguientes ejemplos:

⁵⁹ Salazar, Daniel. 2003. Credit Scoring. CGAP IT Innovations Series. Washington, D.C., CGAP.
Disponible: www.cgap.org/portal/binary/com.epicentric.contentmanagement.servlet.ContentDeliveryServlet/Documents/IT_credit_scoring.pdf.

- Banco Sol de Bolivia implementó una tarjeta de puntuación (scorecard) de cobranzas, mejorando la eficiencia en la gestión de recuperación de préstamos esto gracias al proceso de obtención y registro de la información que permite esta tecnología.
- Mi Banco de Perú logra reducir el costo de otorgamiento de préstamos en un 10%, con la automatización del proceso de aprobación generado por la utilización del scoring.

Se espera continuar economizando a medida que las tarjetas de puntuación se apliquen a un espectro más amplio de productos.

Es posible desarrollar la tecnología de scoring no solamente para aplicarla al proceso de aprobación y análisis de créditos, sino también en procesos de visitas al cliente –tarea común en la atención de este tipo de mercado- , cobranzas y procesos de fidelización del cliente que logren una baja en la deserción de los mismos.

Continuando con los ejemplos recogidos de estudios realizados por el BID, y a modo de ejemplo puedo citar a Banco Sol, el que con la finalidad de ampliar el alcance de sus servicios comenzó a utilizar tecnología de scoring estadístico, a la que se puede acceder desde una Palm Pilot y desde un asistente personal digital.

4.2.2. Asistentes personales digitales

Los asistentes personales digitales son pequeñas computadoras manuales que pueden transmitir información de clientes y hacer cálculos financieros⁶⁰.

Gracias a su uso, los oficiales de crédito trabajan con muy poco papel y muchos ni siquiera lo utilizan.

Al trabajar fuera del ámbito de sus respectivas filiales, pueden consultar una lista electrónica de prestatarios morosos para programar visitas de seguimiento, evaluar clientes que están en condiciones de solicitar su próximo préstamo y consultar información histórica de los clientes.

⁶⁰ Waterfield, Charles. 2003. Personal Digital Assistants (PDA). Washington DC , CGAP. Disponible: <http://www.cgap.org/portal/binary/com.epicentric.contentmanagement.servlet.ContentDeliveryServlet/Documents/IT_pda.pdf>.

Asimismo, pueden completar solicitudes de préstamo y calcular los indicadores de análisis y aprobación de préstamos. Se puede guardar electrónicamente toda la información del cliente y los registros de las visitas, y acceder a estos datos inmediatamente.

Los asistentes personales digitales pueden contribuir a normalizar metodologías de crédito y políticas operativas, a mejorar la eficiencia de los oficiales de crédito y a incrementar la exactitud de la información y el acceso a la misma.

En definitiva, complementan el sistema de gestión de información de las instituciones financieras. Si bien algunas instituciones de microfinanzas están evaluando tecnologías inalámbricas para transmitir información, hoy en día, prácticamente todas ellas utilizan un proceso físico de sincronización en el que el asistente personal digital se conecta a una computadora personal.

En el caso del Banco Sol, La palm pilot ofrece tres tipos de estadísticas:

1. el scoring de Cobranzas en función de la probabilidad de cumplimiento de pago,
2. una segmentación ligada a un límite de crédito recomendado y
3. un scoring de selección que aprueba o rechaza solicitudes de crédito presentadas por nuevos clientes.

Esto fue utilizado por el banco con la finalidad de clasificar a sus clientes en función del historial de pago y de su scoring estadístico y, al mismo tiempo, se esforzó por mejorar la metodología de selección, segmentación y cobro del banco.

Desde diciembre de 2002 a diciembre de 2003, las tasas de morosidad disminuyeron de un poco más del 8% a aproximadamente el 5%.

Tarjetas inteligentes

Una tarjeta inteligente es una tarjeta de plástico del mismo tamaño que una de crédito, con un chip incorporado, que puede ser un microprocesador con memoria interna, o bien un chip de memoria con lógica no programable.

Ofrecen un procesamiento fuera de línea extremadamente seguro y protegen al mismo tiempo la integridad de la información y la privacidad del titular de la tarjeta. Dado que las

tarjetas inteligentes contienen toda la información financiera esencial del cliente, las transacciones se pueden procesar inmediatamente, es decir que no hace falta acceder en línea a una red para efectuar cada transacción.

Las tarjetas inteligentes se pueden utilizar para servicios tales como:

- administrar cuentas de ahorro,
- desembolsar préstamos o
- efectuar transferencias.

Cuando el cliente las solicita, se puede cargar toda su información en la tarjeta mediante un dispositivo de grabación conectado a una computadora personal, que en estos casos deberá ser portada por el responsable de atención al cliente.

Los datos contenidos en esta computadora, deberán ser actualizados en forma diaria desde la sucursal asignada al responsable de atención.

Los servicios a los que el cliente puede acceder, estarán identificados junto con los saldos en cuenta y con cualquier otro límite que corresponda.

El uso de las tarjetas inteligentes ofrece varios beneficios.

- Brindan comodidad, ya que se pueden utilizar en cajeros automáticos o en terminales de autoservicio en la propia sucursal o en los puntos determinados de atención;
- Permiten controlar la seguridad, la información y los datos del cliente, e impiden que se almacene la identidad del usuario y de su cuenta.
- Pueden administrar y controlar gastos con límites e informes automáticos,
- no necesitan recurrir a infraestructuras de comunicaciones débiles o costosas,
- reducen la necesidad de completar formularios reiteradamente,
- aceleran las funciones administrativas y mejoran la exactitud de las transacciones.

A medida que se multiplican las aplicaciones, las distintas formas de tarjetas inteligentes están comenzando a aparecer como un mecanismo común para identificar al titular y procesar transacciones.

En algunos casos, las instituciones de micro finanzas han notado que contribuyen a reemplazar las operaciones en papel, aceleran la prestación de servicios y mejoran la exactitud de los mismos.

También podemos citar las experiencias del Banco ICICI en la India en lo que se refiere al desarrollo de tarjetas inteligentes.

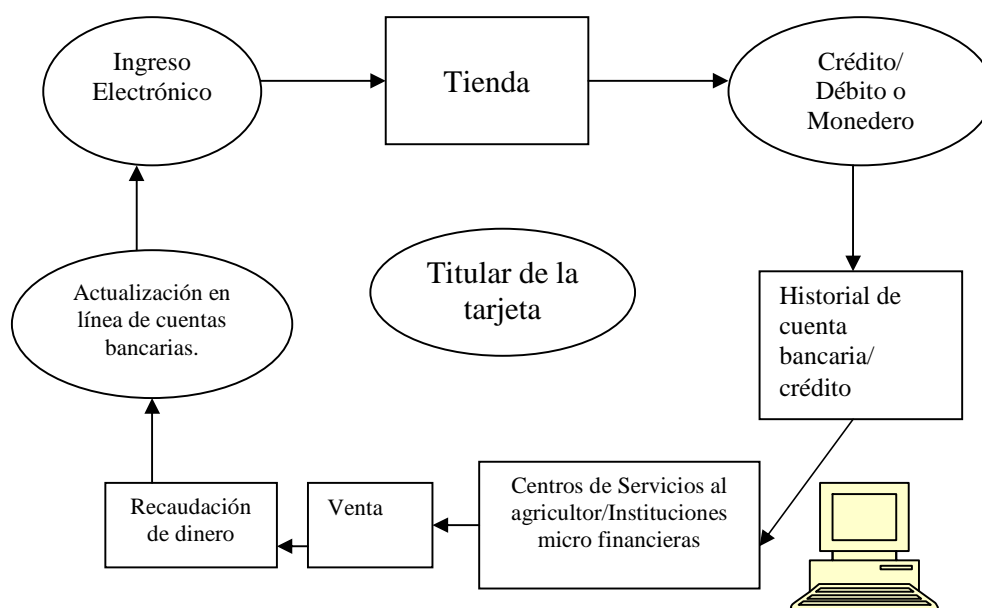
El objetivo del banco es eliminar los costos asociados con el manejo de dinero efectivo.

De acuerdo a la opinión de sus autoridades, los retos claves que deben superarse para extender la banca a la población rural y pobre son la eliminación o reducción del manejo de efectivo y la innovación en canales de servicio de bajo costo.

Las tarjetas inteligentes aprovechan eficazmente los avances tecnológicos de la nueva economía y los aplican a la economía antigua.

Pueden combinarse las características de las tarjetas de crédito o débito con las ventajas de la capacidad de almacenamiento que proporciona la tarjeta inteligente, como la identificación segura, información almacenada y la capacidad de trabajar fuera de línea, manteniendo al mismo tiempo un rastro de auditoría.

El siguiente esquema muestra como funciona actualmente en India, el sistema de tarjetas inteligentes en los centros de servicios al agricultor:



En el ámbito de Latinoamérica se destacan los siguientes ejemplos:

- En Bolivia, Prodem introdujo las tarjetas inteligentes e instaló 34 cajeros automáticos para operar su propia red, con el fin de reducir el costo operativo de los servicios en áreas rurales⁶¹.

Actualmente, las tarjetas inteligentes funcionan como libretas electrónicas y permiten que los clientes de Prodem puedan efectuar giros, cambiar divisas, y depositar y retirar efectivo.

Prodem ahorró US\$ 800.000 por año, al prescindir de las frecuentes llamadas telefónicas y de los cargos por líneas fijas arrendadas. Asimismo, se protegió de casos de fraude, ya que la tarjeta contiene la información financiera más reciente del cliente.

- Financiera Visión de Paraguay es un usuario líder de tarjetas de crédito y de débito, tarjetas prepagas, tarjetas inteligentes y cajeros automáticos (vinculados a Visa Internacional y Credicard). Entre otras cosas, ofrece una tarjeta denominada Tarjeta Mayorista, que es producto del esfuerzo conjunto con proveedores establecidos; otorga grandes descuentos y otras ventajas a microempresas.

Visión, en su calidad de miembro principal de Visa Internacional, está reemplazando el uso de efectivo en operaciones micro financieras por tarjetas de débito y de crédito, a través de cajeros automáticos y de su red de puntos de venta, en 3.500 pequeñas empresas.

- En Ecuador, Banco Solidario introdujo recientemente una tarjeta inteligente denominada *La Chauchera*, que los titulares pueden utilizar como tarjeta de débito o de crédito⁶².

Funciona como una billetera electrónica o inteligente que permite a los microempresarios comprar materias primas a grandes industrias, a precios mayoristas.

⁶¹ Bazoberry, Eduardo. 2003. "La experiencia boliviana de la fundación privada Prodem. Trabajo preparado para la Conferencia para mejores prácticas en finanzas rurales. - 2 al 4 de junio 2003, Washington, D.C".

⁶² Ribadeneira, Santiago. 2003. "El caso de la tarjeta inteligente". Trabajo presentado en el Micro finance Workshop on the Use of Information Technology to Deliver Financial Services, 16 y 17 de octubre, San José.

La tarjeta inteligente funciona también como una línea de crédito de renovación automática y como tarjeta de débito.

A fines de 2003, las tarjetas inteligentes tenían 14.774 usuarios, una red de 25 mayoristas con 164 puntos de venta y 1.082 cajeros automáticos.

Se espera que este proyecto de tarjetas inteligentes con un costo de US\$1,2 millones permita reducir la infraestructura de las sucursales y los costos administrativos de las instituciones de micro finanzas.

Estas tecnologías han sido probadas e instrumentadas parcialmente en áreas urbanas.

Estudios realizados por el BID señalan que, las instituciones de micro finanzas o los bancos que podrán penetrar mejor en los mercados de los “países grandes” en el ámbito de América Latina –por ejemplo Argentina - serán los que cuenten con soluciones tecnológicas creativas que se adelanten a las sofisticadas industrias bancarias, al crédito de consumo y a la industria de comunicaciones de esos países, o lo que es más probable, que trabajen en conjunto con éstas.

Otros estudios⁶³ señalan, por ejemplo la experiencia de de Amex con la Blue Card que demostró que las tarjetas con chips pueden funcionar mejor en ambiente de online donde los consumidores se preocupan más por la seguridad. La gran ventaja de la tarjeta inteligente sobre las tarjetas con tiras magnéticas es la habilidad de los chips de llevar sofisticados códigos digitales de certificación. Por esta razón, muchos expertos creen que la oportunidad más grande para las tarjetas inteligentes no está en la aplicación del valor almacenado sino más bien en el uso de las tarjetas para autenticar identificaciones en línea.

4.2.4. Otras tecnologías aplicables a la industria microfinancieras

4.2.4.1. Tecnología de respuesta de voz interactiva

La tecnología de respuesta de voz interactiva ayuda a las personas que hacen llamadas a efectuar operaciones con un sistema automático, hablando por teléfono⁶⁴.

⁶³ Julie Monahan - Banking Strategies, julio/agosto 2000.

⁶⁴ Frederick, Laura I. 2003a. Tecnología IVR. Washington, D.C., CGAP.

Para una institución de micro finanzas, esta información puede incluir la ubicación de sus sucursales, los saldos de cuentas o de créditos, los pagos de clientes e información general sobre productos.

La respuesta de voz interactiva pretende mejorar el servicio de atención al cliente y reducir los cuellos de botella que se producen en las operaciones cotidianas cuando una gran cantidad de personas solicitan información sencilla en una sucursal.

Esta tecnología es rentable únicamente para instituciones de gran envergadura, que tienen una cantidad significativa de clientes con conocimientos tecnológicos.

Edpyme Edyficar de Perú es una institución de micro finanzas regulada que realizó una prueba piloto de tecnología de respuesta de voz interactiva para analizar mejor la posible demanda de este servicio por áreas geográficas específicas.

En un plazo de tres a cuatro meses, la institución recibía 1.500 llamadas por mes solicitando información sobre servicios y cuentas.

4.2.4.2 Internet

Internet, está introduciendo nuevos productos y servicios a mercados de todos los sectores, abarcando desde el sector industrial hasta los de atención médica, educación, servicios bancarios y micro finanzas.

Sin embargo, lo más importante parece ser que el incremento de la productividad vinculado con las nuevas tecnologías es significativo, perdurable y continuo⁶⁵.

4.2.5. Ejemplo de tecnologías que pueden colaborar en el proceso de micro finanzas y remesas

4.2.5.1. Cajeros automáticos

Un estudio del BID señala que los cajeros automáticos ofrecen varios beneficios⁶⁶.

Los clientes pueden acceder a sus cuentas cuando les resulta conveniente y no es necesaria la presencia de los empleados de las instituciones de micro finanzas para llevar a cabo operaciones.

⁶⁵ Disponible en: idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=1321666

⁶⁶ Whelan, Steven. 2003a. Automated Teller Machines. Washington, D.C., CGAP.

Además, estas instituciones pueden ampliar su horario de atención y adaptarse mejor a los planes y requerimientos de los clientes.

Las instituciones financieras pueden aprovechar la infraestructura existente, como por ejemplo comercios, farmacias y supermercados, y de esa manera reducir el espacio de las sucursales e incrementar su base de clientes.

Los cajeros automáticos también facilitan la prestación de servicios de ahorro y, así, ofrecen una fuente de financiamiento a menor costo a través de la captación de depósitos.

Sin duda, tienen cierto atractivo para las instituciones financieras que buscan canalizar recursos de capital hacia aquellos clientes que no tienen suficiente acceso a los servicios bancarios

“Pueden manejar transacciones de un modo eficiente - como la realización de una transferencia al exterior - aliviando las tareas operativas del personal, el que puede ser reasignado a tareas de índole comercial o de análisis de nuevos clientes”.

El inconveniente que guarda este tipo de tecnología es su alto costo, lo que implica que muy pocas instituciones de micro finanzas están en condiciones de adquirir una máquina de US\$ 20.000; mucho menos, de poner en funcionamiento varias en red.

La limitación mencionada en el párrafo anterior se minimiza en el caso de optar por desarrollar una unidad de negocios en una entidad ya consolidada y con una gran presencia en todo el ámbito geográfico de la nación. El hecho de agregar otro tipo de operaciones no implica una inversión en equipamientos; solo exige la adecuación de los programas, de tal manera que puedan atender las necesidades de los integrantes de este nuevo mercado.

En lugares donde hay problemas de alfabetización, puede ser útil complementar el texto escrito con instrucciones verbales en el idioma local, como en los casos de Bolivia y la India.

Si bien la mayoría utiliza una tarjeta con cinta magnética y números de identificación personal para reconocer a los titulares de cuentas, también es posible utilizar tarjetas inteligentes con validación de huellas dactilares.

El cajero automático envía la información del cliente que lee de la tarjeta a un procesador central y este, a su vez, envía la solicitud de transacción a la institución del titular de la tarjeta.

Analizando la experiencia del banco ICICI de India, podemos observar como esta entidad ha adaptado los equipamientos y los puntos de atención, adecuando los mismos a las necesidades de los componentes de este mercado.

Este banco ha establecido una enorme red de lo que se denomina “quiosco rural”, concretando alianzas estratégicas con instituciones como EID Parry, n-Logue, e-Choupal de ITC (Soluciones globales en comunicaciones) y BASIX⁶⁷, las que reciben a cambio el respaldo del segundo banco de India para expandir su propia red de quioscos rurales.

El banco, tiene pensado emplazar en toda la red de quioscos rurales una versión simplificada de un cajero automático corriente.

Con una sencilla interfase y multiplicidad de idiomas, el cajero automático rural estará al acceso de todos y será el conducto mediante el cual el ICICI proporcionará servicios bancarios en todas las zonas remotas de India.

Se encuentra actualmente en desarrollo y su costo es de apenas 3000 rupias (600 dólares), frente a los 16.000 dólares que implica la adquisición de un cajero standard.

Por otra parte, el ICICI también investiga la posibilidad de construir un cajero automático móvil. Dicho cajero se instalará en camiones con la marca del banco, que circularán sobre un cierto número de aldeas, en rutas específicas y determinadas con antelación, los aldeanos sabrán cuando llega el cajero automático a su aldea y estos podrán realizar su operatoria en ese día.

Si bien la realidad de India no es similar a la nuestra en muchos aspectos, la experiencia muestra como una entidad bancaria de importancia adapta su tecnología al nicho de mercado que se propone atender, disminuyendo costos en forma significativa, llegando a la gente siempre

4.2.5.2. Tecnología biométrica

⁶⁷ BASIX es una institución de promoción de medios de vida establecida en 1996, trabajando con más de un millón y medio de clientes, más del 90% rural, siendo los hogares pobres y aproximadamente el 10% de habitantes de bolsones de pobreza urbanos (Disponible en: <http://ford.procasur.org/asia/casos-anfitriones/basix/>).

La tecnología biométrica verifica las características físicas singulares de los individuos, como las huellas dactilares, los rasgos faciales, los patrones de voz y la postura, para reconocer y confirmar su identidad.

Esta tecnología puede ser una alternativa para las instituciones de micro finanzas que utilizan tarjetas físicas, contraseñas o números de identificación, a fin de proteger información guardada en formato electrónico, en una computadora o en un cajero automático.

Las tarjetas inteligentes deben guardar la plantilla biométrica de un cliente.

El propósito principal de esta tecnología es obtener y guardar información, para luego cotejarla durante procesos de verificación.

Al efectuar una verificación, el sistema analiza la biométrica del cliente y coteja este análisis con la plantilla guardada, para aprobarla o rechazarla.

Cada vez que se intenta efectuar este cotejo, se genera un registro de auditoría protegido.

4.3. Distintas experiencias en la aplicación de la tecnología en la prestación de servicios financieros.

4.3.1. La tecnología biométrica como solución para el ahorro.

Prodem⁶⁸ en Bolivia es un ejemplo del uso exitoso de la tecnología biométrica en el sector de las microfinanzas.

Esta institución lanzó sus cuentas de ahorro mediante el uso de la tarjeta inteligente y la tecnología biométrica en marzo de 2001, tras haber llevado a cabo con éxito una prueba piloto en una comunidad rural de 50.000 habitantes.

Durante la prueba, comprendió que sus clientes valoraban la seguridad, la condición, la cobertura, el acceso y la facilidad del uso de las tarjetas inteligentes y la tecnología biométrica al abrir una cuenta de ahorro.

Esta solución ayudó a Prodem a sortear una serie de obstáculos, incluso el del analfabetismo, la inseguridad y la falta de tarjetas de identificación personal entre sus clientes.

⁶⁸ Se trata de un fondo financiero privado que se especializa en micro finanzas y presta servicios en varios países latinoamericanos (Disponible en: <http://www.prodemffp.com/>)

Además, la tecnología biométrica y las tarjetas inteligentes permitieron que pudiera ampliar su cartera de micro ahorro que pasó de 1.400 clientes a 12.000 en 2001, con un incremento en los depósitos de US\$280.000 a US\$3,6 millones.

En marzo de 2003, la cartera de ahorro había alcanzado la cifra de US\$10,38 millones, con más de 38.300 cuentas y un saldo promedio de US\$271.

Esto demuestra que si se crean las condiciones objetivas, con la finalidad de adaptarse a las necesidades y características de este mercado, el producto ahorro evoluciona muy favorablemente.

Se comprueba que este producto es requerido, ya que satisface una necesidad concreta.

Prodem encomendó a un equipo de desarrollo interno la tarea de integrar la tecnología biométrica y el software de las tarjetas con su sistema de gestión de información.

Los gerentes y oficiales de crédito que se conectaban al sistema de gestión de información de la institución debían identificarse por medio de sus huellas dactilares. La tecnología redujo los casos de fraude, los errores y las transacciones rechazadas y también mejoró la disponibilidad de personal y el servicio de atención al cliente⁶⁹.

“La experiencia de Prodem con los servicios de ahorro es particularmente esclarecedora. “

Esta institución de micro finanzas logró combinar varias tecnologías innovadoras y utilizarlas en el área rural de Bolivia, una zona con una infraestructura de telecomunicaciones limitada.

Mediante la integración de las tarjetas inteligentes, la tecnología biométrica y su propio sistema de gestión de información, logró un importante incremento en la eficiencia de la organización.

Al diseñar los canales de atención ya mencionados que se describen más arriba, las instituciones de micro finanzas deben analizar minuciosamente una serie de factores, tales como la facilidad de uso, la familiaridad de los clientes con la tecnología, la seguridad, las preferencias lingüísticas y la alfabetización.

Asimismo, deben evaluar los requerimientos para las distintas tecnologías, ya que pueden no estar disponibles dentro de la institución o en áreas menos desarrolladas, como en el caso del área rural de Bolivia.

El caso ICICI

El banco ICICI es el segundo en tamaño de la India con 469 sucursales, y 1790 cajeros automáticos al año 2004.

Analizando sus distintas estrategias, podemos observar la importancia que cobra la tecnología en la prestación de servicios a los usuarios de este mercado.

En el caso citado, el banco, estaba convencido que solo podría incursionar en el mercado de los mas pobres si desarrollaba su operatoria de manera tal de generar una rentabilidad aceptable para los inversionistas.

En la entrevista que se le realiza al director ejecutivo del banco en el año 2003, Chanda Cochhar, el mismo menciona:

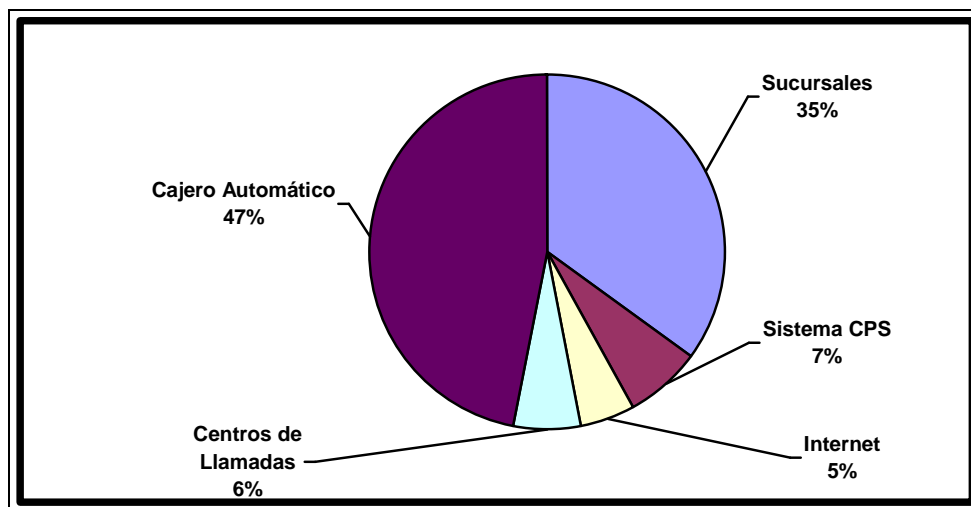
“En el banco ICICI teníamos muy en claro que no restringiríamos esta iniciativa simplemente a un experimento marginal. Decidimos que en realidad deseábamos desarrollar un modelo que no solo pudiera aumentar su escala, sino que fuera de bajo costo y viable desde el punto de vista comercial.”

El banco se concentró en 3 tipos de estrategia:

- Aumentar su penetración en las zonas rurales de India, definiendo formas novedosas en lo referente a los puntos de distribución.
- Adaptarse en forma adecuada a la atención del mercado rural, en amplia expansión.
- Ponderar al IBC no como un pobre, sino como un ciudadano con capacidad de generar ingresos suficientes para hacer frente a las deudas contraídas.

Como parte de esta estrategia, fue el primer banco de la India en lanzar un portal Internet en 1996, iniciando sus operaciones por este canal en al año 1997. Hoy cuenta con más de un millón de clientes en línea.

La siguiente gráfica muestra de que manera el banco atiende a su clientela:



El mismo banco menciona en su página WEB que si se quiere mantener una ventaja competitiva sostenible, debe apalancarse la tecnología en grande.

“Nuestro objetivo era pasar de la banca de la sucursal física a la banca virtual.”

Vemos en la gráfica anterior, la enorme importancia que cobran los medios automáticos en la atención de la clientela del banco.

El uso progresivo y con imaginación de la tecnología fue una clave vital para el logro de la capacidad de prestar servicio a la base de la pirámide de manera rentable por parte del ICICI.

4.3.3. Telefonía celular para el envío de remesas

El siguiente artículo muestra de que manera puede utilizarse, a través de alianzas estratégicas con compañías de telecomunicación, la telefonía móvil para el envío de remesas.

“Telefónicas y bancos impulsan el envío de dinero a través del celular

Quieren convertir al móvil en una billetera electrónica mundial y un medio para enviar remesas de dinero.

Buscan reducir los costos financieros de los giros internacionales y darle nuevos atributos y servicios al teléfono celular.

La iniciativa es apoyada por empresas telefónicas de 100 países.

Catorce operadores de telefonía móvil y un grupo de bancos anunciaron una iniciativa para desarrollar los sistemas de pago y el envío de fondos en todo el mundo, a través de la tecnología sin contacto.

El objetivo de esta iniciativa anunciada por la GSM Association (GSMA) en el congreso mundial 3 GSM70, en Barcelona, España, es globalizar el uso de los teléfonos móviles en pagos en puntos de venta.

El esquema que impulsan los operadores bajaría los costos de los envíos de pequeñas sumas de dinero que realizan millones de inmigrantes a sus países de origen.

La iniciativa es apoyada por 19 compañías de teléfonos móviles que representan a 600 millones de consumidores en más de 100 países.

Mediante este sistema, la persona puede ingresar dinero en efectivo en el teléfono celular y ordenar su envío a un número en el extranjero, donde el receptor recibe un mensaje de texto que le informa que la plata ha llegado.

Así, el costo del envío de pequeñas sumas de dinero puede bajar a un pequeño porcentaje, en comparación con el 24% que cuesta actualmente.

Un envío típico de unos 200 dólares cuesta aproximadamente entre 15 y 26 dólares, según cifras recabadas en 2005 por el Fondo Monetario Internacional.

Si el proyecto resulta exitoso, puede llegar a duplicar el número de receptores de remesas a más de 1.500 millones de personas y cuadruplicar el tamaño del mercado de 230.000 millones de dólares a más de un billón de dólares para 2012, según datos de la GSMA.

Sunil Mittal, director de Bharti Airtel, el operador de telefonía celular más grande de India señaló que, si se implementa, el esquema tendrá “beneficios inmensos para la gente en países en vías de desarrollo, como India”.

⁷⁰ El **Sistema Global para las Comunicaciones Móviles (GSM)**, proviene de "Groupe Special Mobile") es un sistema estándar, completamente definido, para la comunicación mediante teléfonos móviles que incorporan tecnología digital.

La iniciativa es liderada por Mittal, cuya empresa tiene especial interés. India es el primer receptor mundial de remesa off-shore.

Para un programa piloto, Bharti Airtel analiza asociarse con el banco del Estado de la India y con algún operador móvil y una entidad financiera en el extranjero.

La iniciativa de "Pay-Buy Mobile" es un progreso natural para la industria, siguiendo el programa de GSMA, anunciado el año pasado, para definir un enfoque global común para facilitar la tecnología denominada a "Near Field Communications (NFC), utilizada para enlazar aparatos móviles con pagos y sistemas sin contacto.

Posicionando los servicios de móviles sin contacto, tales como pagos de crédito o débito, en la tarjeta SIM que se encuentra en los celulares GSM, la industria móvil extenderá el papel de los teléfonos móviles en las vidas cotidianas de los clientes.

Inmigrantes

La iniciativa toma en cuenta una realidad del mercado:

Menos de mil millones de personas en el mundo tienen una cuenta bancaria, pero casi tres mil millones tienen un teléfono móvil.

La única manera sostenible de ayudar a esta gente es a través de la telefonía celular", señaló Ben Soppitt, vocero de GSMA.

El crecimiento del celular se da en el contexto de un incremento en los flujos migratorios humanos entre distintas regiones.

Los niveles de migración se han duplicado en los últimos treinta años, por lo que el envío de dinero a países pobres alcanzó los 199.000 millones de dólares en 2006, según datos del Banco Mundial.

Según el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), el envío de remesas a América Latina en 2006 rondó los US\$60.000 millones.

El grueso del dinero proviene de los más de 12 millones de inmigrantes latinoamericanos en los Estados Unidos.

“El teléfono móvil se está convirtiendo en una herramienta esencial para la vida para los usuarios”, dijo Rob Conway, consejero delegado de GSM Association.

“El hecho de traer la capacidad de pago al equipo, beneficiará a los usuarios de la habilidad de comprar artículos de una forma segura y conveniente desde sus propios móviles, dando un punto final a las carteras abultadas llenas de billetes y monedas”.

Este enfoque acelerará los esfuerzos de las principales compañías de crédito, que desarrollaron las especificaciones para asegurar interoperabilidad global entre tarjetas chips y terminales de puntos de ventas (POS), independientemente del fabricante, la entidad financiera y lugar de la transacción.

Experiencia piloto en Corea

La primera etapa de la iniciativa GSMA comenzará con un análisis de modelo de negocio seguido por una prueba de punta a punta en Corea en 2008. La prueba se realizará por el operador KTF e incluirá a todos los participantes clave en la cadena de valores, desde bancos y proveedores de tarjetas de crédito a organizaciones de minoristas y fabricantes de equipos de mano.

LG Electronics proporcionará equipos de mano para esta prueba inicial en Corea. KTF compartirá los resultados de esta prueba con el operador de la comunidad de GSMA como parte del programa.

Las transacciones de teléfonos móviles ya se están convirtiendo en algo común en Corea del Sur, donde ya existen más de 12 millones de pagos por móviles facilitando la circulación de equipos de mano, con 80.000 terminales de máquinas de pago en comercios, restaurantes y cafés.

Vodafone y Citigroup

Una movida similar pero aparte de este grupo la protagonizan el gigante de la telefonía móvil británica Vodafone y el banco de negocios Citigroup, que lanzarán un nuevo sistema de remesas para sus clientes en el Reino Unido a través del teléfono móvil, que permitirá a los destinatarios retirar el dinero sin necesidad de tener una cuenta corriente.

La nueva prestación empezará a operar para los usuarios de Vodafone que envíen su dinero a Kenia, pero la compañía de telefonía ha anunciado que el servicio “rápidamente” se extenderá a Europa del Este y a Asia, con Polonia y la India como primeros países que se beneficiarán del envío de dinero vía móvil.

Según informó el periódico británico The Times, los clientes de Vodafone en el Reino Unido podrán enviar remesas a través de sus teléfonos móviles o de Internet, que los destinatarios podrán luego recoger en los bancos o puntos de venta de teléfonos de Kenia.

Los receptores recibirán un mensaje de texto en sus móviles con un código de seguridad que les permitirá retirar el dinero sin necesidad de disponer de una cuenta corriente.

Otras experiencias

Además de Corea, las transferencias de remesas a partir del móvil ya funcionan en Filipinas, donde la compañía de telefonía australiana Utiba, junto a Global Telecom, ofrece a sus clientes la posibilidad de enviar o recibir sumas de dinero tanto dentro del país como internacionalmente.

En Canadá, la compañía de tecnología CPNI, junto a IBM y Computer Sciences Corporation permiten también a los clientes de bancos realizar transferencias vía teléfono móvil a sus familiares.

Vemos de esta forma, como la tecnología puede ser utilizada por una enorme cantidad de actores, siendo una tarea de las IMF generar las alianzas estratégicas necesarias para poder generar vínculos con los nuevos usuarios potenciales del sistema, no solamente en el proceso de remesas, sino, como se mencionó en varios tramos de este estudio, como consumidores de microcréditos y otros productos micro financieros.

Las instituciones de micro finanzas de toda América Latina están combinando nuevas tecnologías para crear paquetes exclusivos que satisfagan sus necesidades específicas. La importancia de mantener la dimensión personal del servicio de atención al cliente ha sido

determinante en el diseño de muchas innovaciones, como el uso de Palm Pilots y de asistentes personales digitales.

En cambio, la experiencia con la tecnología de voz interactiva ha sido relativamente desalentadora y sugiere que reducir la interacción entre los clientes y los empleados puede no dar resultado en el sector de las microfinanzas. No obstante, la presión por reducir el costo de las transacciones hace que la automatización de los servicios resulte atractiva.

En América Latina, una nueva generación de instituciones de micro finanzas, caracterizadas por su rápido crecimiento y capacidad de adaptación, está tomando la delantera en la aplicación de tecnologías innovadoras y soluciones creativas a problemas complejos que, hasta el momento, la mayoría de las instituciones financieras no habían logrado resolver o no estuvieron dispuestas o interesadas en hacerlo.

Esto, sumado a las peculiares características del sector, ha dado lugar a que estas instituciones sean a veces más creativas que los bancos en los países desarrollados. Es posible que los bancos de gran envergadura estén superando la dificultad de instrumentar canales de producción masiva que permiten estandarizar las transacciones, pero aún no satisfacen el componente humano del servicio de atención al cliente.

El campo de las micro finanzas tiene la gran esperanza de que la aplicación de nuevas tecnologías contribuirá a resolver problemas de cobertura (específicamente, brindar servicios a los pobres de áreas rurales e incrementar la penetración en los grandes países), a ofrecer nuevos servicios y a aportar eficiencia en las operaciones internas.

El reto en los grandes países de la región podría transformarse en una gran oportunidad para aplicar soluciones tecnológicas creativas. Algunos de los participantes del ámbito privado (por ejemplo, Bradesco en Brasil) han elaborado estrategias basadas en tecnología para llegar a un vasto mercado de clientes de bajo ingreso, incluso microempresarios, que no tienen acceso suficiente a los servicios financieros.

Sin embargo, estas iniciativas aún carecen del servicio personalizado y de la impronta creativa, que constituyen el sello distintivo de las innovaciones micro financieras de otros países de América Latina. Además, debido a que son incipientes, aún no se sabe a ciencia cierta si podrán gestionar satisfactoriamente el riesgo crediticio asociado a esta nueva clientela.

Podemos afirmar entonces con más certeza que estamos ante un “negocio realizable”.

Conclusión

Si se combinan las técnicas aplicadas por las instituciones micro financieras más desarrolladas de Latinoamérica con los adelantos tecnológicos que hoy la ciencia pone a disposición, podremos prestar servicios adecuados, a precios adecuados, colaborando con una finalidad no solamente económica sino también social, de incluir a todo ese mercado hoy segregado por las diversas cuestiones ya expuestas.

Capítulo V

“Propuesta para la puesta en marcha de una unidad de negocios para la atención de este segmento”.

Introducción

Se intenta en esta parte del trabajo, presentar una propuesta de la puesta en marcha de una unidad de negocios, analizando diversas metodologías factibles, marcando sus ventajas y sus desventajas.

Se abordarán los siguientes puntos:

Metodología de atención: que busca mostrar la necesidad de adaptación de la nueva unidad de negocios a las necesidades de sus integrantes.

Formas societarias posibles: donde se muestra los distintos modelos asociativos para la puesta en marcha del negocio, con la mención del marco normativo que regula su funcionamiento. ¿Cuál entiendo que es la mas adecuada?).

Horarios especiales: este tema resulta de fundamental importancia, ya que los horarios habituales de atención de las entidades financieras tradicionales no se adecuan a las necesidades de los componentes de este nuevo mercado.

Desarrollo

5.1. Metodología de atención

Ya se ha mencionado en diversas partes de este trabajo, la importancia que reviste la adaptación del desenvolvimiento de las IMF's en función a las necesidades de los clientes.

También se ha mencionado que, este público valora el servicio, la velocidad y la agilidad por encima del precio del producto.

- En términos de préstamos, esto determina la necesidad de reducir y simplificar la documentación y minimizar los tiempos involucrados para el desembolso.
- En términos de depósitos, los clientes valorarán un amplio acceso a cuentas de ahorro con bajos requisitos, por encima de una tasa de retorno atractiva.

Para poder satisfacer estos requerimientos, es condición necesaria lograr una adecuación tanto temporal como espacial en el modelo de atención de este segmento.

Los bancos tradicionales corren el riesgo de fracasar en la atención de este negocio si no entienden claramente los retos que ello implica, y si no entiende la necesidad de contar con los recursos tanto humanos como tecnológicos para alcanzar una atención adecuada, logrando una rentabilidad aceptable.

Una vez iniciadas las operaciones, los tres pilares Fundamentales para el éxito en el negocio de las IMF son:

- **Alto volumen operativo**, que es alcanzado a través de miles de clientes, cada uno de ellos con pequeñas transacciones de corto plazo.
- **Alta calidad de servicio**, la cual debe adecuarse a fin de satisfacer las necesidades socioeconómicas de clientes que frecuentemente viven en la economía informal y que son tradicionalmente marginados del circuito financiero formal.
- **Un sistema de administración de riesgo** administrado por personal apropiado y adecuado a los altos volúmenes de la operatoria y a la naturaleza informal de los clientes.

El perfil del microempresario - que muchas veces coincide con la persona que opera con remesas al exterior -, otorga a este mercado una característica propia, diferente en muchos aspectos al mercado que en la actualidad atiende la banca tradicional.

No obstante, se presentan una serie de ventajas relacionadas con la posibilidad de aprovechar los canales de contactos con los nuevos clientes potenciales como cajeros automáticos y sucursales, las áreas de servicios internos en las que se pueden explotar economías de escala (marketing, recursos humanos, sistemas entre otros) y la imagen institucional de la entidad en el mercado.

Entiendo, que lo más importante es elegir de qué manera se va a atender este mercado, ya que mirando la organización hacia adentro, el impacto que puede generar es más

manejable, puesto que en esencia, los productos a ofrecer son adecuaciones de los hoy existentes.

Un desafío importante que tienen los bancos para implementar un área de negocios interna que ofrezca servicios a los integrantes de este mercado, tanto microempresarios como individuos involucrados en el proceso de remesas, consiste en elegir un modelo operativo adecuado, para lo que tendrán que analizar los siguientes aspectos:

- Su costo.
- Los riesgos que están dispuestos a asumir al ingresar a un mercado en el que no poseen demasiada experiencia.
- Los impactos de la regulación que norma su funcionamiento.
- Decidir cuando operar en forma autónoma o bien mediante una alianza estratégica.

En el punto siguiente, se muestra una serie de propuestas asociativas para dar respuesta a los puntos planteados.

5.1.1. Formas societarias posibles

ACCION Internacional identifica cuatro modelos de entrada de la banca comercial a la atención del mercado micro financiero:

- La unidad de negocios interna.
- La subsidiaria financiera.
- La compañía de servicios.
- La alianza estratégica.

5.1.1.1. Unidad de negocios interna

Esta unidad no está legalmente separada del banco ni regulada en forma independiente del propio banco.

Como ventaja se puede señalar que la unidad de negocios interna puede integrarse estrechamente al banco, en forma rápida y a bajo costo, comparado con otras alternativas,

ya que no implica la creación de una organización separada, evitando altos costos de apertura asociados a la formación de una entidad nueva que realice la misma función.

Por otra parte, y como se ha mencionado anteriormente, la confianza en la entidad es un ingrediente indispensable para el éxito de este negocio, por lo que otra de las ventajas es el aprovechamiento de la imagen y marca con que ya cuenta el banco.

Si bien el modelo puede tener variantes diversas en cuanto a su autonomía, política de préstamos, sistemas informáticos, políticas de dirección, entre otras, no se debe perder de vista lo siguiente:

- El banco debe diferenciar de alguna forma al personal de la unidad de negocios. responsable de la atención de este segmento de mercado, ya que es menester construir una cultura corporativa distinta a la tradicional, por tratarse justamente de un mercado distinto.
- Un escollo más importante, es superar la falta de independencia en lo que se refiere al manejo de la unidad de negocios. Esto implica que, sin una administración escindida del banco del que forma parte, esta dependerá de que las decisiones críticas quedaran en manos de banqueros sin mucha experiencia en el manejo peculiar de este mercado.

En el mismo sentido el Grupo Consultivo de Asistencia a los Pobres identifica los seis factores de éxito para este modelo:

- Estructurar la unidad dentro de un departamento relevante del banco.
- Emplear la infraestructura existente del banco incluyendo la red de sucursales, los cajeros automáticos, las terminales de consulta y la proximidad a los potenciales clientes.
- Diseñar el modelo de producto y las proyecciones financieras de tal manera que en el plazo de 1 a 3 años el banco tenga un número considerable de clientes para alcanzar las economías de escala necesarias que aseguren la auto sustentabilidad.
- Motivar y entrenar al personal para especializarse en las operaciones de MF.

- Adaptar los sistemas del banco y las políticas de préstamos.
- Asegurar que los sistemas provean información sobre la cartera de préstamos en forma oportuna y exacta.

De acuerdo a encuestas realizadas a 18 bancos latinoamericanos, se detectó que un problema clave en la mayoría de aquellos que utilizan este modelo de unidad de negocios, y no lograron un volumen considerable de préstamos, es porque estas unidades se vieron sumergidas en un ambiente burocrático, no adaptado a la metodología de otorgamiento de este tipo de préstamos.

Marco Normativo

Los bancos en nuestro país son regulados por el BCRA.

Del análisis de las distintas normativas surge la posibilidad para los bancos tradicionales de desarrollar esta metodología de atención.

Ya se ha tratado en este trabajo, al analizar el producto “Préstamos” de que manera el BCRA adecua su normativa para lograr que este mercado sea atendido de acuerdo a sus características singulares.

Respecto a las oficinas de atención de los bancos, las normas del BCRA permiten a las entidades financieras, excepto las cajas de crédito, habilitar, con la autorización del BCRA, oficinas de atención transitoria en el país en localidades que no cuenten con sucursales de entidades financieras (Norma CREFI-2).

Se les permite la realización de las mismas operaciones que realizan las sucursales, excepto la apertura de cuentas corriente, con la ventaja de que para transformarse luego en sucursal fija no debe volver a pedir la autorización correspondiente al BCRA.

Las entidades reguladas por el BCRA podrían otorgar préstamos micro financieros utilizando el modelo de unidad interna a través de dos figuras que la normativa reconoce y que les permite solucionar el principal inconveniente de la actividad micro financiera:

“La falta de garantías tradicionalmente aceptadas por el sistema bancario.”

Por un lado, usando los préstamos de monto reducido se puede destinar parte (10% de la RPC) de la cartera de los bancos a los microcréditos.

Por otro lado, pueden dedicar su actividad a los micro préstamos utilizando métodos estadísticos de evaluación (si los préstamos otorgados son hipotecarios o prendarios se solicita una garantía) para lo cual deben testear el poder predictivo del modelo y someterlo a verificación en caso de superar los límites globales (15% RPC o \$30 millones, el mayor).

La figura de la oficina de atención transitoria le permite además a las entidades financieras llegar a regiones del país no atendidas por otras entidades financieras.

5.1.2. Subsidiaria financiera

Esta opción resulta atractiva cuando se quiere aprovechar los conocimientos técnicos acerca de la atención de este nicho de mercado de parte de los bancos, poniendo en marcha un nuevo negocio sin perturbar sus operaciones.

La decisión de crear una subsidiaria financiera depende del marco legal de cada país, a pesar de que en la práctica generalmente se instrumentan como una entidad legalmente separada del banco. Sin embargo, precisan una licencia y son reguladas por el órgano de contralor del sector bancario del país.

El uso de subsidiarias financieras soluciona los principales inconvenientes de la unidad interna. Crea una estructura separada de personal, gerencia y dirección, dándole a la operación micro financiera la independencia y flexibilidad que necesita.

Sin embargo, tiene la desventaja respecto a la unidad interior de duplicar ciertas funciones (contabilidad, RRHH y sistemas).

Estos costos operativos pueden reducirse si la entidad subsidiaria utiliza la infraestructura bancaria existente y los recursos especializados del banco tales como marketing y asesoramiento legal.

Al crear una subsidiaria financiera, un banco tiene la oportunidad de limitar su riesgo de ingreso al negocio de atención del mercado de micro créditos compartiéndolo con otros accionistas, particularmente si aportan el conocimiento en micro finanzas (lo que permite asegurar que la operatoria se adhiera a su misión y aplique las mejores prácticas).

Los riesgos más intangibles, como la imagen o el riesgo de la reputación, también están limitados por la separación entre el banco y la subsidiaria de micro finanzas, pero en este caso no se podrá explotar la buena imagen de la entidad principal.

Marco Normativo ⁷¹

El modelo de subsidiaria financiera consiste en una unidad de negocios legalmente separada de la entidad madre, en este caso, del banco.

La misma deberá estar autorizada por el BCRA, de tal manera que podrá realizar las operaciones típicas de una entidad financiera.

La actividad más importante que lleva a cabo una entidad financiera es, la intermediación financiera⁷², por lo que deberá estar regulada por el BCRA, por lo tanto, en la legislación argentina el modelo de subsidiaria financiera solo se concibe bajo la figura en la cual una entidad financiera tenga participación accionaria de otro banco o entidad financiera regulada por el BCRA.

¿Como se analiza normativamente esta relación entre los 2 tipos de actores?:

- Por el lado de la entidad inversora, según las normas BCRA, si una entidad financiera deseara ser accionista de otra entidad financiera, también regulada por el BCRA, podría

⁷¹ Los bancos comerciales y las microfinanzas – Delfiner y Perón - 2007

⁷² Intermedia entre la oferta –depositantes- y demanda –prestatarío- de fondos.

hacerlo ya que se trataría de la participación en una actividad directamente relacionada con la actividad financiera.

En ese caso la entidad estará sujeta a todas las normas aplicables al resto de los bancos. Si la empresa en la cual el banco desea tener participación para realizar actividades micro financieras no puede ser considerada, por su naturaleza, como prestadora de servicios relacionados con la actividad financiera, entonces deberá considerarse la posibilidad de su realización dentro de los límites del texto ordenado “*Servicios Complementarios de la Actividad Financiera y Actividades Permitidas*”, que también establece un porcentaje adecuado de participación accionaria de parte del banco. El texto en sección 2 menciona:

Servicios complementarios.

2.1. Alcance.

... Los bancos comerciales y las compañías financieras podrán mantener participaciones en capital de empresas del país o del exterior que tengan por objeto exclusivo las actividades que se mencionan en el punto 2.2., superiores al 12,5% del capital social o del total de votos o porcentajes inferiores si ello es suficiente para formar la voluntad social en las asambleas de accionistas o reuniones de directorio de dichas empresas...

Aquí la norma establece un porcentual en la participación de la otra empresa, lo suficientemente significativo para poder influir en las decisiones de la misma.

En lo que se refiera a la subsidiaria, el texto ordenado acerca de “Supervisión Consolidada” menciona en su punto 2:

Definiciones.

A los fines de la aplicación de estas disposiciones, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

Subsidiarias.

Se considerará subsidiaria de una entidad financiera local a otra entidad o empresa cuando:

La entidad financiera local posea o controle, directamente o indirectamente, más del 50% del total de votos de cualquier instrumento con derecho a voto en dicha entidad o empresa.

La entidad financiera local tenga el control, directa o indirectamente, para determinar por sí la conformación de la mayoría de los órganos de dirección de dicha entidad o empresa.

La mayoría de los directores de la entidad financiera local también sea la mayoría de los directores en dicha entidad o empresa.

Las entidades con subsidiarias en el país están sujetas a la supervisión del BCRA en bases consolidadas con sus subsidiarias.

Desde el punto de vista de la subsidiaria, su creación o compra por parte de otra entidad debe ser analizada en los términos de las normas que regulan la apertura de entidades financieras o la modificación en la composición accionaria respectivamente⁷³.

Tales normas definen los requisitos que se deben cumplir en cada caso, conservando el BCRA la facultad de rechazar, caso por caso, el pedido de creación o modificación accionaria solicitado.

Esto da una idea de la complejidad que implica la creación de una subsidiaria para atención de un mercado como el analizado en este estudio.

5.1.1.3. Compañía de Servicio

Se trata de una compañía no financiera, que brinda servicios de colocación y administración de créditos a un banco.

Las actividades de una compañía de servicio son las siguientes:

- ✓ Promoción del préstamo.
- ✓ Evaluación de los antecedentes.
- ✓ Aprobación de solicitudes.
- ✓ Seguimiento de los préstamos

⁷³ Artículo 7 y 15 de la Ley De Entidades Financieras y normas complementarias.

Los préstamos otorgados en estas condiciones, forman parte de los activos del banco, siendo esta la principal diferencia si se la compara con el modelo de subsidiaria, ya que en esta última, los préstamos forman parte del activo de la propia subsidiaria.

Por los servicios que le presta al banco, la Compañía de Servicios cobra una comisión por la atención de los mismos.

Se da generalmente una relación simbiótica entre el banco y la compañía de servicios.

La compañía de servicios es la que maneja la relación con los tomadores de micro créditos, por su parte, el banco la apoya mediante la puesta a disposición de su red de cajeros, recursos humanos o tecnológicos.

En lo que se refiere a la propiedad, la compañía de servicios puede ser propiedad absoluta del banco o bien puede poseer una parte accionaria de la misma.

Este modelo busca utilizar los mejores elementos de cada uno de los métodos citados anteriormente, minimizando sus desventajas.

El hecho de **no ser una institución financiera** le da ventajas importantes: no requiere de una licencia bancaria separada, no es supervisada por las autoridades bancarias en forma separada y no requiere de una base de capital muy grande.

Es por lo tanto mucho más fácil y menos costosa de lanzar y operar en comparación con una subsidiaria financiera.

Por otra parte, soluciona una limitación observada en la unidad interna en cuanto establece una estructura duradera con su propia dirección y su propio personal dándole a la operación micro financiera espacio para operar con mayor autonomía.

No menos importante de señalar, es el hecho de que al ser una unidad jurídica totalmente independiente del banco, se puede confeccionar un plan de negocios totalmente separado

del de la entidad financiera madre, y por lo tanto, con una mayor transparencia en lo que se refiere al seguimiento de su evolución.

Marco Normativo

En lo que se refiere a la propiedad de “la compañía de servicios”, se pueden presentar las siguientes alternativas:

- El banco comercial es dueño (en su totalidad o en parte) de una compañía no financiera (no regulada por las autoridades de regulación bancaria) que le brinda ciertos servicios a la actividad micro financiera que realiza el banco comercial.
- Se estructura la relación entre el banco y una empresa ajena a la entidad a través de un contrato o acuerdo por el cual el banco recibe ciertos servicios para su actividad micro financiera a cambio de una comisión (por ejemplo contacto con clientes micro financieros para la colocación de préstamos u obtención de depósitos, análisis del perfil de riesgo y otorgamiento del préstamo -que son registrados en la contabilidad del propio banco).

Marco normativo.

Para analizar la posibilidad de que las entidades locales realicen actividades micro financieras utilizando el modelo de compañía de servicio bajo el caso de la primera opción mencionada, se debe analizar las normas sobre “Servicios Complementarios de la Actividad Financiera y Actividades Permitidas” que trata las actividades que pueden realizar los bancos.

Toda entidad no financiera que preste servicios micro financieros, los cuales formen parte de alguno de los eslabones de la actividad de intermediación financiera de un banco, deberían ser consideradas como actividades complementarias, y por lo tanto, analizadas en los términos del referido Texto Ordenado que trata los servicios complementarios de la actividad financiera.

Dentro de las actividades expresamente autorizadas en la norma, no se contempla explícitamente la posibilidad de que un banco posea acciones en una compañía, por encima

del máximo permitido, dedicada a la prestación de servicios micro financieros; ello se entiende se debe a lo relativamente ‘nuevo’ de la actividad.

Como se definió al inicio de este trabajo, las MF incluyen una amplia gama de servicios, algunos de los cuales podrían encuadrarse bajo alguna de las actividades enumeradas en el Texto Ordenado.

En el caso que la compañía realizara servicios para personas de bajos ingresos tales como manejo de datos, asesoramiento financiero, emisión de tarjetas de crédito, cobranza de créditos, se estaría tratando de actividades específicamente autorizadas por el BCRA.

En lo que respecta específicamente a la evaluación de riesgo crediticio y a la colocación de préstamos no se contempla la autorización.

Las normas que regulan la tercerización de servicios son las Com. “A” 3149 y “A” 4609.

La primera sólo permite tercerizar actividades administrativas o no operativas, es decir, sin exteriorización al público, previa comunicación al BCRA.

La norma define como lugares en los cuales podrán llevarse a cabo las operaciones descentralizadas a los siguientes:

- Dependencias propias de la entidad o de terceros, en el país y con recursos técnicos y/o humanos propios o de terceros.
- Dependencias o subsidiarias de la casa matriz (para sucursales de entidades extranjeras) o de la entidad controlante del exterior (para subsidiarias de entidades extranjeras). Según la comunicación “A” 3149, también se permite instalar puestos de promoción para brindar asesoramiento y para la entrega y recepción de solicitudes de servicios y operaciones (incluidos préstamos y tarjetas de crédito) aunque en el puesto de promoción no se pueden manejar efectivo ni valores.

De la lectura del análisis anterior, surge claramente que una compañía de servicios no puede brindar la totalidad de productos financieros y de transferencias de remesas que serán requeridos por los integrantes de este mercado.

¿Cuál es la más adecuada?

Entendemos que la metodología de atención más adecuada de acuerdo a los elementos analizados es, a nuestro entender, crear una unidad de negocios dentro de la propia entidad, tratando de generar las acciones necesarias para minimizar los aspectos negativos que ya han sido mencionados en este estudio.

Para ello, se profundizarán los aspectos normativos que implica la instalación de una unidad de negocios adecuada a la atención de este mercado tan especial e inexplorado.

Horarios especiales:

En cuanto a horarios de atención se refiere, el Texto Ordenado **“Horario de las Entidades Financieras”**, admite horarios especiales al mencionar en su punto 2 lo siguiente:

Admisión.

El Banco Central de la República Argentina admite la habilitación de horarios especiales de atención al público en días hábiles e inhábiles que procuren brindar mejor atención de sus clientes en la prestación de los servicios que cada entidad considere conveniente.

Horarios de personal y de atención al público distinto de los fijados con carácter general permitirán adecuar la metodología de atención a las necesidades de este mercado objetivo.

El Banco Central de la República Argentina puede acordar autorización para que, determinadas casas de entidades financieras que funcionen en la Capital Federal o en estaciones internacionales de ingreso al país o egreso de él, desarrollen sus operaciones o parte de ellas en días y con horarios de personal y de atención al público distintos de los establecidos en los puntos 1.1. y 1.3. (o sea los de carácter general), ***siempre que no se exceda la jornada de 7.30 horas para el personal, se otorguen los descansos compensatorios correspondientes***

a los días sábado y domingo, y se observen las demás condiciones y modalidades reglamentarias aplicables.

En las provincias, estas autorizaciones pueden ser dispuestas por los respectivos gobiernos.

Vemos que nuestra entidad regulatoria, admite horarios de atención y días especiales, adecuando los horarios y descansos establecidos en la misma norma.

Esto otorga cierta flexibilidad para abrir casas especializadas en la atención de micro finanzas –como una unidad de negocios interna del propio banco- y que además pueda recibir órdenes de remesas con toda la amplitud y seguridad que puede ofrecer una entidad financiera, adecuando, eso sí, los horarios específicos para la atención de este servicio en función a los establecidos para el propio banco.

Combinado con esto, se debe analizar el tema de seguridad también normado por el BCRA a través del texto ordenado sobre “Medidas Mínimas de Seguridad en Entidades Financieras”.

En el capítulo VI “Breve planteo del Plan de Negocios”, se muestran los pasos a seguir para analizar esta nueva unidad de negocios como un “Sucursal Especializada” que será una que pueda atender la totalidad de los servicios requeridos por este mercado, por lo que las inversiones en seguridad serán similares a la de una sucursal bancaria común.

Esta sucursal especializada podrá ser apoyada por los denominados “puestos de promoción”.

Estos puestos, al no mover valores, cuentan con una normativa mucho más laxa en lo que se refiere a los aspectos de seguridad.

Estos puestos podrán brindar los siguientes servicios:

- **Atención de consultas de todo tipo**, ofrecer asesoramiento acerca de los productos y servicios que ofrece el banco en estas sucursales especializadas.
- **Recibir documentación de los potenciales clientes** – préstamos personales, solicitudes de productos y servicios, etc.-.
- Entrega de formularios.
- Realizar todo tipo de operación que las funcionalidades de banca Internet permitan.
- En caso de contar con un cajero automático, puede realizarse todo tipo de operación que no requiera la intervención de personas físicas distintas al cliente.
- Este puesto de atención puede estar en línea con el banco procesando operaciones que impacten en la filial cabecera, lo que implica que puede realizar operaciones de transferencia de remesas sin movimiento de efectivo, es decir, a través de un débito en la cuenta del remitente de los fondos.

Vemos que de esta forma, resulta posible coordinar la actividad de una sucursal especializada con puestos de promoción en línea.

Conclusión

Entendemos que el modelo de “Sucursal Especializada” es el más adecuado. Es más, se podrá comenzar con puestos de promoción, con el apoyo de la tecnología necesaria, centralizando las operaciones en un número muy limitado de sucursales cabecera especializadas en la atención de este mercado con sus peculiares características.

Capítulo VI
“Breve planteo de un Plan de Negocios”

Introducción

Solo platearemos los pasos a seguir en el proceso del armado del plan de negocios, mostrando que cada uno de los temas abordados en el mismo puede dar una respuesta adecuada a si estamos frente “*un negocio factible*” y “*un proyecto realizable*”, temas fundamentales del presente trabajo.

Para ello, se comenzará analizando brevemente la normativa del BCRA en lo que se refiere al armado de estos planes.

Desarrollo

6.1. El plan de negocios en la normativa del BCRA

El Banco Central de la República Argentina, cita el Plan de Negocios en la circular normativa A – 4299 – CONAU 1 – 610 – Régimen Informativo / Plan de Negocios y Proyecciones.

En el “Apartado I” de la mencionada norma, se desarrollan los puntos que cada banco deberá informar para cumplimentar la misma:

Se deberá realizar una presentación que explique el plan de negocios proyectado, con expresión de su viabilidad económica.

Dicha exposición deberá incluir:

- Los objetivos Fijados
- Las metas a alcanzar para cumplir con tales objetivos.
- Los criterios de evaluación del cumplimiento de cada uno de las metas.
- El cronograma de cumplimiento de las metas.

El Detalle del plan de negocios el que como mínimo deberá contener

- Estrategia y principales líneas de negocios / productos.
- Situación actual de la entidad y posición proyectada en el mercado.
- Principales productos y líneas de negocios en las que se proyecta operar, detallando los diferentes productos que proyecto ofrecer, volumen y participación en el mercado.

Además, se deberán indicar los ingresos futuros netos esperados por productos y servicios.

Evaluación de los cambios y requerimientos adicionales de los recursos para alcanzar las proyecciones, en particular:

- Origen de los fondos requeridos
- Impacto en la estructura organizacional
- Requerimiento de capitales.
- Monto de la inversión proyectada en activos fijos, equipos y tecnología, etc.

Para compatibilizar la información requerida por la entidad de contralor y analizando la definición de Plan de Negocios, podemos mencionar que existen diversos puntos de contacto entre la normativa descripta y la técnica de armado del plan mencionado.

En breves palabras, el plan de negocios incluye el análisis del mercado, del sector y de la competencia, la descripción de los productos a comercializar, una estrategia de canales de atención, el detalle de las inversiones necesarias para llevar concretar la idea entre otros conceptos.

A través del análisis de estos parámetros, se podrán cuantificar las cifras que permitan determinar el nivel de atractivo económico del negocio, y la factibilidad financiera de la iniciativa; todo encuadrado en la Visión y Misión de la Entidad.

Conceptualmente, el plan de negocios se divide en:

✓ ***Plan de Marketing.***

- ✓ *Plan Operativo.*
- ✓ *Plan Financiero.*

6..2. Plan de Marketing

Es la parte del plan en donde, a través de un análisis del mercado objetivo, y la detección de una necesidad para el mismo, se modela el tipo de producto a ofrecer y las posibles cantidades a colocar del producto / servicio.

Este análisis nos brinda una aproximación a los flujos de ingresos brutos futuros.

Son diversos los puntos desarrollados en el presente trabajo que nos dan pie para comenzar a analizar esta perspectiva.

Entendemos que la necesidad queda de manifiesto en el desarrollo del Capítulo I - ***Necesidad y Oportunidad.***

De la lectura del capítulo mencionado en el párrafo anterior, queda de manifiesto la oportunidad de combinar los servicios de remesas y micro créditos, con la finalidad de satisfacer una necesidad hoy no atendida por nuestro mercado financiero tradicional.

Por lo que al mercado se refiere, el punto 2.1. del capítulo II - El Mercado, muestra la potencialidad que tienen las remesas, no solo en Latinoamérica, sino además en nuestro país, al ponderar, la cuantía de los flujos y de los actores involucrados en el proceso.

Al hablar de micro créditos –cuya potencialidad es analizada en el punto 2.3 – Potencialidad de las micro finanzas - del capítulo antes mencionado-, podemos inferir que en nuestro país esta porción de mercado está totalmente inexplorada por las entidades financieras tradicionales, con la consecuencia que estos sectores están siendo abordados por prestamistas informales o entidades de micro crédito que cobran altas tasas de interés,

sin ofrecerles a los componentes de este mercado, todo lo que ellos necesitan del sistema, como productos de ahorro, transferencia o micro seguros.

Al desarrollar el Capítulo III - Los Productos, entendemos que estamos poniendo de relieve un material muy útil para poder pergeñar productos adecuados para este mercado.

La recolección de experiencias de entidades, tanto latinoamericanas (Banco Sol) como europeas (La Caixa), muestran que la idea ya está siendo explotada con éxito en otras latitudes; solo se trata de adecuar los mecanismos de atención, comprendiendo las necesidades de los componentes de este mercado.

6.3. Plan operativo

Es la parte del plan donde se ponen de manifiesto los distintos procesos para la elaboración del producto o servicio, desde su nacimiento hasta que llega al cliente, ponderando los costos y las inversiones necesarias hasta colocar el producto en el mercado.

De las características de los productos a ofrecer a este mercado – desarrollados en el capítulo III Los Productos -, de la tecnología necesaria -sugerida en el capítulo IV La tecnología - y de la definición de la metodología de atención mas adecuada, - sugerida en el capítulo V - surgirán las necesidades de inversión en activos físicos y los gastos operativos que la nueva unidad de negocios deberá afrontar para una adecuada atención de este mercado.

Por otra parte, en este apartado del plan de negocios se analizan los temas legales y normativos que regirán la actividad.

Vimos que la normativa permite la adecuación al mercado, es decir, nada impide al menos desde el punto de vista de la entidad de contralor, poder diseñar un modelo de negocios que priorice la necesidad del mercado a atender, entendiendo al servicio financiero como un servicio público, de allí la sugerencia de que esto sea desarrollado por la banca social, entendiendo a la misma como la estatal o cooperativa.

6.4. Plan Financiero

En esta parte del plan de negocios se combina la información del plan de marketing – flujo esperado de ingresos – con el plan operativo –flujo esperado de egresos (Costos e inversiones)- determinando las necesidades de fondos que se deberían requerir en cada etapa de la evolución del negocio y los excedentes que el mismo producirá.

Aquí deberemos definir una tasa de retorno de la inversión que se centre en el hecho de que esta unidad de negocios sea sustentable en el largo plazo, sin afectar el funcionamiento de la entidad madre.

De la comparación de esta tasa, con la tasa que tenga definida la entidad como “de corte” para el emprendimiento de nuevos proyectos, surgirá la respuesta a la pregunta de si es factible o no este negocio como fue ideado por el propio banco.

Conclusión

Del plan de marketing podemos inferir los ingresos. Los costos y las inversiones necesarias para lograr el adecuado funcionamiento de la nueva unidad de negocios surgirán del plan operativo además de dar respuesta a si el proyecto es realizable desde un punto de vista técnico y normativo. El plan financiero nos devolverá como información una tasa de retorno que nos mostrará el atractivo de las inversiones a realizadas.

Con el desarrollo de estos conceptos, podremos dar respuesta a si el proyecto es realizable desde el punto de vista técnico y normativo y si es atractivo desde el punto de vista financiero.

Conclusión

Final

Se ha desarrollado en la presente tesina, una serie de análisis que demuestran, no solo la necesidad sino la posibilidad concreta de desarrollar un negocio a través de la combinación de los proceso de remesas y microfinanzas, entendiendo este último como servicio de préstamos, ahorro y seguros, adecuados a este mercado especial.

Se ha mostrado que en nuestro país, el mercado microfinanciero se encuentra subdesarrollado en comparación con otros países vecinos, con una penetración prácticamente despreciable, atendiendo actualmente a solo el 0.3% de la clientela potencial estimada.

De manera intuitiva, esto puede verse como una enorme oportunidad de negocio, tan solo al observar el insignificante grado de penetración en este mercado.

¿Por que las remesas?, esto constituye un interrogante válido, ya que en nuestro país no resulta significativo este mercado en términos macro económicos; pero no podemos perder de vista que cientos de miles de inmigrantes de países hermanos como Bolivia, Paraguay y Perú, hoy se encuentran desatendidos en sus necesidades de carácter financiero por estar excluidos del sistema formal.

No menos importante es la cantidad de compatriotas que hoy reside en el exterior y envía remesas a sus familiares en nuestro país.

Se ha mostrado, a través del análisis de diversos estudios de especialistas, que existe una coherencia entre los individuos que utilizan el mecanismo de remesas y el los que requieren productos microfinanciero, ya que poseen similares características.

La respuesta entonces a esa pregunta sería tan simple como: **Por que no.**

Estos procesos son en cierta forma, sinérgicos si se los atiende en forma adecuada.

Los flujos de fondos que representan las remesas, pueden generar capacidad prestable para ser volcada en préstamos para los mismos microemprendedores que realizan las remesas, sirviendo éstas mismas como una demostración de la capacidad de generar ingresos de parte del remitente.

Se mostró que no son ciertas muchas de las ideas preconcebidas con respecto a los componentes de este nicho de mercado, los mismos pueden soportar tasas de interés que permitan cubrir el alto costo operativo que implica su atención, son potenciales demandantes de productos de ahorro, mas bien por seguridad y fácil acceso a los fondos que por el atractivo de la tasa, requieren servicios de transferencia de fondos y medios de pago adecuados y a costos razonables, como así también micro seguros que cubran el riesgo de su actividad.

Podríamos afirmar entonces que la desatención de este mercado atiende mas a un preconceito de la llamada banca comercial tradicional que a una inviabilidad desde el punto de vista de la generación de una rentabilidad adecuada a través de la colocación de productos que habitualmente se colocan en individuos que están dentro del sistema.

El diseño de productos adecuados aparece como un desafío interesante de abordar, implica un cambio de mentalidad en la banca tradicional y un giro de su mirada a este mercado desatendido, no solo con un objetivo de lucro, sino también con un objetivo social, de allí el énfasis de mencionar que esta tarea debería ser abordada por la banca cooperativa o estatal.

Las normas, como se ha visto, permiten adecuar horarios y metodologías de atención con la finalidad de acercar la entidad al individuo, la que deberá adecuarse a sus necesidades y no al revés. Si existe una “banca privada” que se adapta al individuo de altísimos ingresos, porque no pensar que también puede ser negocio adecuar una banca microfinanciera para atender a esa enorme cantidad de individuos que hoy estás excluidos del sistema tradicional.

La respuesta a este planteo podría implicar ventajas, no solo sociales sino económicas y de riesgo, ya que se atomizaría de tal manera la cartera, que la misma sería menos vulnerable a las crisis cíclicas a las que estamos acostumbrados.

Otro tema de no menor importancia, es la realidad que hoy se vive en lo que respecta a la crisis financiera internacional.

Un informe del Banco del Banco Interamericano de Desarrollo del 16 de marzo de 2009, señala que

“Tras casi una década de crecimiento, las remesas a América Latina y el Caribe declinarían en el 2009, por primera vez desde que el Banco Interamericano de Desarrollo comenzó a medir estos flujos en el 2000. El cambio de tendencia ocurrió en el cuatro trimestre del 2008.”

El último año, los países de Latinoamérica y el caribe recibieron en su conjunto 69.200 millones de dólares, resultando un incremento del 0.9% respecto del año 2007, pero si se compara el último trimestre de 2008 con el último trimestre de 2007, aquí se observa una baja del orden del 2% en las remesas generadas.

Seguramente este proceso se acentuará durante el presente año 2009.

Incremento en el desempleo, aumento en los recelos hacia el inmigrante y las fluctuaciones en los tipos de cambio son elementos que también señala el BID como atentatorios a este proceso.

Otra de las consecuencias de esta crisis, es la valoración del dólar frente a monedas latinoamericanas como el real o el peso mexicano, que, de acuerdo a lo mencionado en el mismo informe del BID, han atemperado en parte el efecto negativo de la baja en los flujos de remesas.

El mismo informe, señala que los inmigrantes están más habituados a enfrentar este tipo de crisis, y poseen un poder de adaptación mas desarrollado que el habitante del país anfitrión, generando un mayor esfuerzo para mantener el flujo de remesas para sus familias.

También cita una opinión del FOMIN (Fondo multilateral de inversiones), estima que esta crisis ofrece una oportunidad para incorporar a más familias que reciben remesas al sistema bancario formal.

La gerente general del FOMIN, Julie Katzman, observó que la mayor parte del dinero enviada por los emigrados se destina a alimentos, vestimenta, medicinas y vivienda, brindándoles a estas familias alivio en tiempos de estrechez. Sin embargo, menos de la mitad de estos hogares tienen cuentas bancarias en las que podrían mantener sus ahorros.

¿Es entonces esta crisis una verdadera oportunidad para potenciar estos mecanismos combinados de remesas y microfinanzas?

La respuesta a esta pregunta amerita otro trabajo, mas centrado en la actual coyuntura, pero podríamos afirmar que hoy los mecanismos que intenten encauzar las remesas a través de canales formales, incrementaran la posibilidad de acceso a los distintos servicios financieros de parte de estas familias, colaborando en el proceso de democratización financiera del que tanto se ha hablado en el presente trabajo.

La integración del proceso de remesas con los distintos mecanismos microfinancieros, podrán, a partir del desarrollo de productos adecuados a este mercado, combinados con mecanismos de atención acordes a este segmento, morigerar en cierta parte el impacto negativo generado por la crisis financiera.

La baja en los costos de transferencia de remesas, el logro al acceso de préstamos para el desarrollo de micro emprendimientos viables y la puesta a disposición de otros tipos de productos como medios de pago y seguros, impactaran positivamente en el nivel de vida de poblaciones hoy marginadas del sistema.

La economía mundial ha cambiado, ¿no será necesario plantear un cambio de paradigma en lo que se refiere a la atención de sectores hoy postergados del sistema?

En estos aspectos, el análisis desarrollado en el presente trabajo, intenta demostrar que todo esto es factible desde el punto de vista del negocio y realizable, técnicamente hablando.

Hoy contamos con los medios adecuados para lograr una atención a bajo costo y la normativa es coherente con los objetivos planteados.

Solo tenemos que tener la voluntad de enfrentar este desafío con la convicción que no solo estamos en busca del lucro, sino que perseguimos un fin social reflejado en el aumento de la democracia financiera a través del acceso de importantes segmentos de la población hoy postergados, a la gran gama de servicios que hoy ofrece la banca tradicional.

Bibliografía utilizada

Remesas de inmigrantes. Moneda de cambio económico y social – Donald F. Terry y Steven R. Wilson – Editores. – Edición en español año 2005

Trabajos consultados:

- Las remesas como instrumento del desarrollo - Donald. F. Terry.
- Encuesta de remitentes y receptores de remesas – Roberto Suro.
- Las remesas y el riesgo – Susan Pozo.
- Cómo mejorar el acceso de los migrantes latinoamericanos recientes al sistema bancario de Estados Unidos. – Sheila C. Bair.
- Como dar un efecto multiplicador a las remesas por medio de las microfinanzas: perspectiva de un estudio de mercados. María Jaramillo.
- Envío de remesas entre países vecinos en América Latina – Patricia Weiss Fageb y Micah N. Bump.
- Para que las remesas produzcan resultados – Manuel Orozco y Steven R. Wilson.

Las microfinanzas en América Latina y el Caribe - ¿Cuál es la magnitud del mercado? – Sergio Navajas y Luis Tejerina – Año 2007.

Las remesas de migrantes en América Latina y el Caribe ¿Una alternativa de desarrollo? (Sistema Económico Latinoamericano / Corporación Andina de Fomento) – Caracas. Venezuela – julio 2005.

Las remesas – Su impacto en el desarrollo y perspectivas futuras. Banco Mundial

Trabajos consultados- Edición en español año 2006.

- Las remesas de los trabajadores: Fuente importante y estable de financiación externa para el desarrollo – Dilip Ratha.
- Análisis de la experiencia de las cooperativas de crédito con las remesas en el mercado de América Latina – David C. Grace.
- Remesas internacionales, entrega del valor justo. – Norbert Bielefeld y Antonique Koning.
- La normatividad y la supervisión de los sistemas informales de transferencias de fondos – Samuel Munzele Mainbo.

- Propuesta de un marco para analizar los sistemas informales de transferencias de fondos – Raúl Hernández Coss.
- Transnacionalismo y desarrollo: Tendencias y oportunidades en América Latina – Manuel Orozco.

Manual de Microfinanzas – Una perspectiva institucional y financiera - Johanna Ledgerwood - Banco Mundial – Edición en castellano junio de 2000.

Emponderamiento y reducción de la pobreza – Deepa Narayan - Banco Mundial – Edición castellano 2002.

La oportunidad de negocios en la base de la pirámide – Un modelo de negocio rentable que sirve a las comunidades más pobres – C.K. Prahalad – Edición 2005.

Estrategias y estructuras de microfinanzas para la banca comercial. – Glenn D. Westley – Trabajo presentado en el mes de setiembre de 2006 ante el Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

Microempresas y microfinanzas en Argentina – Estudio de factibilidad para un proyecto de apoyo al sector de las microfinanzas – parte 1 – Octubre 2003. – trabajo publicado por r Microfinanzas SRL – financiado por el BID.

Microfinanzas: Un análisis de experiencias y alternativas de regulación – Publicado por el BCRA – Autores: Miguel Delfiner Cristina Paihlé y Silvana Perón – Abril 2006.

Los bancos comerciales y las microfinanzas - Publicado por el BCRA – Autores: Miguel Delfiner y Silvana Perón – Junio 2007

Metodología de estimación del Balance de Pagos – Dirección Nacional de Cuentas Internacionales – Instituto Nacional de Estadística y Censos – Secretaría de Política Económica.

Estudio de Opinión Pública sobre las Remesas en Paraguay – Presentación del FOMIN – Asunción del Paraguay – 9 de octubre de 2006.

Remesas e intermediación de Instituciones Micro Financieras: Temas y lecciones - FLACSO (Facultad Latino Americana de Ciencias Sociales).

Remesas a América Latina y el Caribe: Temas y perspectivas en materia de desarrollo – Manuel Orosco para la Organización de Estados Americanos-Setiembre 2004.

ANDARES – Seminario “Demanda Potencial de Microcrédito en el Conurbano Bonaerense – Buenos Aires – Abril 2007.

Microfinanzas y Pobreza - ¿Son Válidas las ideas preconcebidas? - Hege Gulli – Edición en español año julio 1999.

Dinero que cuenta – Servicios financieros al alcance la mujer microempresaria – Gloria Almeyda. – Banco Interamericano de Desarrollo – Edición en castellano - Julio de 1997.

El boom de las micro finanzas – El modelo latinoamericano visto desde adentro. – Marguerite Berger, Lara Goldmark y Tomas Miller Sanabria. – Banco Interamericano de Desarrollo – Edición Español 2008.

Plan de Negocios – La estrategia inteligente – Richard Stutely - Edición en castellano año 2000.

Dinero seguro – Desarrollo de cooperativas de ahorro y crédito eficaces en América Latina. – Publicado por el BID en enero 2000.

Dinero que cuenta – Servicios financieros al alcance de la mujer microempresaria Gloria Almeyda – Banco Interamericano de Desarrollo – Mayo de 1997.

Principales Autores Citados

Dale W Adams: es fundador del Programa de Finanzas Rurales de la Universidad Estatal de Ohio. La mayor parte de su carrera la desempeñó en esta misma universidad, de la cual se jubiló en 1995. Su experiencia con el crecimiento financiero rural llegó a ser decisivo para reducir estos programas. Colaborando con varias personas, organizaciones e instituciones, Dale y sus colegas organizaron cursos, seminarios y conferencias para reunir círculos profesionales, de los cuales surgieron cambios radicales en las percepciones tanto del rol de las finanzas rurales como del objetivo de los mercados. De hecho, su trabajo ayudó a abrir las puertas a las microfinanzas. Dale ha visitado más de 50 países en su carrera profesional.

Gloria Almeyda: Coordinadora en la Universidad de Georgetown – Centro de educación intercultural y del desarrollo.

Sheila C. Bair: es profesora decana de Política de la Regulación Financiera en la Facultad de Administración Isenberg de la Universidad de Massachusset. Anteriormente fue secretaria asistente para instituciones financieras en el Departamento del Tesoro de Estados Unidos, vicepresidenta senior para Relaciones Gubernamentales en la Bolsa de Nueva York, comisionada y presidenta provisional de la Comisión Reguladora del mercado de futuros de productos de los Estados Unidos.

Marguerite Berger: es Coordinadora Principal de Países de la División del Caribe del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), al que se sumó en 1990. Ha sido jefa de la unidad de microempresas, asesora senior y jefa interina de la División de Pequeñas y Medianas Empresas y Microempresas. Creó y fue la primera jefa de la unidad de Mujeres en el Desarrollo del BID. Tiene un doctorado en economía, y más de 20 años de experiencia en desarrollo económico en América Latina, el Caribe, Estados Unidos y Asia.

Norbert Bielefeld: Subdirector de Sistema de Pagos del Grupo de Bancos de Ahorro Europeo. Es egresado de la Escuela Superior de Ciencias Económicas y Comerciales de París y contador público. Realizó estudios especializados en la Universidad de California, Berkeley; Universidad de Cambridge, Reino Unido; e INSEAD, Francia.

Eduardo Bazoberry: Es gerente general de PRODEN, que es un fondo financiero privado que ofrece microcréditos y otros servicios financieros por más de 14 años a la población pobre rural y urbana de Bolivia.

Micah N. Bump: es investigador asociado en el Instituto para el Estudio de la Migración Internacional (ISIM) en la Universidad de Georgetown. Ha hecho estudios sobre prácticas para facilitar la integración social, económica y cívica de los inmigrantes recientes en asentamientos nuevos en Estados Unidos. Continúa explorando cuestiones relacionadas con los inmigrantes recientes en áreas rurales de Estados Unidos. Está realizando investigaciones con el tráfico de seres humanos y los flujos de remesas. Tiene un M.A. en Estudios Latinoamericanos con un certificado sobre emergencias humanitarias y Refugiados de la Escuela de la Universidad de Georgetown.

Hugo Cuevas Mohr Nació en Ciudad de Guatemala, en 1955. Estudió en Cali, Colombia en el Lycée Français Paul Valery donde se graduó en 1972. Coordinador Zona Sur-Occidente en Hogares Juveniles Campesinos (ONG Católica para el Desarrollo Rural) en Colombia. Posgrado en Desarrollo Rural y Mercadeo en el Instituto de Países en Vías de Desarrollo de la Universidad Católica de Louvain, Bélgica en 1981. Coordinador de Proyecto en PLADEICOP – Plan de Desarrollo de la Costa Pacífica Colombiana – Convenio Gobierno Colombiano y UNICEF. Profesor del Jefferson School en Cali Colombia 1983-86. Director Internacional de Universal de Cambios en Cali, Colombia, 1987-1992.

Miguel Delfiner es Analista Principal de la Gerencia de Investigaciones y Planificación Normativa, Sub Gerencia General de Normas. BCRA.

Lara Goldmark: es especialista senior en desarrollo e investigadora sobre desarrollo empresarial en Development Alternatives, Inc. En Bethesda, Maryland. Tiene numerosos escritos y amplia experiencia en enseñanza acerca de microfinanzas y desarrollo empresarial; anteriormente, trabajó para la Unidad de Microempresa del Banco Interamericano de Desarrollo. Como asesora del Banco Nacional de Desarrollo de Brasil, entre 1999 y 2003, elaboró un conjunto integral de herramientas de gestión de microfinanzas en portugués y redactó una serie de artículos que han dado forma al debate en torno al desafío que las microfinanzas enfrentan en América Latina, en relación con los grandes países.

David C. Grace: Gerente ejecutivo del Consejo Mundial de Cooperativas de Crédito (WOCCU, por sus iniciales en inglés). Responsable del desarrollo del servicio de la red de transferencias internacionales (IRnet) y su aplicación, en países tanto industrializados como en desarrollo. Tiene una maestría en la Universidad de Washington, en San Luis (EEUU) y se graduó con honores en la Universidad de San Luis (EEUU).

Raúl Hernández Coss: Especialista en el sector financiero, trabaja con la unidad del Banco Mundial responsable de la ejecución de misiones contra el lavado de dinero y contra la financiación del terrorismo, en el Departamento del Banco Mundial de Integridad Financiera del Mercado. Ha sido director del grupo de trabajo para la participación del banco en la iniciativa de Sistemas de Transferencias de la Cooperación Económica Pacífico Asiática (APEC). Publicó los estudios sobre corredor de transferencias Estados Unidos-México y Canadá-Vietnam, los cuales ofrecen lecciones sobre el vuelco de los sistemas informales de transferencias a los sistemas formales.

María Jaramillo: Es directora de Productos de Remesas y Ahorro en la Unidad de Marketing y Desarrollo de ACCION Internacional y como consultora en la unidad de Micro Empresas del Banco Interamericano de Desarrollo. Obtuvo un título en Política Internacional con especialización en Economía en Oberling College. También tiene un título en Relaciones Internacionales, con especialización en Economía Internacional y América Latina, de la Escuela de Estudios Internacionales Avanzados Paul H. Nitze de la Universidad John Hopkins.

Hugo Kantis: Coordinador Programa de Desarrollo Emprendedor-Director Maestría en Economía y Desarrollo Industrial at Universidad Nacional de General Sarmiento

Antonique Koning: Consultora de relaciones institucionales del Instituto Mundial de Bancos de Ahorro (WSBI). Es responsable de las relaciones con los bancos de ahorro y de consumo en América y el Caribe y de las relaciones entre WSBI y organizaciones internacionales como las Naciones Unidas.

Fernando Lozano Ascencio: Es doctor en sociología recibido en la Universidad de Texas en el año 1999. Por otra parte, ha realizado una maestría en demografía en el Colegio de México en el año 1993 obtuvo una Licenciatura en Ingeniería Agrónoma en la Universidad de Chapingo en 1983. Se ha ocupado de investigar los fenómenos migratorios tanto internos como internacionales, especializándose en el análisis de la inmigración mexicana en Estados Unidos de América. Otros proyectos de investigación se ocupan del fenómeno de remesas desde Estados Unidos hacia países de Latinoamérica, en especial México.

Samuel Munzele Maimbo: Especialista principal del sector financiero del Banco Mundial en la región Asia meridional. A partir de 2002, Maimbo ha dirigido el trabajo del Banco sobre sistemas informales de transferencias de remesas. Entre sus publicaciones sobre el particular, se incluye un Documento Ocasional del FMI titulado “Sistemas informales de transferencias de fondos: análisis del sistema informal Hawala”, “Los intermediarios del cambio de dinero en Kabul: estudio del sistema Hawala en Afganistan” y “Remesas de los trabajadores emigrantes en la región Asia meridional”. Con anterioridad a su vinculación con el Banco Mundial, trabajo como inspector bancario senior del banco de Zambia (1995/1997) y brevemente como auditor en Price Waterhouse. Obtuvo el doctorado en administración pública y una maestría en administración de negocios en la Universidad de Manchester y en la Universidad de Nottingham, respectivamente.

Beatriz Marulanda: economista y consultora, se ha desempeñado durante los últimos 14 años en áreas de microfinanzas, que incluyen el análisis de sistemas financieros e instituciones que están desarrollando servicios financieros para personas de bajos ingresos. Ha llevado a cabo proyectos para el gobierno de Colombia, el Banco Mundial, el BID, la Corporación Andina de Fomento (CAF) y la GTZ GMBH de Alemania. Se ha desempeñado durante 12 años en el banco central de Colombia, Banco de la República. En la actualidad es presidenta de la junta directiva de la Fundación Social, propietaria del Banco Caja Social, una institución pionera en la práctica de servicios financieros a los pobres en Colombia.

Tomas Miller-Sanabria: es oficial de inversiones senior en el Fondo Multilateral de Inversiones (Fomin) del Banco Interamericano de Desarrollo, en Washington, D.C. Con anterioridad, se desempeño como ejecutivo en la Corporación Andina de Fomento (CAF), en Caracas Venezuela; como vicedecano en el Stvdion Generale Constarricense, de San José. Ha obtenido un MBA (1986) en la Universidad de Dallas y un doctorado en economía agrícola y de recursos en Colorado State University.

Sergio Navajas: Es especialista en Microfinanzas de la División. Pequeñas y Mediana Empresa del Departamento de Desarrollo Sostenible del Banco Interamericano de Desarrollo.

Manuel Orozco: Es asociado senior en el Dialogo Interamericano y enseña en el Instituto del Servicio Exterior de Estados Unidos. Ha trabajado como consultor sobre políticas para varias organizaciones en Centroamérica, Estados Unidos y Sudáfrica, programas de desarrollo en las áreas de democracia y gobierno, así como sobre migración y remesas. Tiene un título en Ciencias Políticas de la Universidad de Texas en Austin, un Master en Administración Pública y Estudios Latinoamericanos, y un título en Relaciones Internacionales de la Universidad Nacional de Costa Rica. Ha publicado en forma extensa acerca de remesas, democracia, migración y relaciones internacionales.

María Otero: es presidenta y directora ejecutiva de ACCION Internacional, que presta servicios a alrededor de 1.8 millones de clientes, con una cartera activa de mas de 1,3 mil millones de dólares. Dirige las tareas de esta institución en 22 países de América Latina, el Caribe y Africa. Es presidenta de la junta directiva de Acción Investments in Microfinance, SPC, una firma que invierte en instituciones de micro finanzas. Es miembro de la junta directiva de Banco Sol (Bolivia), Mibanco (Perú) y Compartamos (México). Mundialmente reconocida como una voz importante en la microfinanza, es autora de diversas monografías sobre el tema.

Cristina Pailhé: es gerente de la Gerencia de Investigación y Planificación Normativa; Subgerencia General de Normas del BCRA.

Silvana Peron es Analista Senior de la Gerencia de Investigaciones y Planificación Normativa, Sub Gerencia General de Normas. BCRA.

Susan Pozo: es profesora de Economía de la Universidad de Michigan Occidental en Kalanmazoo, Michigan, y han enseñado en la Universidad Estadual de Pennsylvania. Ha generado extensas publicaciones acerca del tema de remesas, migración y regímenes de tasa de cambio en prestigiosas publicaciones del medio.

C.K. Prahalad: es Profesor de la cátedra Harvey C. Fruehauf de Administración de Negocios en la Universidad de Michigan, Escuela de Postgrado. El Dr. Prahalad se especializa en estrategia corporativa y en el papel y el valor de la alta gerencia en empresas multinacionales grandes y diversificadas. Entre sus muchos libros y artículos se encuentra *Compitiendo por el Futuro*, en co-autoría con Gary Hamel. El Dr. Prahalad ha sido consultor de la alta gerencia de empresas como AT&T, Cargill, Eastman Kodak, Honeywell, ICL, Philips, TRW, Quantum, NCR, y Oracle.

Dilip Ratha: Economista principal del Grupo del Perspectivas del Desarrollo, del Banco Mundial. Ha trabajado extensamente en temas de financiación internacional, entre ellos los factores determinantes de la financiación oficial para el desarrollo, deuda a corto plazo y crisis, inversión extranjera directa sur-sur y aseguramiento de cuentas por cobrar. Se lo considera uno de los expertos mundiales en remesas de los emigrantes internacionales. Con anterioridad a su vinculación con el Banco Mundial, trabajó como economista regional para os mercados asiáticos nacies en Credit Agricole Indosuez. Antes, había sido profesor de macroeconomía del Instituto Indio de Gestión, Ahmedabad- Tiene un doctorado del Instituto Indio de Estadística, Nueva Delhi.

Richard Rosenberg: Asesor financiero de países del CGAP – (De su siglas en inglés: Grupo consultivo de ayuda a la población más pobre), es especialista en micro finanzas y doctorado en la Universidad de Harvard.

Marguerite S. Robinson: es una consultora independiente en microfinanzas y desarrollo social y económico al igual que escritora. Ha trabajado extensamente en áreas rurales y tribales de Asia y con los pobres urbanos. Ha servido por muchos años como consejera para el Ministerio de Finanzas de Indonesia y el Bank Rakyat Indonesia para desarrollar su sistema de microfinanzas. Ha trabajado en Asia, África y América Latina, aconsejando a gobiernos, bancos, donantes y demás. Ha escrito muchos libros y artículos acerca de las microfinanzas y el desarrollo.

Roberto Suro: es director del Centro Hispano Pew, organización de investigaciones y análisis de políticas con base en Washington, DC. Ex periodista, tiene casi 30 años de experiencia escribiendo sobre temas hispanos y de migración. Es graduado de la Universidad de Yale y la Universidad de Columbia.

Richard Stutely: ha sido colaborador en el Ministerio Británico de Finanzas, ocupándose de la planeación de una importante gama de negocios. Fue miembro de la bolsa de valores del Londres, banquero inversionista y director administrativo de importantes firmas internacionales.

Luis Tejerina: Es economista de la Unidad de Pobreza y Desigualdad del Departamento de Desarrollo Sostenible del Banco Interamericano de Desarrollo.

Donald F. Terry: ha sido gerente del Fondo Multilateral de Inversiones (Fomin). Antes de unirse al Fomin, Terry fue subsecretario asistente del Departamento del tesoro de Estados Unidos y director de personal del Comité Económico Conjunto, el Comité de la Cámara de Representantes sobre ética. Graduado en Ciencias Políticas en el Universidad de Yale (1968) y graduado del Programa de Gerentes Senior de gobierno de la Facultad de Negocios de la Universidad de Harvard en 1978.

Patricia Weiss Fajen: es investigadora senior asociada al Instituto para el Estudio de la Migración Internacional (ISIM) en la Universidad de Georgetown, donde realiza investigaciones y dicta cursos sobre reintegración y reconstrucción post conflicto. Ha trabajado con el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para Refugiados, el Instituto de Investigaciones sobre Desarrollo Social de las Naciones Unidas y el Instituto de Desarrollo económico del Banco Mundial.

Glenn D. Westley: es asesor senior de microempresa de la División de Micro, Pequeña y Mediana Empresa del Departamento de Desarrollo Sostenible – Banco Interamericano de Desarrollo.

Steven R. Wilson: Ha trabajado en el Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN) del Banco Interamericano de Desarrollo desde 2000, donde colabora en el desarrollo de nuevas prioridades, incluyendo aquellas en las áreas de remesas de migrantes, comercio e integración y estándares internacionales. Es Doctor en Economía recibido en la Universidad

de Tennessee en 1992. Ha enseñado Economía en la Universidad de Webster en Viena y ha sido asistente de investigación del Centro de Desarrollo de La Administración de La Universidad de Tennessee.

René Zenteno es actualmente profesor-investigador del Centro de Estudios Estratégicos y coordinador del Centro de Investigación Demográfica e Información Geográfica del Tecnológico de Monterrey Campus Guadalajara. Miembro del Sistema Nacional de Investigadores desde 1993. Realizó estudios de maestría en demografía en El Colegio de México (1983-1985) y de doctorado en sociología y demografía en la Universidad de Texas en Austin (1989-1993). Estancia posdoctoral en la Universidad de Pennsylvania (1996-1998).