

INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA EN LAS MICROFINANZAS: **¿QUIÉN GANA Y QUIÉN PIERDE?**

CLAUDIO GONZÁLEZ-VEGA
FUNDACIÓN BBVA MICROFINANZAS



El Microempresario Actor Clave
del Desarrollo Económico y Social:
**Innovación y Tecnología
al servicio de la Inclusión**

**JULIO
2018**

Cartagena de Indias - Colombia
Hotel Las Américas
Martes 17, miércoles 18 y jueves 19



Tres preguntas estimulantes

1. ¿Cuál es el impacto de la inclusión financiera en la **distribución** del ingreso?
2. ¿Cuál ha sido el impacto de las **microfinanzas** en la distribución?
3. ¿Cómo afectará a ese impacto la **digitalización** de las (micro)-finanzas?

Crecimiento y desigualdad



<u>Año</u>	<u>M.E.</u> <u>“A”</u>	<u>M.E.</u> <u>“B”</u>	<u>M.E.</u> <u>“C”</u>	<u>“C”/ “A”</u>
2000	1,000	1,000	1,000	1.0
2005	1,051	1,403	2,488	2.4
2010	1,105	1,967	6,192	5.6
2020	1,220	3,870	38,338	31.4

1 %
anual

7 %
anual

20 %
anual

veces

Fuentes de generación de ingresos



1. Oportunidades productivas:

- rendimientos esperados
- riesgo

2. Poder de compra sobre recursos:

- propios (ahorro)
- de otros (crédito)



Heterogeneidad

No todos los pobres lo son por las mismas razones:

- (1) ausencia de **oportunidades** productivas
- (2) carencia de **recursos** propios para aprovechar oportunidades (dotación insuficiente)

Heterogeneidad



(3) **aislamiento:**

elevados costos de transacciones
y dificultades de acceso a:

- mercados
- información
- servicios públicos

(4) diversa exposición a **riesgos** (trampas de pobreza)

Proceso dinámico



La condición de pobreza cambia en el tiempo:

- **suerte**: incidencia de eventos exógenos adversos (shocks), con diferente frecuencia y magnitud
- **comportamiento**: decisiones
- **herramientas** para:
 - hacerle frente a emergencias
 - aprovechar oportunidades

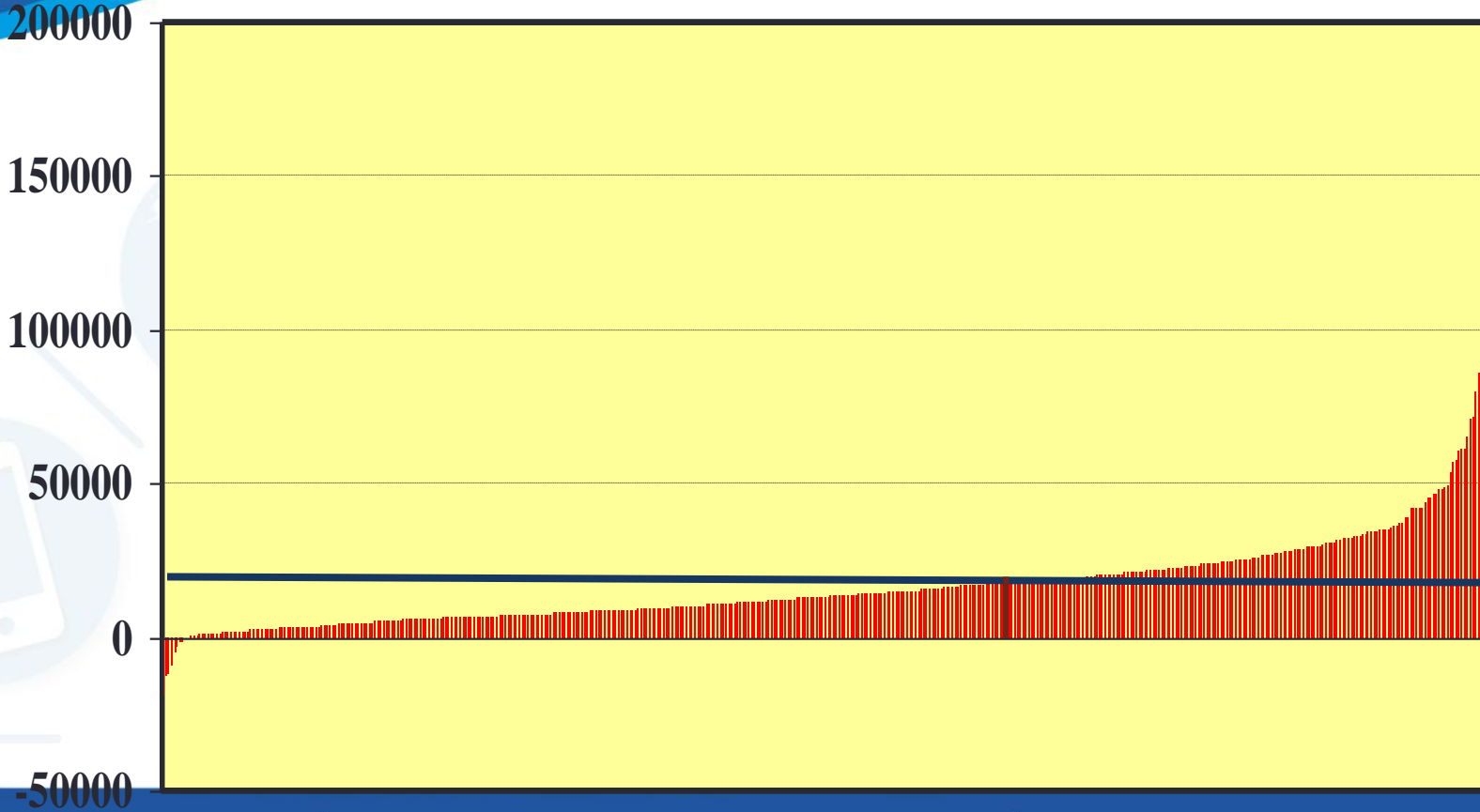
EL SALVADOR. Ingreso hogares rurales

1995



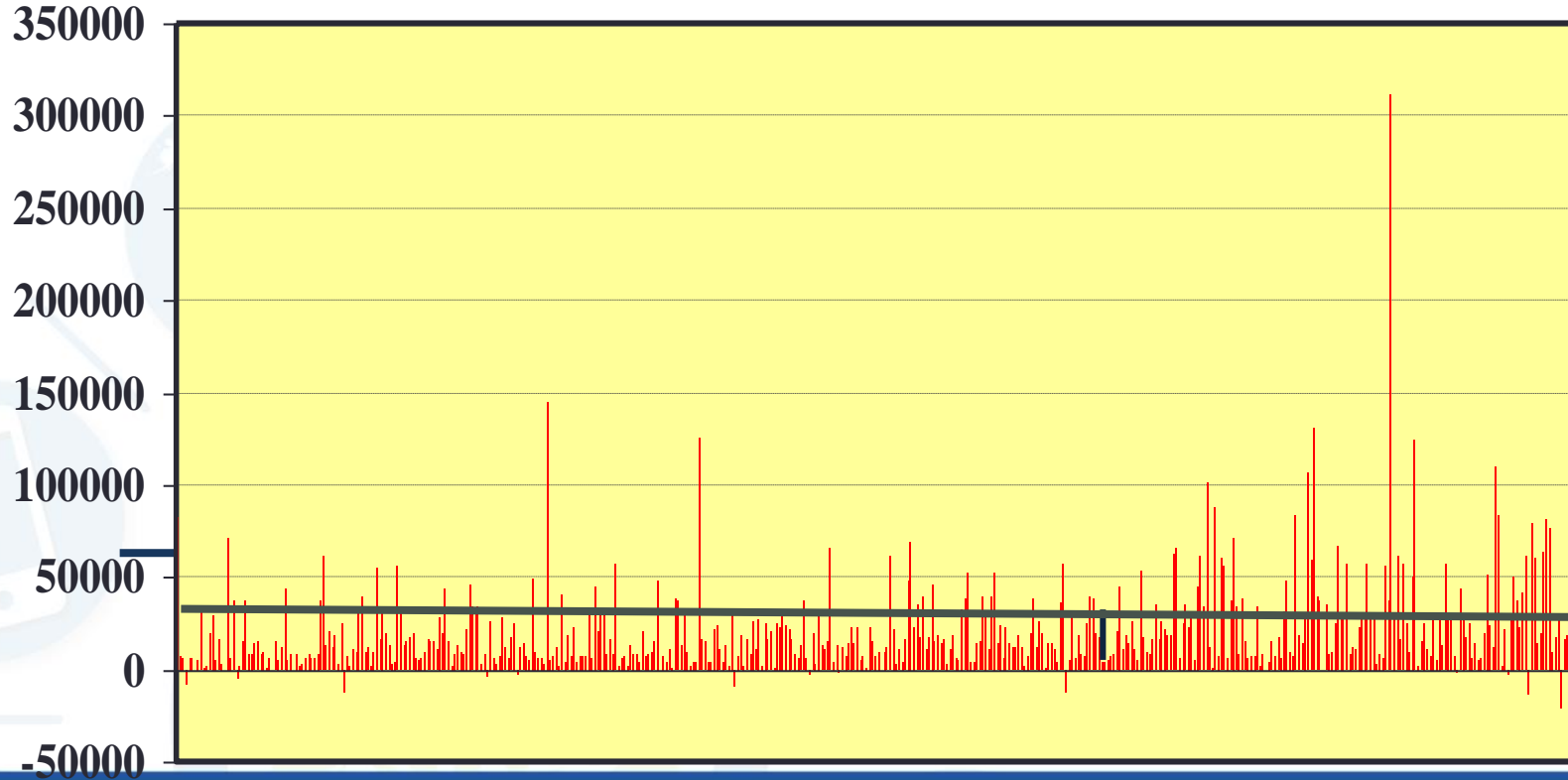
Hogares –
ordenados
según
ingreso en
1995

Encuesta
Ohio State-
FUSADES



EL SALVADOR. Ingreso hogares rurales

1997 

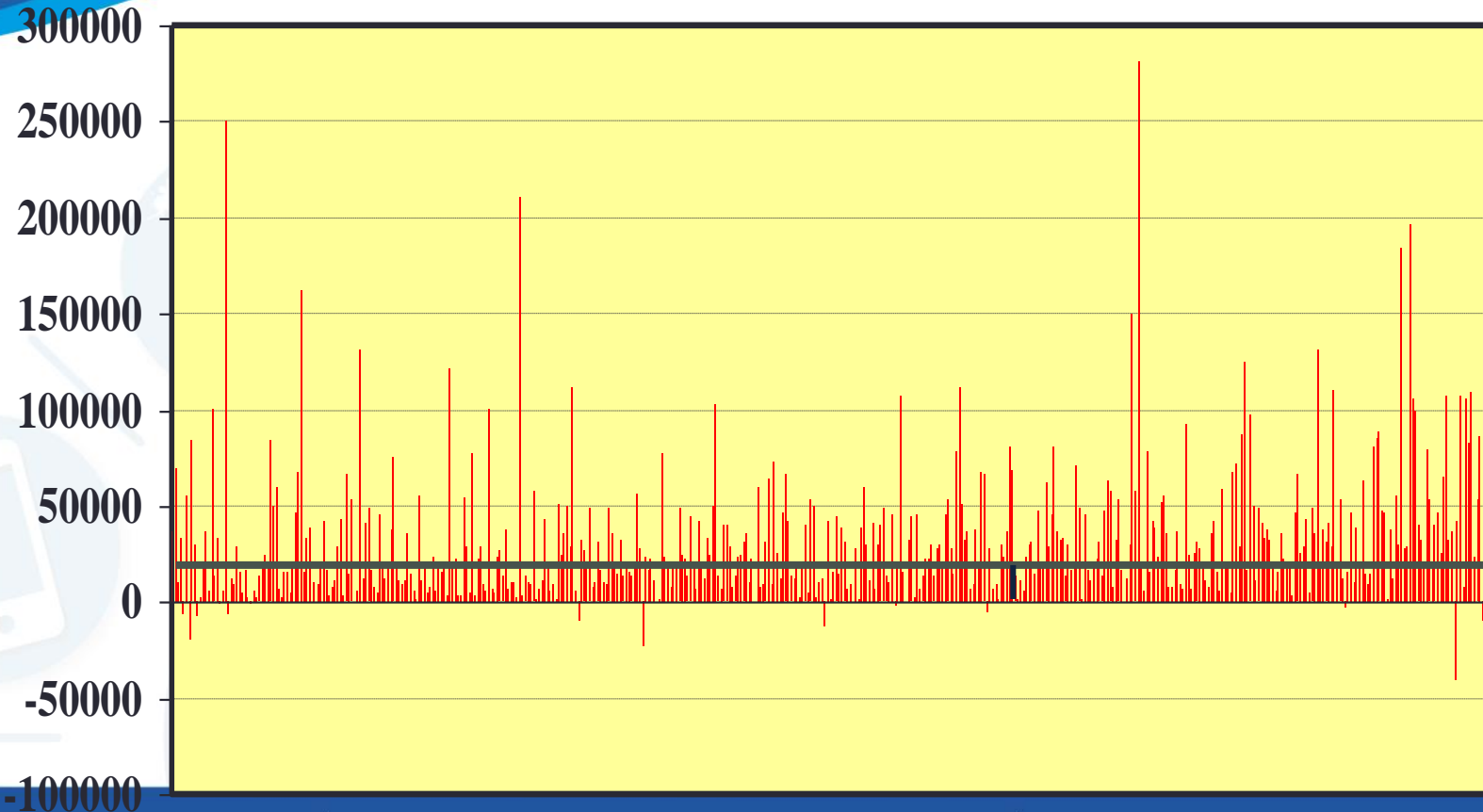


Hogares –
ordenados
según
ingreso en
1995

Encuesta
Ohio State-
FUSADES

EL SALVADOR. Ingreso hogares rurales

1999



Hogares –
ordenados
según
ingreso en
1995

Encuesta
Ohio State-
FUSADES

Fragmentación



Coexistencia de agentes económicos:

(1) con oportunidades atractivas,
pero sin recursos propios suficientes
para aprovecharlas (**deficitarios**).

Enfrentan tasas marginales de
rendimiento “altas”

 demandan crédito.

Fragmentación



Coexistencia de agentes económicos:
(2) con recursos propios que no pueden usar rentablemente, porque no tienen oportunidades suficientemente atractivas (**superavitarios**).
Enfrentan tasas marginales de rendimiento “bajas” →
demandan facilidades de depósito.



Intermediación

Traslada poder de compra sobre los recursos, de unidades superavitarias a unidades deficitarias.

Aumenta la productividad de la economía y mejora el bienestar de ambos actores (es un juego de suma positiva).

Intermediación y distribución



El impacto de la intermediación es **desigual**:

1. El impacto sobre los incluidos

no es uniforme

= f (tecnología de intermediación)

2. Se crea una **brecha** entre los incluidos y los excluidos.

Trampas de pobreza



La falta de acceso a servicios financieros **eficientes** (pagos, depósitos, crédito, seguros) contribuye a la pobreza:

- **poder de compra** presente limitado
- **volatilidad** de ingresos (irregularidad, estacionalidad, ciclos, etapa de vida)
- **vulnerabilidad** ante eventos catastróficos

Interacciones



**Estructura
del
mercado**

Tecnologías

**Tipos
de clientes
atendidos**

“Empate” (matching)



- **Hipotecas** → **bienes raíces** → **trampa de pobreza y desigualdad**
- **Consulta a buró** → **historia de crédito** → **exclusión de “desconocidos”**
- **“Credit scoring”** → **regularidad estadística** → **rationamiento (“errores”)**



Tipos de errores:

1. Falso positivo:
Aceptar a un “mal” riesgo como si fuese “bueno”
2. Falso negativo:
Rechazar a un “buen” solicitante pensando que es un “mal” riesgo

Tipos de riesgos:



morosidad



exclusión



MICROFINANZAS

Tamaño de la transacción

Tecnología

Pobreza del cliente

MICROFINANZAS



Conjunto de **innovaciones** en tecnologías financieras, que han facilitado la inclusión de ciertos clientes — con características que habían hecho su atención difícil — a mercados financieros **institucionales**, adonde habían estado excluidos.

Oferta de servicios financieros cuando ciertas características de:



- (a) el cliente
- (b) la transacción
- (c) la actividad a financiar

hacen que el uso de una ***tecnología bancaria tradicional*** ...
no sea rentable (no sea factible, sustentable),
mientras que la transacción sí lo es
cuando se usan otros tipos de ***tecnologías***.

banca tradicional

- ▶ **Distancia** • Venga!
- ▶ **Información**
 - cada transacción
 - información *dura*
 - estados financieros auditados
 - estudios de factibilidad
 - score paramétrico

microfinanzas

- Voy!
- hogar-empresa **en el tiempo**
- información *blanda*
- atributos *intangibles*
- evaluación *in situ*
- **contacto** directo
- evaluación delegada

banca tradicional

- ▶ **Incentivos**
 - impersonal
 - activos tangibles
 - hipotecas
 - prendas
 - quiebras
- ▶ **Cumplimiento**
 - ejecución judicial

microfinanzas

- relación **personalizada**
- activos **intangibles**
 - reputación
 - dación en pago
 - valor presente de la **relación**
- pérdida de acceso

Innovación central:

Relación directa

y mutuamente valiosa


...estructura de incentivos que
determina el comportamiento
de ambas partes en el contrato



La formación de la condición de **sujeto de crédito** es un proyecto conjunto:

Ambas partes deben tener **incentivos** para invertir en la creación y ampliación de la condición de sujeto de crédito, como una **relación de largo plazo**, que aprovecha los costos hundidos de la creación de **reputación** y del **aprendizaje**.



 proeza de enormes dimensiones
en la historia de la
inclusión financiera...
... episodio exitoso por sus
efectos positivos en todas
las dimensiones de la **cobertura**



- **Amplitud:**
 - elevados números de no alcanzados
- **Profundidad:**
 - los más pobres (rurales) excluidos
- **Variedad:**
 - servicios críticos (seguros) no disponibles

Deficiencias de la cobertura



- **Valor:**
 - **costos** todavía elevados y no uniformes (regresivos)
 - servicios no siempre bien adaptados a las circunstancias **particulares**
- **Permanencia:**
 - instituciones **frágiles**, sobre todo ante eventos sistémicos

Cambio tecnológico



- ▶ Avances en el manejo de información y de datos y en las **comunicaciones** (TICs):
 - Plataformas y servicios **automatizados**
 - Servicios con mayor valor agregado
 - Pagos **electrónicos** originados por el cliente y uso de banca móvil
 - Sistemas de minería de datos (**big data**)
 - Contacto **frecuente** pero **impersonal**

Transformación digital



- evolución de bancos y transformación de la industria de servicios financieros
- **oportunidades y desafíos** para las microfinanzas, dada su clientela de:
 - ▶ ingresos bajos
 - ▶ menor educación
 - ▶ limitado acceso a información
 - ▶ desconfianza con la tecnología y resistencia al cambio

Oportunidades de la digitalización



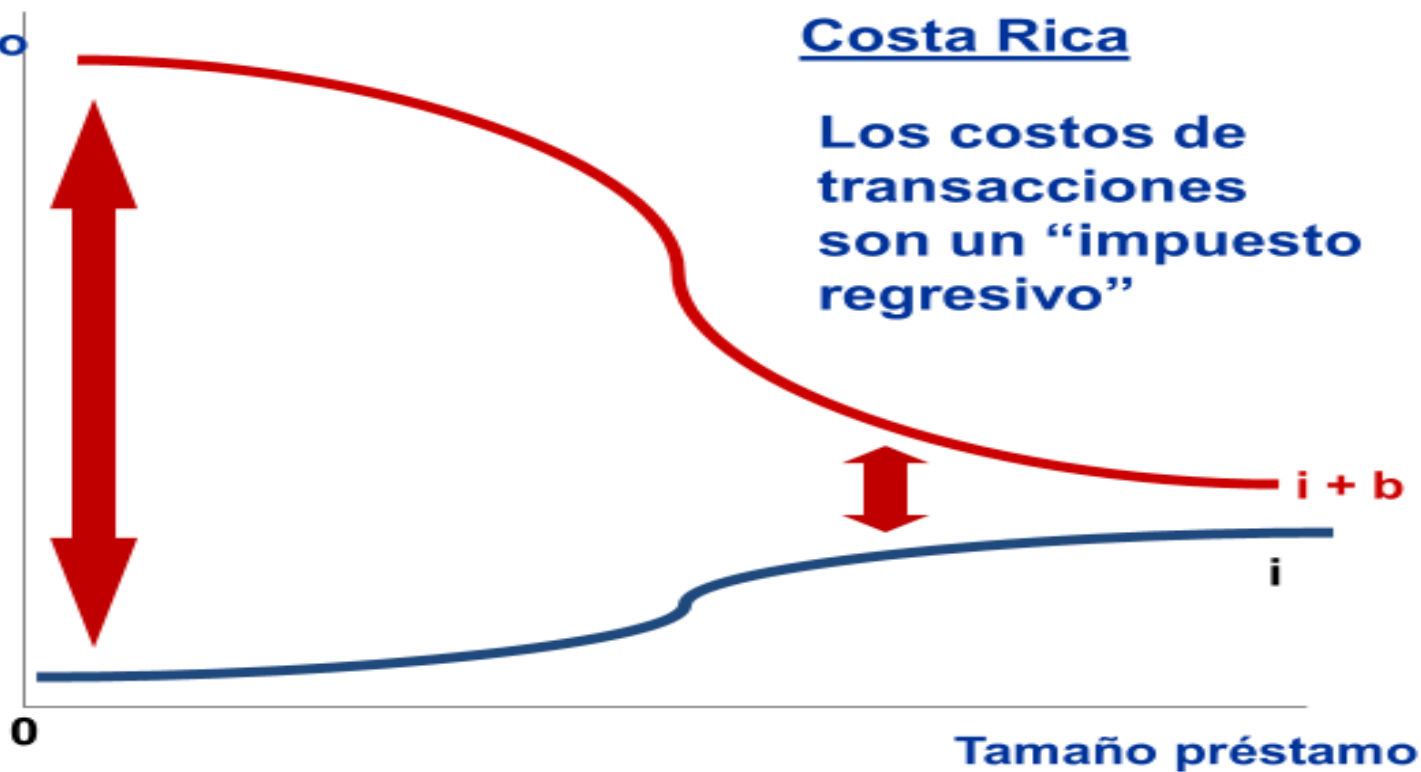
- ▶ Reducción de los **costos de transacciones**:
 - Cairncross: “muerte de la distancia”
- ▶ Aumento de la **productividad** del asesor:
 - uso del tiempo, economía de papel
 - información en tiempo real
- ▶ Aumento de la **satisfacción** del cliente:
 - prontitud: oportunidades y emergencias



Costo %

Costa Rica

Los costos de transacciones son un “impuesto regresivo”






Desafíos de la Digitalización



- ▶ **Conectividad:**
 - infraestructura, distribución
- ▶ **Costeabilidad (*affordability*):**
 - espacios públicos
 - ciudades inteligentes
- ▶ **Confianza:**
 - educación, soporte al cliente
 - protección del consumidor
- ▶ **Externalidades**

“Des-empates” de la digitalización

- Falta de conectividad  Exclusión
- Menor educación  Inclusión parcial
(transición demográfica)
- Desconfianza  Inclusión indirecta

Desafío: evitar **“brechas”** que aumenten la desigualdad.



Desafíos hacia el futuro

¿Cómo continuar con los procesos de innovación, adoptando y adaptando las nuevas **herramientas de información y comunicaciones** sin destruir las **relaciones**, que constituyen la esencia del éxito de las microfinanzas?

Tecnología y Relaciones



El uso de las nuevas **tecnologías** de información y comunicaciones puede **complementar** y reforzar unas **relaciones** robustas con el cliente, pero no puede ni debe sustituirlas.

→ El riesgo es que el (ab)uso de los medios digitales debilite las relaciones, basadas en la **confianza e interacción** humana.



- **Proximidad física**
- Estar cerca, entender y responder a las necesidades de los clientes
- Minimizar los desplazamientos
- Acompañarlos, una vez vendido el producto
- **Reconocer la heterogeneidad**
- Segmentación (diferenciación)
- Variedad de servicios
- **Aumentar la eficiencia**
- Reducción de costos
- Transacciones sencillas
- Ofrecer lo que de verdad hace falta (valor)



- ▶ **Optimización:** procesos internos ágiles y eficientes para la reducción de costos:
 - soluciones tecnológicas en la nube
 - “core” bancario que centraliza la actividad
 - digitalización de documentos
 - repositorio de datos para atención rápida
 - configuración de nuevos procesos y canales



- ▶ **Aproximación: “movilidad”**
-- operación *branchless*,
mediante el uso de tabletas / teléfonos
(multi-dispositivo) por los asesores
y por los agentes corresponsales,
para dar servicios en línea a los clientes y
para evitar desplazamientos.



- ▶ **Contacto:**
Reducción de costos de transacciones del cliente, mediante operación *cashless*
- ▶ **Comunicación:**
Creación de comunidades virtuales

Microfinanzas

- ▶ **Distancia** • Voy!
- ▶ **Información**
 - hogar-empresa
 - información *blanda*
 - contacto directo

FMBBVA

- vamos y llevamos la “sucursal” al cliente
- hogar-empresa-cadena-entorno en el dispositivo
- información **in situ** y simulación (modelos de riesgo, algoritmos)
- contacto directo + contacto digital, continuo, diverso



Reflexión final

La digitalización de las finanzas ofrece un enorme **potencial**, sobre todo en la reducción de los costos de transacciones y, por esta vía, mejorar la distribución del ingreso.

Reflexión final



Es indispensable no confundir la **herramienta** con la solución a la exclusión financiera.

Hay que conservar lo básico:
una **relación** de confianza y beneficios mutuos entre la institución y el cliente (mejor informado) que aporte valor.



Trabajamos por lo que
realmente importa

Finanzas Productivas Responsables



9^o CONGRESO ASOMICROFINANZAS

El Microempresario Actor Clave
del Desarrollo Económico y Social:
Innovación y Tecnología
al Servicio de la Inclusión



**JULIO
2018**

Cartagena de Indias - Colombia
Hotel Las Américas
Martes 17, miércoles 18 y jueves 19


ASOMICROFINANZAS