

## Utilización de la tecnología para construir sistemas financieros inclusivos

El uso innovador de la tecnología de la información y de la comunicación para procesar de forma económica un gran volumen de pequeñas transacciones y desarrollar una amplia gama de servicios financieros puede ayudar a que las instituciones microfinancieras (IMF) sean más eficientes y a que los bancos comerciales se interesen en atender a las personas pobres. Gracias a la disminución en el costo del hardware y una infraestructura de apoyo creciente existe una disponibilidad a estas tecnologías. Según Santanu Mukherjee, director de VISA Internacional para el Sur de Asia, los lectores de tarjetas de débito y de crédito actualmente se pueden obtener por tan sólo USD\$125 y funcionan de manera inalámbrica. Desde 1999 hasta el 2004, el número de abonados en África pasó de 7,5 millones a 76,8 millones (LaFraniere 2005). Además de reducir los costos de entrega para los bancos, las personas pobres podrían finalmente preferir usar estos medios porque son económicos y prácticos. Muchos de los clientes no bancables pueden obtener acceso a los servicios financieros por primera vez.

### Cómo funciona

En una reciente encuesta de CGAP, 62 instituciones financieras en 32 países informaron del uso de canales de tecnología, como los cajeros automáticos (ATM), puntos de venta (POS) de lectores de tarjetas<sup>1</sup> y teléfonos celulares<sup>2</sup> para procesar transacciones para los clientes pobres. Algunos utilizan la tecnología nueva para prestar un mejor servicio a los clientes actuales; otros esperan llegar a nuevos clientes en zonas donde establecer una sucursal es demasiado costoso.

<sup>1</sup> Las terminales POS son dispositivos que gestionan pagos de desembolsos al leer las tarjetas de débito y de crédito o los códigos de barra y al comunicar la información de transacciones a través de conexiones de telecomunicación.

<sup>2</sup> A través del teléfono celular se pueden realizar transacciones enviando un mensaje de texto o usando otro protocolo.

En Brasil, bancos del sector privado como el Banco Bradesco y Lemon Bank y bancos estatales como Banco do Brasil y Caixa Economica Federal han creado cerca de 30.000 “bancos corresponsales”. Los quioscos de lotería, las oficinas de correos, supermercados, ultramarinos, gasolineras y otras tiendas minoristas actúan como agentes para el banco y utilizan dispositivos puntos de venta o las computadoras personales para distribuir una amplia gama de servicios bancarios como ahorros, crédito, transferencias de dinero, seguros y distribución de beneficios gubernamentales. Con este enfoque, los bancos brasileños han abierto alrededor de 10 millones de cuentas corrientes desde el año 2000.

### Expansión prematura con tal de declarar el éxito

¿Serán los canales sin sucursales lo suficientemente rentables como para convencer a los bancos de que los clientes de bajos ingresos son un mercado viable a largo plazo? Es demasiado temprano para obtener una respuesta. Para generar dinero, un canal sin sucursal necesita proporcionar servicios a una gran masa crítica de clientes y prestar una amplia gama de servicios. Uno de los retos es establecer relaciones fructíferas a largo plazo con los clientes cuando el principal punto de contacto no es el banco sino un supermercado o una farmacia. Banco do Brasil descubrió que el 30 por ciento de las cuentas abiertas en “bancos corresponsales” nunca se utilizan (Valor Economica 2005). La rentabilidad también depende de la capacidad del banco de otorgar préstamos a los nuevos clientes. Tomar decisiones acertadas sobre el crédito en los prestatarios que carecen de historial crediticio u otra forma de garantía requiere de una asociación con las IMF, nuevas técnicas de calificación de crédito u otros enfoques. Estas metodologías se están probando actualmente.

¿Las personas pobres y muy pobres están utilizando estos nuevos canales sin sucursales? Los datos de Brasil son alentadores; alrededor del 48 por ciento de los clientes de los corresponsales bancarios de Caixa Economica ganan menos de R\$200 (equivalente a US\$75) al mes, menos que el salario mínimo del país (Kumar, Parsons y Urdapilleta; de próxima aparición). Aún así, el CGAP está haciendo un estudio para saber por qué algunas personas pobres no utilizan estos canales tecnológicos de prestación de servicios.

## Lecciones emergentes

La clave del éxito de un canal está en la comunicación y el entendimiento con el cliente. Algunos ensayos con personas pobres en la India que están empleadas han revelado que a menos que se les diga explícitamente a los clientes que no desvelen su número de identificación personal, lo suelen escribir en la tarjeta de débito lo cual hace que la seguridad para la cuenta no sirva de nada. En Uganda, Stanbic montó puestos donde el personal del banco enseñaba a los clientes a utilizar los cajeros automáticos.

Gran parte del riesgo operacional dentro de la creación de canales de prestación de servicios sin sucursales radica en la necesidad de aceptar, almacenar y dispensar efectivo. Según Andre Cano, director del Banco Postal, el Banco Postal eliminó la necesidad de transportar grandes cantidades de dinero en efectivo a las comunidades en zonas remotas al trabajar con negocios locales y los gobiernos municipales para garantizar que hagan depósitos a finales de mes y por ende los pensionistas y aquellos que reciben prestaciones de la seguridad social pueden retirar dinero al principio del mes.

El gobierno desempeña un papel fundamental. Puede aprobar leyes o usar sus contactos para estimular a los bancos a prestar servicios a las personas pobres tal y como han hecho en Brasil, Sudáfrica y la India. En Brasil, las leyes que regulan el uso de correspondientes han evolucionado a un ritmo constante desde la década de los 70 lo cual ha permitido a los bancos brasileños prestar servicios financieros de forma rentable a través de una amplia red de tiendas al por menor. Para ayudar a los bancos a captar clientes de bajos ingresos, los reguladores en Sudáfrica y Brasil han relajado las normas sobre los requisitos de identificación para abrir cuentas corrientes con saldos máximos limitados.

## Conclusiones y vías para continuar el trabajo

Las primeras experiencias con canales bancarios sin sucursales apuntan a tres áreas donde se necesita una mayor atención. En primer lugar, los encargados de formular políticas deberían reflexionar sobre formas de

encontrar un equilibrio entre un mayor acceso con una regulación y supervisión adecuada. En segundo lugar, se necesita un estudio más exhaustivo para entender cuales son las características de diseño clave para que los canales de tecnología sean prácticos, cómodos y confiables para los clientes pobres y así generar los volúmenes de transacciones necesarios para que sea rentable para los bancos. Por último, las IMF deben evaluar los retos y las oportunidades fruto de los canales de la tecnología.



## Recursos

LaFraniere. 2005. "For Africa, a Godsend in Cellphones." *The New York Times*. 25 de agosto.

Valor Economica. 2005. "Brazil: Banco Popular do Brasil Hit by High Levels of Debt Default and High Cost." *ValorEconomica*. 11 de noviembre.

Kumar, Anjali, Adam Parsons y Eduardo Urdapilleta. *Banking Correspondents and Financial Access: The Experience of Brazil and Potential for Other Countries*. Washington, D.C.: el Banco Mundial; de próxima aparición.

**Autores:** Gautam Ivatury, Mark Pickens, and Hannah Siedek

Para más información sobre tecnología y microfinanzas...

- Comuníquese con Gautam Ivatury, especialista de CGAP, a través de su correo electrónico: [givatury@worldbank.org](mailto:givatury@worldbank.org)
- Viste el sitio Web [www.cgap.org](http://www.cgap.org) para acceder a material relevante que incluye;
  - "Utilización de Tecnología para Crear Sistemas Financieros Inclusivos", de Gautam Ivatury, Enfoques 32, enero 2006
  - "Teléfonos Celulares para las Microfinanzas", Reseña CGAP, mayo 2006.

CGAP 1818 H Street, NW. Washington, DC 20433  
Tel: 202 473 9594. Fax: 202 522 3744  
Correo electrónico: [cgap@worldbank.org](mailto:cgap@worldbank.org)