

23 de febrero de 2017



FriendshipBridge

Empowered Women Eliminating Poverty

Presentadores:

Bobbi Gray, Director de Investigación, Fundación Grameen (EEUU).

Caitlin Scott, Gerente de Desempeño Social, Friendship Bridge (Guatemala)

Los resultados de los indicadores en la prueba piloto: El SPTF está trabajando con varios socios en todo el mundo, con diferentes niveles de participación, para la recolección de datos de la prueba piloto y el análisis de los indicadores de resultados. La prueba piloto más estructurada está sucediendo en tres instituciones en Perú. El SPTF ya ha publicado una lista de indicadores recomendados en cuatro áreas: a) negocios y emprendimiento; b) pobreza, bienes y vivienda; c) resiliencia y vulnerabilidad; y d) salud. Mediante las pruebas piloto, el SPTF está comenzando a recopilar indicadores para probarlos y revisarlos en otras áreas también como: estrés financiero / salud, empoderamiento de las mujeres, agricultura, educación y capital social.

Marco conceptual; salud financiera y estrés: A medida que aumenta la deuda en el hogar, la capacidad del hogar para hacerle frente al choque disminuye. A medida que aumenta el número de clientes endeudados, aumenta el riesgo para el sector de servicios financieros. El “estrés financiero” se refiere no solo a la sensación de estrés, sino también a los mecanismos que las personas utilizan para afrontar el sobreendeudamiento. Una pregunta clave es, “¿Podemos desarrollar un sistema de alerta temprana, que identifique a los clientes que están en riesgo de sobre endeudarse?”

Incorporación de indicadores de algunos estudios que evalúan el estrés financiero o la salud del cliente:

- Estrés financiero auto percibido (Nota: un estudio usó los siguientes primeros cuatro indicadores para crear una calificación de índice del estrés financiero):
 - ansiedad sobre el reembolso del préstamo,
 - argumento con el cónyuge sobre las finanzas,
 - tiempo dedicado a pensar en el pago en el último día,
 - [varias preguntas relacionadas con el nivel general de estrés en relación con las finanzas personales]
- Satisfacción con la vida como un todo:
 - satisfacción general con la vida
 - satisfacción con la situación financiera del hogar
- Consecuencias o experiencias del estrés financiero (se relaciona con los mecanismos de afrontamiento):
 - estado de seguridad alimentaria / cambio en la dieta del hogar
 - índice reducido de estrategias de afrontamiento (rCSI): es similar al índice de seguridad alimentaria
 - capacidad (dentro) del hogar para pagar los gastos básicos del hogar (por ejemplo, cancelar las visitas médicas, sacar a los niños de la escuela, no pagar la electricidad o la ropa)

- Registros del proveedor de servicios financieros (estos son datos que los proveedores de servicios financieros generalmente ya han recopilado, pero no necesariamente se consideran en el contexto de la evaluación del estrés financiero del cliente):
 - cambio en la asistencia de las reuniones grupales
 - cambio en la tasa de ahorro o reembolso
 - medidas de sobreendeudamiento (obligaciones de endeudamiento fijo y regular de los prestatarios + las obligaciones de deuda adicional del nuevo préstamo) < (Promedio del Ingreso mensual - Gastos Mínimos de vida para la familia)
 - Nota: solo basarse en los registros de reembolso es insuficiente para evaluar el estrés financiero dados los mecanismos negativos de afrontamiento que los clientes utilizan para reembolsar los préstamos.
- Escala del bienestar financiero:
 - una variedad de preguntas. Por ejemplo: “Porqué debido a mi situación económica, siento que nunca tendré las cosas que quiero en la vida” y “Me preocupa que el dinero que tengo o ahorraré no dure”

Marco de Resistencia de la Fundación Grameen: La Fundación Grameen ha estado adaptando un marco de Resistencia al sector en el que trabaja. El diagrama comienza con las preocupaciones y las tensiones, luego considera cuánta exposición tiene el cliente para ellos, luego qué mecanismos de afrontamiento podría usar el cliente (Nota: estos pueden agruparse en cuatro categorías (medios de vida sostenibles, creación de activos, acceso a servicios financieros y redes de servicios sociales). Dependiendo de la exposición del cliente al impacto y que tan fuertes sean sus mecanismos de afrontamiento, o bien si se encuentra en una vía de resistencia o vulnerabilidad. Se podría aplicar una perspectiva de género a este diagrama. En el marco del estrés financiero específicamente, otro elemento a considerar es la competencia financiera del cliente, ya que esto afecta su capacidad para enfrentar las preocupaciones.

Estrés financiero o de salud: Una idea sería sugerir que cada rastreo de los proveedores de servicios financieros, den al menos un indicador de estrés financiero. Podría integrar en su teoría del cambio el concepto de lo que no quiere ver, así como los tipos de resultados que desea lograr. Pero hasta ahora el plan piloto, y los proveedores de servicios financieros no se han entusiasmado con el seguimiento de los resultados negativos de los indicadores. Tal vez sería más agradable seguir con la salud financiera.

Puente de Amistad (Friendship Bridge), visión general: Es una institución microfinanciera sin fines de lucro en Guatemala con una fuerte misión social, fundada en 1998; solo atiende a mujeres, y el 86% de los nuevos clientes probablemente viven entre \$1 y \$4,50 por día. En 2016, atendió a unos 20,000 clientes. Entre los entrenamientos que “Friendship Bridge” ofrece a los clientes, se encuentra una capacitación anual sobre la prevención del sobreendeudamiento. En los últimos años, el mercado en Guatemala se ha saturado. Los bancos, los prestamistas, los carteles, las microfinancieras y las fuentes informales de servicios financieros están activos. El mercado guatemalteco no está regulado en gran medida, aunque existe una ley regulatoria que se aplica únicamente a las instituciones que captan depósitos.

Friendship Bridge utiliza la definición de Schicks de sobreendeudamiento: Los clientes están sobre endeudados cuando experimentan dificultades para cumplir con todas sus obligaciones financieras, incluidos los reembolsos de préstamos, y hacen sacrificios continuos para no caer en el incumplimiento.

El juego sobre endeudamiento de Friendship Bridge: Friendship Bridge quería entender por qué los clientes estaban sobre endeudados, pero sabían que la información era demasiado delicada para explorarla a través de

encuestas, dado especialmente a que los niveles de deuda y la forma en que un cliente maneja la deuda eran fundamentales para su relación con el proveedor de servicio financiero. Entonces, Friendship Bridge inventó un juego para un grupo de clientes para que este fuera jugado en familia. Desde que el grupo estaba tomando decisiones sobre sus finanzas en una situación ficticia y teniendo las consecuencias colectivamente, los clientes estaban abiertos sobre qué decisiones toman y por qué. El juego se ha basado en diferentes juegos de mesa, pero se parece más al *Pay Day*.

El primer paso pregunta a los clientes qué harían financieramente si estuvieran en seis niveles financieros diferentes; desde, el dinero no es una preocupación hasta tener problemas financieros graves. Ya en esta parte del juego, los clientes proporcionan información sobre lo que más valoran y a lo que primero renunciarían cuando el dinero disminuye. El juego se basa en datos, diapositivas visuales y tarjetas, para ser apropiado en un grupo de clientes con altos niveles de analfabetismo. Hay 30 turnos en el juego, con opciones para comprar atención médica preventiva, una opción para invertir en un negocio mediante la obtención de un préstamo, o la posibilidad de tener un accidente automovilístico y la necesidad de contribuir para la boda de una hermana.

Al final del juego, los clientes terminan en alguno de los seis niveles que se definieron al principio, de la escala financiera. En las discusiones posteriores al juego, los grupos revisaron sus decisiones y experiencias y reflexionaron sobre lo que harían de manera diferente la próxima vez. Las personas generalmente se involucraron en el juego y compartieron sus pensamientos abiertamente.

Conclusiones del juego: Los clientes demostraron tener cierto nivel de conocimiento financiero, lo que significa que entendieron los términos de los préstamos, pero no siempre aplicaron estas habilidades por completo. Los clientes generalmente usaban el crédito como un seguro o para reaccionar ante una emergencia en lugar de invertir en un negocio. Los clientes también pueden pedir prestado para soportar los ingresos, ya que sus fuentes de ingresos generan entradas esporádicamente. Los clientes parecían preferir los mecanismos informales de ahorro con frecuencia, incluso cuando tenían acceso a mecanismos formales de ahorro. Los clientes mencionaron que recurrir demasiado al capital social para ayudar a enfrentar las preocupaciones había estado causando tensiones en las relaciones, incluso dentro de los grupos prestatarios a los que ofrece Friendship Bridge. Además, varios participantes mencionaron la disponibilidad de préstamos de muchas fuentes en Guatemala, y cómo esto los afecta negativamente, incluso cuando no están tomando los préstamos adicionales, porque los miembros de su grupo sí lo están.

Las señales vistas de los clientes que muestran cuando están dificultades financieras, aprendido por Friendship Bridge:

- No asisten a las reuniones
- No van a las funciones familiares
- Se esconden cuando se les busca
- Mienten cuando los buscan, incluso ponen a sus hijos a mentir
- Los niños abandonan la escuela
- Frecuentemente se enferman
- Cambio drástico en la moral a la hora de pagar: “Adelante. Mándeme a la cárcel. No voy a pagar”

Las Acciones que Friendship Bridge está considerando como resultado de lo que ha aprendido:

Friendship Bridge continuará utilizando el juego e incrementará su capacitación en habilidades financieras y comerciales para los clientes. Los hallazgos reforzaron la importancia de los procedimientos de los proveedores de servicios financieros para verificar las actividades comerciales. Friendship Bridge puede considerar eliminar los

requisitos de capital social para los grupos de préstamos de mayor antigüedad. Tratará de acortar el tiempo entre la aprobación del préstamo y el desembolso, para reducir el riesgo de que los clientes pidan prestado en otro lugar mientras esperan el desembolso. Los factores externos, especialmente la falta de regulación, están contribuyendo al sobreendeudamiento en Guatemala, y Friendship Bridge considerará cómo mitigar los efectos de esos factores.

Otras acciones que los proveedores de servicio financiero deben considerar cuando ven signos de estrés financiero del cliente: 1) ofrecer educación a los clientes relacionado con los factores específicos que causan su sobreendeudamiento, sin mencionar directamente que el proveedor de servicio financiero reconoce que están en dificultades financieras; 2) tener conversaciones directas con los clientes sobre sus problemas financieros; 3) tener políticas vigentes (por ejemplo, reprogramar, ofrecer un préstamo de emergencia) para ayudar a los clientes en peligro. Un desafío importante es proporcionar a los agentes de crédito capacitación suficiente para que puedan reconocer los signos y actuar sobre ellos.

PREGUNTAS	RESPUESTAS
¿Cree que las microfinancieras aumentan el riesgo de sobreendeudamiento si ofrecen productos que son inapropiados para la situación del cliente?	Sí. Por ejemplo, Friendship Bridge no estaba satisfaciendo las necesidades de los clientes cuando no estaba desembolsando préstamos lo suficientemente rápido, y ahora está ajustando eso.
Friendship Bridge compartirá el juego? ¿Existe una versión en inglés?	Sí para compartir, pero el juego solo existe en español. Friendship Bridge está trabajando para que el juego sea adaptable a diferentes contextos.
¿Podría mencionar preguntas que puedan medir el bienestar financiero en una escala?	Hay una serie de declaraciones y el cliente tiene que considerar y evaluar, ¿esto realmente explica mi situación, de alguna manera, o no lo hace en absoluto? Por ejemplo, el cliente se calificaría sobre cuánto le aplica esta afirmación a ella o a él: “Debido a mi situación económica, siento que nunca tendré las cosas que quiero en la vida”.
¿Donde consultar?	http://cfsinnovation.org/research/global-financial-health-framework/ .

El grupo de trabajo está abierto a todas las partes interesadas: profesionales, redes, proveedores, patrocinadores, investigadores, organizaciones de apoyo y otros. Contáctenos para compartir su experiencia y puntos de vista: info@sptf.info