

Grupo de Trabajo de Resultados de los Clientes

Seminario en línea 6:

LA EXPERIENCIA DE CASHPOR

24 de noviembre de 2015

ORADORES:

Mukul Jaiswal, MD Cashpor Micro Credit

Graham Wrigley, inversionista social, miembro de la junta

Frances Sinha, Facilitador de este grupo de trabajo



Agenda

- Introducción de Frances
- CASHPOR – perspectiva del inversionista
- Presentación por CASHPOR MD
- Discusión con los participantes

Nuestros oradores de hoy



Agenda

- Introducción de Frances
- CASHPOR – perspectiva del inversionista
- Presentación por CASHPOR MD
- Discusión con los participantes



Perspectivas de los inversionistas

- “¿Son las microfinanzas el nuevo mercado de interés inferior (subprime), con referencia específica al mercado de la India?” Tema de disertación del 2007
- La importancia del “alma corporativa”
- El aumento de la necesidad de “anclar” la misión y medir el impacto con escala

Agenda

- Introducción de Frances
- CASHPOR – perspectiva del inversionista
- **Presentación por CASHPOR MD**
- Discusión con los participantes

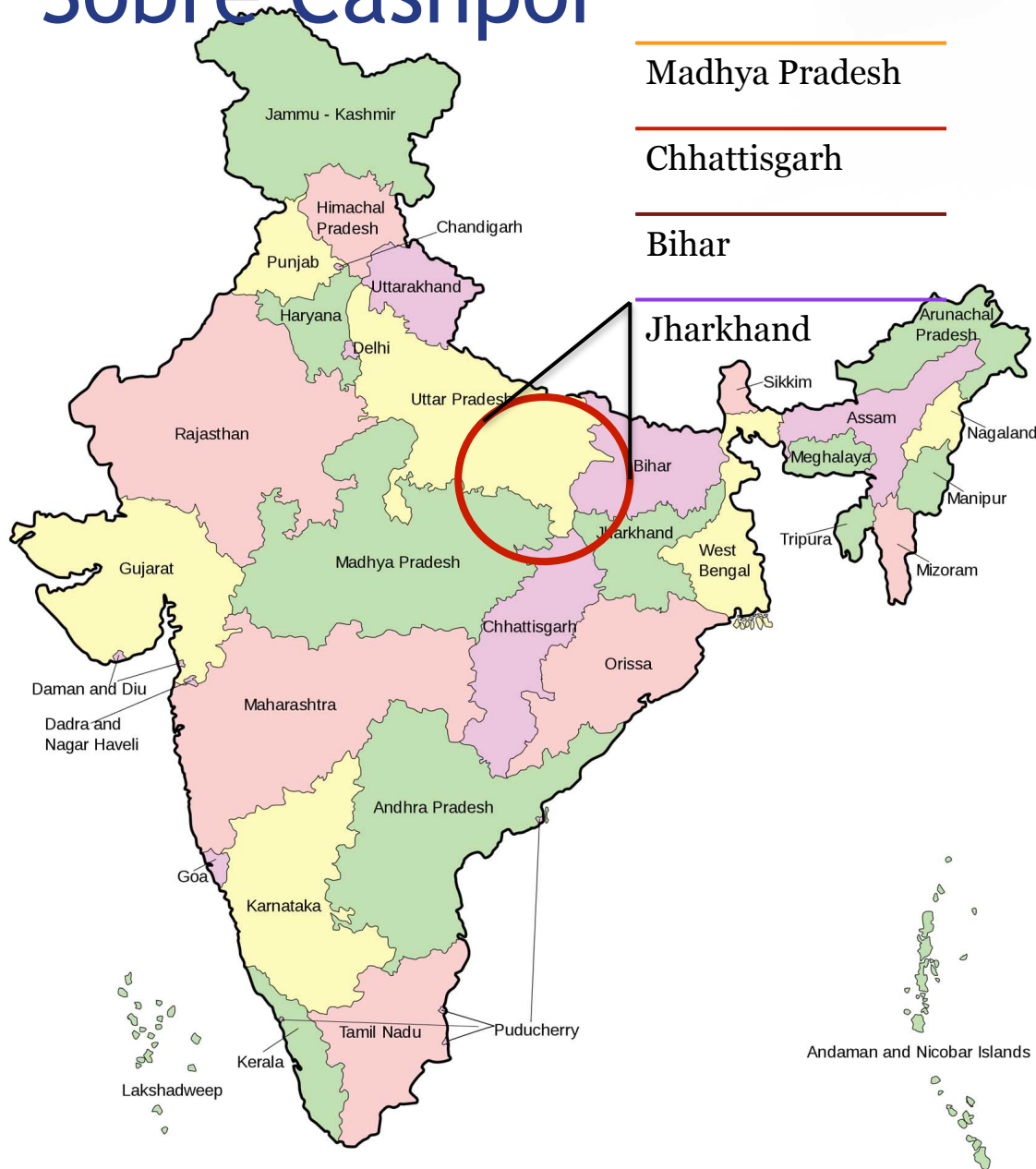
CASHPOR MICRO-CREDIT (CMC)- Una IMF enfocada en la pobreza, sin ánimo de lucro, con un impacto social medido

- Medimos los elementos principales de nuestra misión y visión
- Hemos usado los hallazgos para adaparlos a nuestra misión y ajustar nuestra estrategia

NUESTRA VISIÓN: Vemos a todas las mujeres que están por debajo del nivel de pobreza en las áreas rurales de los estados [nombrados] obteniendo acceso a los servicios microfinancieros y muchas utilizándolos para sacarse ellas mismas y a sus familias de la pobreza. Al mismo tiempo vemos que sus familias se vuelven saludables y sus hijos están en la escuela.

NUESTRA MISIÓN ES identificar y motivar a los mujeres “debajo del nivel de pobreza (BPL)’ en las mbrados] y entregarles servicios financieros y otros servicios vitales de salud y educación de manera honesta, oportuna y eficiente para que nuestra Visión se lleve a cabo y Cashpor siga siendo una IMF sostenible financieramente para los pobres.

Sobre Cashpor



Uttar Pradesh

Madhya Pradesh

Chhattisgarh

Bihar

Jharkhand

Inició en 2002

En áreas pobres sin servicio del norte de India

830,000 clientes activos de préstamo (Sep '15)

314,000 cuentas de ahorros - via Corresponsal de Negocios

Productos de pensión a más de 180,000

51,000 clientes – 15 módulos de educación en salud (Mar'15)

8840 hogares cubiertos bajo programas de educación financiera

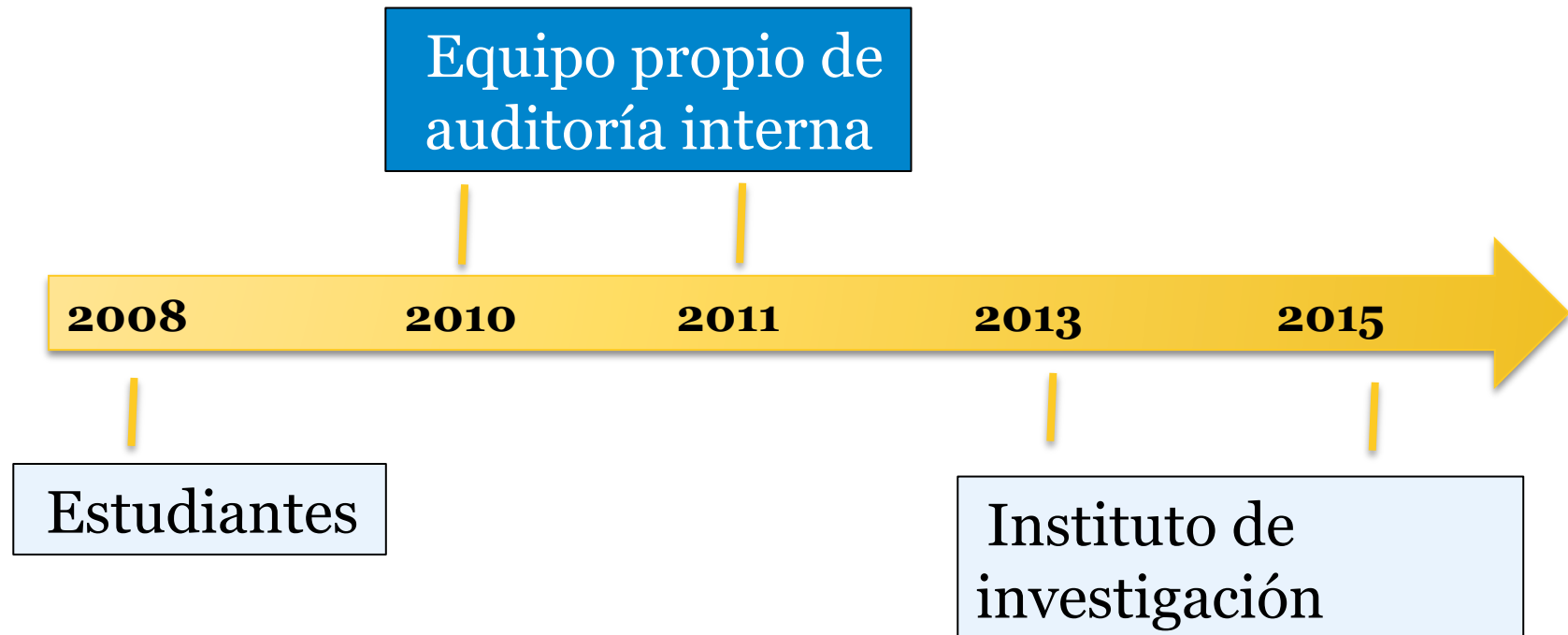
493 sucursales

Rastreo del impacto social - o resultados de los clientes

	Métodos	Enfoque
1	Regular: rastrear la tasa de salida de clientes (SIG) y las razones para la salida (encuesta por muestra)	<ul style="list-style-type: none">• Reconocer que no todos los clientes continúan con CMC—la suposición del beneficio se vincula con la asociación continua con CMC.
2	Regular: encuesta bi-anual por muestra de clientes 	<ul style="list-style-type: none">• Capturar la percepción que tiene el cliente del beneficio• Incluir preguntas relacionadas con la protección del cliente• Información específica actual de interés (p.ej. Telefonía móvil)• Rastrear cambios en la pobreza – PPI
3	Encuestas periódicas por muestra	<ul style="list-style-type: none">• Abordar preguntas específicas sobre nuestros servicios no financieros

Encuesta regular por muestra de los clientes

- Evolución del enfoque: ¿quién hace la encuesta?



¿Por qué cambiar a lo externo?

	Pros	Issues
Equipo de auditoría interna propio (responsable por la encuesta de salida del cliente)	<ul style="list-style-type: none">-Independiente—bajo la dirección de un presidente experimentado-Fuerte comprensión de las microfinanzas y los clientes—cómo hacer las preguntas	<ul style="list-style-type: none">-No se ve lo suficientemente independiente por los actores externos
Agencia de investigación externa—universidad local/instituto de investigación	<ul style="list-style-type: none">-Involucramiento de profesores—más profesionales, independientes-Más credibilidad con los actores externos	<ul style="list-style-type: none">-Los encuestadores no saben sobre microfinanzas, son menos aptos para interactuar con los clientes-Demoras en los reportes—una asignación pequeña que no es prioridad-Software estadístico propio—La IMF no puede acceder a los datos por sí mismo para hacer un análisis adicional.

Muestreo

Ciclo del préstamo	2015 N (muestra)
1-2	231
3-4	157
>5	94
Total	482

Método: Muestreo aleatorio estratificado (por ciclo de préstamo) tomado equitativamente de las 3 regiones de Cashpor

Representativo, aunque los datos incompletos de 46 redujeron el número para análisis (principalmente ciclos de préstamo posteriores)

Representativo regionalmente, pero la muestra no es adecuada para que se analice dentro de la región para clientes maduros (50 ciclo +)

Captura- ¿qué dicen los clientes?

Préstamos Cashpor– \$70-\$250, ciclos anuales. Al ingreso: Ingresos hogar/gasto <\$120/m

(est. De PPI, 95% hogares <\$1.88 a ppp, rural)

- A la pregunta: ¿cuánto se ha beneficiado, si lo ha hecho, con los préstamos de CASHPOR?

	%	Razon principal para 'mucho' (tarjeta)	%
Mucho	50	Menos dependencia	36
Algo	34	Aumento en ingresos	27
Nada	2	Aumento en fuentes de ingresos	23
Sin respuesta	14	Mejora en las condiciones de vida	14
N=517	100	N=264	100

- Esto proporciona seguridad del beneficio en línea con nuestra teoría del cambio. Una evidencia para el recaudador de impuestos (taxman)

Rastreo del movimiento para salir de la pobreza

Línea base: Enfoque robusto -

- Índice de vivienda Cashpor + PPI en el formulario de miembros 1 – todos los clientes.
- 90% tienen que estar por debajo de la calificación PPI especificada (desde el 2010— algunos cambios en el enfoque)

Recopilar datos de PPI en la línea final

- Después de los ciclos 3-4 y 5;
- La muestra incluye ciclos 1-2 (como verificación en nuestros datos SIG)

Opciones para análisis de la calificación PPI:

- a) Comparar calificación de línea base (SIG) con la calificación de línea final (muestra);
- b) Comparar las calificaciones de muestra a través de ciclos de préstamo

Enfoque en el indicador PPI

- Cambio en la fuente principal de ingresos del trabajo agrícola con ingresos estacionales a auto-empleo

Rastreo de datos PPI

	Ciclo del préstamo:	1-2	3-4	5+
% < PPI 24		61.0	49.7	52.1
% fuente principal de ingresos = mano de obra		55.4	49.0	53.2
% < \$1.25 (en PPP)				49%

- *Observación: diferencia significativa entre los ciclos de préstamo 1-2/3-4; observe menor muestra en el ciclo de préstamo 5+; más claro si se pudiera comparar con datos reales de línea base*
- *Proporción significativa todavía por debajo de \$1.25 después de 5 ciclos de préstamo*

Por qué comenzamos la educación en salud

Pobreza continuada – un tema de retención de clientes

- 20% tasa de salida – anualmente; así que solo el 25% seguía con nosotros después de 5 años
- De éstos, el 49% seguía en pobreza

La enfermedad es un problema común

- Casos de nuestra encuesta y otros estudios:
 - Los ahorros se usan, cualquier aumento en ingresos se pierde.
 - Problemas de salud y gastos relacionados – una amenaza para nuestros esfuerzos de reducir la pobreza por medio del acceso a los servicios financieros

Alianza con ONG (salud--Healing Fields)

- Capacitación de clientes maduros como facilitadores comunitarios en salud
- Reuniones en el centro como plataforma

5% de nuestra ganancia neta annual se asignó

¿Es útil la educación en salud?

Piloto (2013)

Línea base- enfoque de muestra en comportamientos de salud clave: nuevas madres, rehidratación oral, mosquiteros, inodoros, agua limpia

Seguimiento después de 6 meses: estudio rápido, involucró personal de campo en la recopilación de datos

Los resultados de la muestra (300) mostraron mejora sustancial en el cuidado de la salud temprana del niño, uso de mosquiteros,; los inodoros y el agua todavía eran una brecha.

Suficiente evidencia para implementar, con un enfoque en cerrar las brechas

Estudio de impacto de tercera parte - 2015

Problemas - y planes futuros

La próxima encuesta –podría regresar al equipo de auditoría interna(!)

Desagregación más profunda de los datos: comunidades marginales; distribución—no solo el promedio

Hemos agregado indicadores de calidad de vida al formulario de miembros (más allá del PPI en línea con Opportunity international - Aus). Estos se agregarán al formulario de encuesta.

Rastrear longitudinalmente – comparación con la línea de base actual y acceso a los servicios, si los datos se mantienen en el SIG

Muestra más grande

Agenda

- Introducción de Frances
- CASHPOR – perspectiva del inversionista
- Presentación por CASHPOR MD
- Discusión con los participantes

Gracias

- Para seguimiento, por favor contactar a:
info@sptf.info, francesinha@edarural.com
- Por favor tome nota: las presentaciones y grabaciones de todas las reuniones del Grupo de Trabajo de Resultados de los Clientes se están colocando en la página del grupo de trabajo en el sitio de SPTF:
<http://sptf.info/sp-task-force/working-groups>