



Lisa Kuhn, en colaboración
con Anton Simanowitz

Agradecimiento especial a los socios
FINCA International y 60 Decibels

Marzo de 2021

LA HERRAMIENTA DE ENTREVISTA AL CLIENTE SOBRE EL COVID-19

Perspectivas y
recomendaciones a
partir de los datos para
financiadores, PSF y
reguladores

RESUMEN EJECUTIVO

Incluso a medida que los negocios vuelven a abrir y los prestadores reinician el otorgamiento de préstamos, los datos recopilados por medio de la [Herramienta de entrevista al cliente sobre el COVID-19](#) del SPTF de clientes de más de 35 instituciones financieras sugiere que la prueba más grande para el sector todavía está por venir. Los resultados de la encuesta muestran que la mayoría de las clientes alrededor del mundo están surgiendo de los confinamientos y la primera ola del COVID-19 en estado vulnerable o altamente vulnerable, con ingresos reducidos, ahorros agotados y, en algunos casos, activos vendidos. Algunos, particularmente los más pobres, ya eran vulnerables y su vulnerabilidad se ve ahora exacerbada por el COVID-19 y sus impactos económicos posteriores. Otros se encuentran en un nuevo estado de vulnerabilidad.

No es una sorpresa que los confinamientos tuvieran un efecto profundo en las micro y pequeñas empresas, la agricultura a pequeña escala y los trabajadores del sector informal. Tal como lo esperábamos, los clientes de muchos sectores reportaron una reducción brusca en sus ingresos y un rápido deterioro correspondiente en su situación financiera y condiciones de vida. La inseguridad alimentaria, un indicador altamente sensible del estrés económico, se disparó después de imponerse los confinamientos, especialmente en partes de África y Latinoamérica donde los cierres del transporte y las restricciones al movimiento interrumpieron las cadenas de suministro de alimentos y las redes sociales de seguridad, y donde los subsidios de emergencia no llegaron a toda la población vulnerable.



Los clientes alrededor del mundo están surgiendo de los confinamientos y la primera ola del COVID-19 en estado vulnerable o altamente vulnerable con ingresos reducidos, ahorros agotados y, en algunos casos, habiendo vendido sus activos.



Lo que es quizás más sorprendente es que muchos de estos efectos se han prolongado hasta bien entrada la reapertura de esas economías. En noviembre de 2020, el 84% de los clientes entrevistados seguían reportando que estaban en una situación financiera peor que previo a la pandemia, una disminución de tan solo 8% del pico del virus. La severidad del impacto se moderó entre septiembre y noviembre del 2020, con una reducción de 21 puntos en el porcentaje de clientes que dijeron que están en una “situación financiera mucho peor que antes”. Sin embargo, en general, está claro que una gran mayoría de clientes no se han recuperado financieramente y quizás no lo hagan por algún tiempo debido al debilitamiento general de la mayoría de las economías debido al COVID-19 y las medidas usadas para controlarlo. Los datos de las encuestas sugieren que la crisis ha llevado a una mayor vulnerabilidad de los clientes y cambios a más largo plazo en la viabilidad de algunas actividades económicas: muchos proveedores de servicios financieros (PSF) tendrán que repensar qué productos y servicios ofrecen y cómo los ofrecen.

El conocer lo que sucedió en el período de confinamiento es importante porque nos cuenta la profundidad del impacto en las poblaciones a las que nuestra industria presta servicios. Una de las preguntas más reveladoras que se exploraron en la encuesta trata con las estrategias de adaptación. En la mayoría de contextos, vemos que las personas retiran sus ahorros como la estrategia de adaptación primaria, lo que sugiere que los ahorros están cumpliendo con el importante propósito de estabilización del consumo para las personas que tienen acceso a ellos. La encuesta también reveló en ciertos contextos de país un nivel significativo de préstamos informales, así como cierta venta de activos. A medida que la crisis se ha prolongado, los clientes recurren cada vez más a estos mecanismos que llevan mayores desventajas. Además, entre las poblaciones rurales y peri-urbanas, cifras significativas de clientes reportaron haber consumido los cultivos, las semillas y sus animales, en lugar de venderlos. La mayoría de las clientes emplearon estrategias múltiples para enfrentar la crisis. Con el tiempo, el porcentaje de clientes que están usando tres o más estrategias de adaptación se ha triplicado yendo del 7% al 21%, lo que sugiere que la resiliencia financiera puede estar reduciéndose a medida que los mecanismos de adaptación, como los ahorros y los préstamos de familiares, se han agotado.



Muchos proveedores de servicios financieros (PSF) necesitarán repensar qué productos y servicios ofrecen y cómo los ofrecen.



Los mecanismos de adaptación, aunque son útiles para mitigar el impacto inmediato del confinamiento sobre las familias, tienen el potencial de repercusiones a largo plazo para los clientes. Con la reapertura, muchos clientes se encuentran más limitados de capital y menos resilientes a los choques futuros. Los negocios se descapitalizaron, los fondos de los préstamos se usaron para emergencia en lugar de usarse para propósitos de inversión y los ahorros se agotaron durante el confinamiento. Tanto para inversionistas como para los PSF debe ser una prioridad ayudar a los clientes a reconstruir tanto sus flujos de ingresos como sus colchones de ahorros y activos. En algunos casos, eso significará ayudarles a cambiar a líneas de trabajo menos precarias y más resilientes que puedan resistir mejor los choques futuros.

Esta reconstrucción requerirá que los PSF ofrezcan productos y servicios flexibles con plazos de retiro y de pago adaptados a las necesidades específicas de los clientes. El rastreo de cambios con el tiempo para los diferentes segmentos de clientes será clave para la recuperación. Con los confinamientos iniciales, vimos una reducción casi universal en los ingresos del sector de MiPyMEs y una situación financiera en deterioro para las familias. Con la reapertura, estamos viendo una mayor divergencia en el camino a la recuperación y el progreso para los diferentes segmentos. Tanto la crisis como la recuperación se están evolucionando de manera diferente dependiendo del tipo de empresa, sector, sexo, ubicación geográfica y nivel de pobreza. El monitoreo continuo es esencial para rastrear el progreso y las complicaciones en los diferentes segmentos y adaptar nuestra respuesta a las necesidades cambiantes de los clientes.

La recuperación también requerirá de un enfoque detallado y colaborativo a la gestión de riesgos. Hay un riesgo a cada nivel de la cadena de inversión. Los clientes, que ya han usado bastante sus mecanismos de adaptación para hacerle frente a la tormenta, tienen la menor cantidad de recursos disponibles para mitigar los riesgos. Si deseamos mantener nuestros logros en la inclusión financiera durante la crisis, nuestro enfoque en la gestión de riesgo no puede centrarse en la exclusión de los clientes o instituciones que se encuentran en situaciones difíciles y riesgosas. En su lugar, debemos diseñar un enfoque que reconozca que la vulnerabilidad de los clientes frente a la incertidumbre y la alteración económica continuas está en el centro del riesgo que se siente a lo largo de la cadena. Si colocamos la recuperación del cliente al centro, es posible construir un sector más fuerte y resiliente al salir de esta crisis.

INTRODUCCIÓN

Al inicio de la crisis del COVID-19, el SPTF trabajó junto a FINCA y 60 Decibels para desarrollar la [Herramienta de entrevista al cliente sobre el COVID-19](#) para comprender y monitorear el impacto de la crisis en los clientes. Esta sencilla herramienta fue diseñada para su rápida implementación vía telefónica por medio de personal no especializado y ha sido usada por más de 35 proveedores de servicios financieros en más de 20 países en África, Asia y Latinoamérica, lo que representa las experiencias de más de 30,000 clientes. La mayoría de estos datos fueron recopilados en [ValiData](#), una plataforma basada en la nube para la recopilación de datos que permite el análisis global transversal. A principios de junio del 2020, el SPTF organizó una serie de seminarios en línea en inglés, francés y español, donde los PSF compartieron sus hallazgos y su respuesta a la crisis.

En octubre y noviembre del 2020, el SPTF convocó a una serie de discusiones virtuales en mesa redonda en cuatro partes para explorar cómo los datos de los clientes pueden impulsar la respuesta del sector a la crisis del COVID-19 crisis. Más de 160 personas participaron en al menos una de las sesiones de la serie y muchos asistieron a sesiones múltiples. Los primeros dos talleres en la serie fueron para PSF con el objetivo principal de explorar los datos como grupo y discutir cómo los datos podrían informar su respuesta ante el COVID-19. El tercer taller en la serie reunió a inversionistas de impacto social, redes globales de PSF y otros actores de apoyo al sector y buscó crear un espacio donde los inversionistas pudieran reflexionar sobre los datos, compartir su experiencia y explorar oportunidades para que los inversionistas apoyaran a los PSF en su respuesta a las necesidades cambiantes de los clientes. La cuarta sesión y final reunió a los PSF, inversionistas, redes y organizaciones de apoyo para explorar cómo el impacto de la crisis se ve moldeado por las decisiones de todas las partes involucradas y para identificar oportunidades de colaboración y acción por parte del sector y diversas partes involucradas para mejorar los resultados por medio de un enfoque centrado en los clientes. Los datos y las reflexiones que se comparten en este documento surgen de estas encuestas y discusiones.

LOS EFECTOS DE LOS CONFINAMIENTOS

La Herramienta de entrevista al cliente sobre el COVID-19 fue implementada por 24 instituciones entre mayo y julio mientras los confinamientos y otras restricciones seguían vigentes en muchas partes del mundo y apenas habían sido eliminados en otros. Estas encuestas brindan una ventana a la manera en que los clientes de los servicios financieros alrededor del mundo experimentaron las etapas tempranas de la crisis del COVID-19. Como muchos esperaban, los confinamientos tuvieron un efecto profundo en la micro y pequeña empresa, la agricultura a pequeña escala y los trabajadores del sector informal que no cuentan con protecciones sociales. El ochenta y siete por ciento de los clientes entrevistados reportaron que la situación financiera de su hogar había empeorado y más de la mitad dijo que su situación había

empeorado mucho. La naturaleza de gran alcance de los cierres significó que la mayoría de los clientes vieron un deterioro tanto de sus fuentes de ingresos primarias como secundarias (si tenían una) y todas las partes de la economía y las remesas del extranjero se vieron afectadas. Los mecanismos de adaptación de las familias, tales como el trabajo por día o estacional, también fueron golpeados.

La inseguridad alimentaria, un indicador altamente sensible del estrés económico, se disparó después de que se impusieron los confinamientos, especialmente en algunas partes de África y Latinoamérica donde los cierres de transporte y las restricciones al movimiento interrumpieron las cadenas de suministro de alimentos y las redes de seguridad social y los subsidios de emergencia no alcanzaron a toda la población vulnerable. En general, la mitad de los entrevistados reportaron un cambio en el consumo de alimentos, con un 30% que reportó hambre. En la mayoría de los contextos, las mujeres, especialmente las mujeres rurales y pobres, fueron afectadas duramente por la inseguridad alimentaria y el hambre.

Algunos países se vieron afectados más que otros. Las estadísticas globales ocultan las diferencias significativas entre países y segmentos de clientes. Como puede verse en las gráficas 1 y 2 (página 5), los impactos sobre las finanzas y la seguridad alimentaria variaron significativamente por país. Senegal y Paquistán fueron afectados severamente en los primeros meses y más del 90% y 80% de sus clientes respectivos reportaron que su situación era mucho peor. Uganda, Perú y Benín tuvieron alrededor del 70% que reportaron que su situación era mucho peor, mientras que menos del 10% permanecían estables, mientras que en Togo, la República Dominicana y las Filipinas el virus tuvo efectos divididos más equitativamente en su población con un porcentaje entre el 10 y el 25% de clientes que indicaron que pudieron mantener o incluso mejorar su situación financiera hasta ese momento de la crisis.

También hubo una variación considerable entre sectores. Como puede verse en la Gráfica 3 (página 6), la agricultura se vio afectada de manera diferente que otros sectores debido a que los agricultores, en general, no fueron forzados a dejar de trabajar, pero muchos enfrentaron problemas serios de transporte y precios más bajos debido a la falta de compradores. Del lado positivo, la agricultura comprobó ser un mecanismo de adaptación importante para algunos. El trasladarse a la granja o el alimentar a la familia de la producción de la granja fue una estrategia de adaptación importante. Como podría esperarse, a los empleados del sector formal les fue mejor que a los trabajadores informales. Dentro del sector formal, los trabajadores del sector público mostraron más estabilidad que los trabajadores del sector privado. Dentro del sector de servicios, los servicios esenciales o de infraestructura, como los servicios de salud, telecomunicaciones, servicios financieros, construcción y mantenimiento, y reparación disfrutaron de la mayor estabilidad.

Los servicios de cuidado personal, educación, religiosos, bienes inmuebles y transporte estuvieron entre los más afectados por los confinamientos. Dentro de la venta al por menor, los artículos esenciales como los alimentos y los artículos personales se desempeñaron mejor que la mayoría, mientras que los comerciantes de artículos como libros, ropa, electrónicos y vestimenta vieron caídas severas.

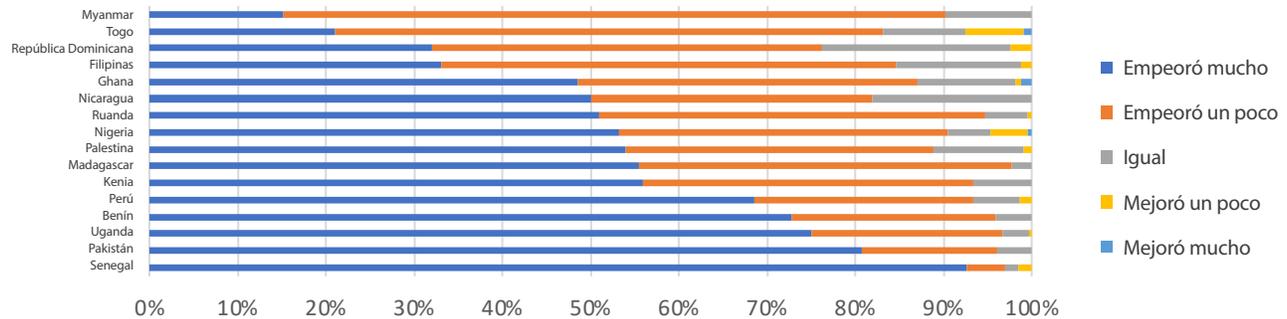
Con respecto a los negocios relacionados con los alimentos, es útil desglosarlos en producción de alimentos, venta y servicios de alimentación. La venta de alimentos permaneció fuerte y fue uno de los pocos sectores que mostró algún crecimiento. La producción de alimentos, similar a la agricultura, también permaneció relativamente estable durante este período. Sin embargo, los servicios de alimentación fueron uno de los sectores que sufrió el mayor impacto negativo junto con los hoteles/alojamiento. La encuesta realizada por el programa CrediMujer del Movimiento Manuela Ramos observó que la venta de alimentos y la preparación de alimentos fueron los negocios más comunes a los que sus clientes recurrieron durante el confinamiento y la recuperación.

Las causas de los cambios en los diversos sectores fueron diferentes.

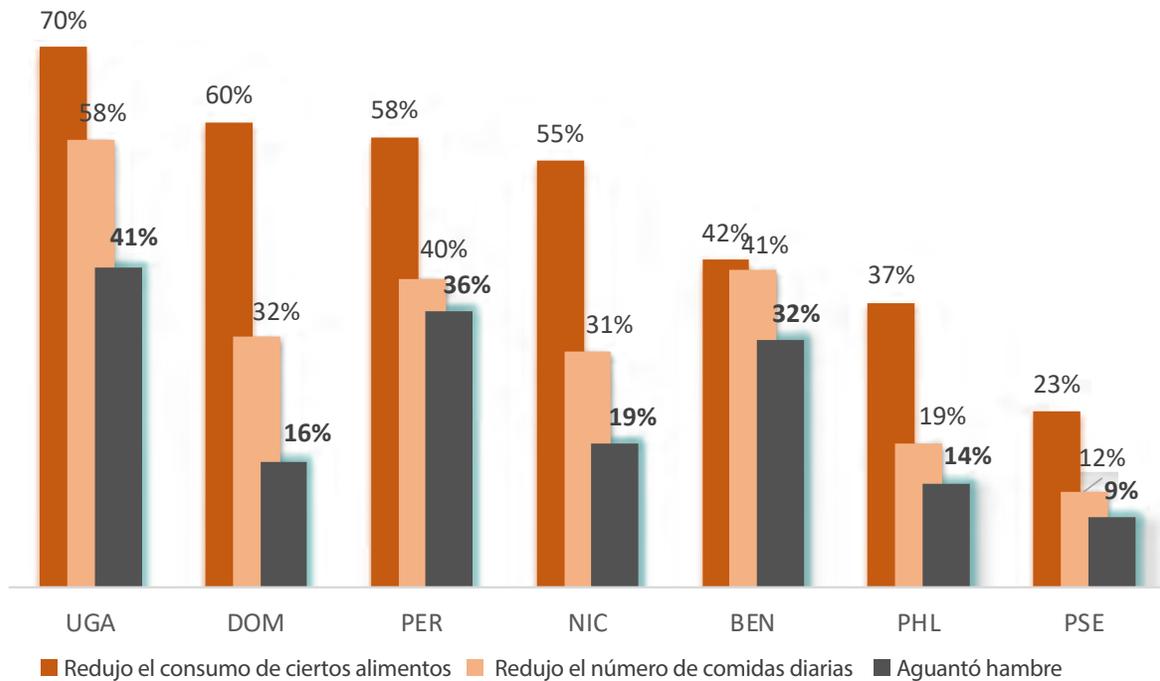
En la Gráfica 4 (página 6), Podemos ver que los servicios y, en menor cuantía, la venta al por menor fueron los más impactados directamente por los confinamientos que no les permitieron operar. A medida que las economías reabrieron, los proveedores de servicios y los comerciantes han continuado luchando con una demanda más baja y una clientela que no puede pagar. La agricultura, como se observó anteriormente, sufrió impactos severos debido a las dificultades de transporte que limitaron su acceso a los mercados y forzaron a los agricultores a aceptar precios más bajos por sus productos de parte de los compradores, pero algunos están reportando que la agricultura y las áreas rurales se están recuperando más rápidamente que las urbanas. Estas son tendencias que deben monitorearse a medida que la recuperación comienza, ya que las dinámicas pueden cambiar.

Hay diferencias importantes con relación al sexo, el nivel de pobreza y la edad. En todas las instituciones y países, las mujeres consistentemente parecieron luchar más en la crisis. Como se muestra en la Gráfica 5 (página 7), un porcentaje mayor de mujeres que de hombres reportaron que sus finanzas e ingresos habían empeorado mucho. Solamente el 7% de las mujeres reportaron que habían encontrado un nuevo trabajo o trabajo adicional en comparación con el 10% de los hombres. Las mujeres tuvieron más probabilidad que los hombres de reportar que habían agotado sus ahorros y tenían dificultad en acceder al efectivo durante la crisis. También reportaron mayor preocupación acerca del virus y cómo ha afectado o podría afectar a la salud de sus familias. Sin embargo, la diferencia más marcada estuvo en la seguridad alimentaria con porcentajes significativamente mayores de mujeres que reportaron haber reducido el número de comidas diarias o haberse quedado con hambre.

Gráfica 1. Cambio en la situación financiera del hogar por país | Junio-Julio 2020 | N=8,272

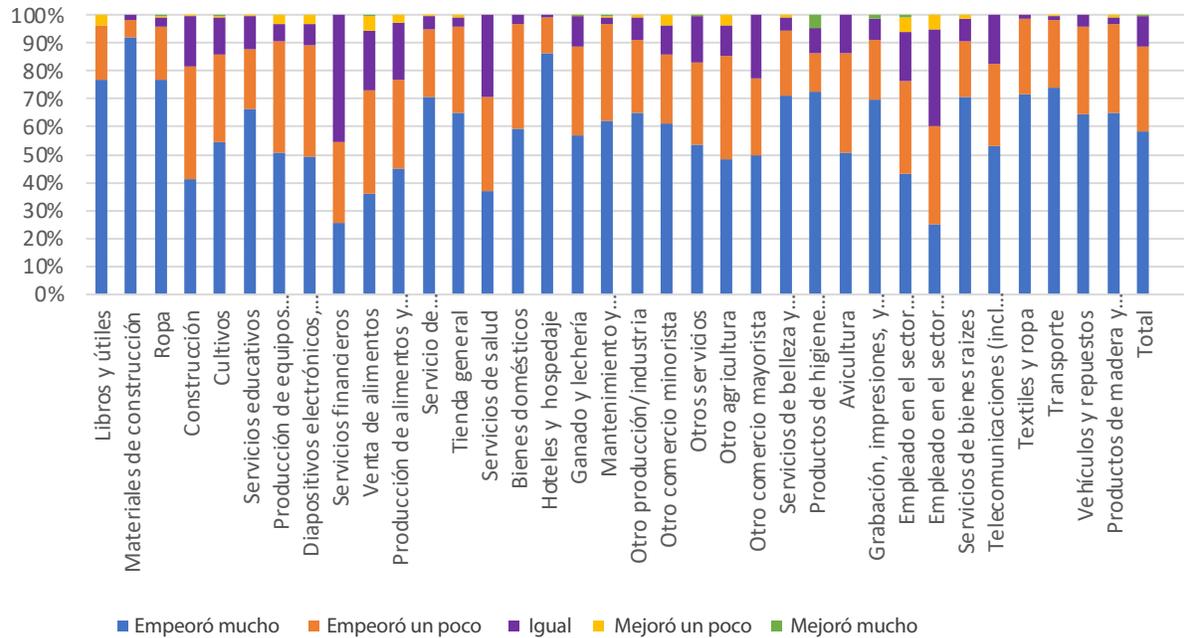


Gráfica 2. Inseguridad alimentaria en 7 países

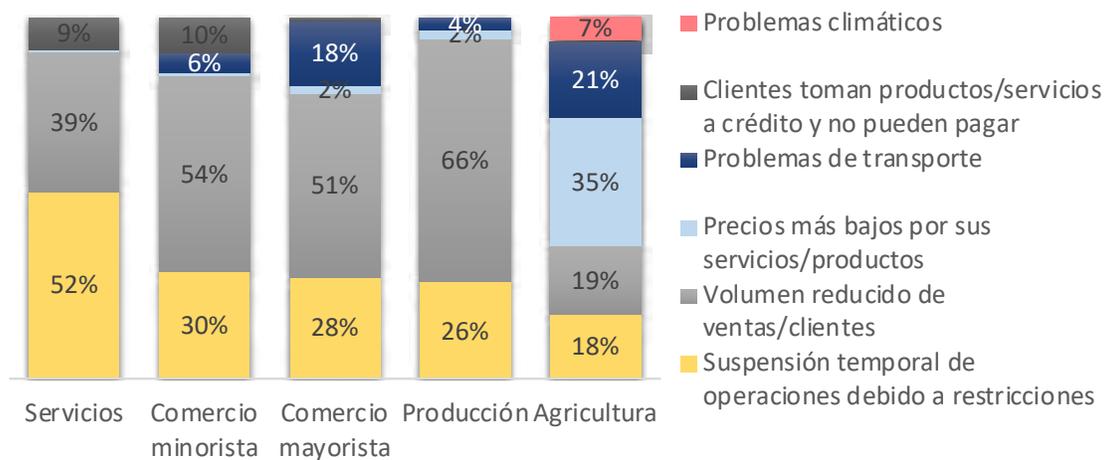


Fuente: FINCA Internacional

Gráfica 3. Cambio en los ingresos, por sector | N=7,404

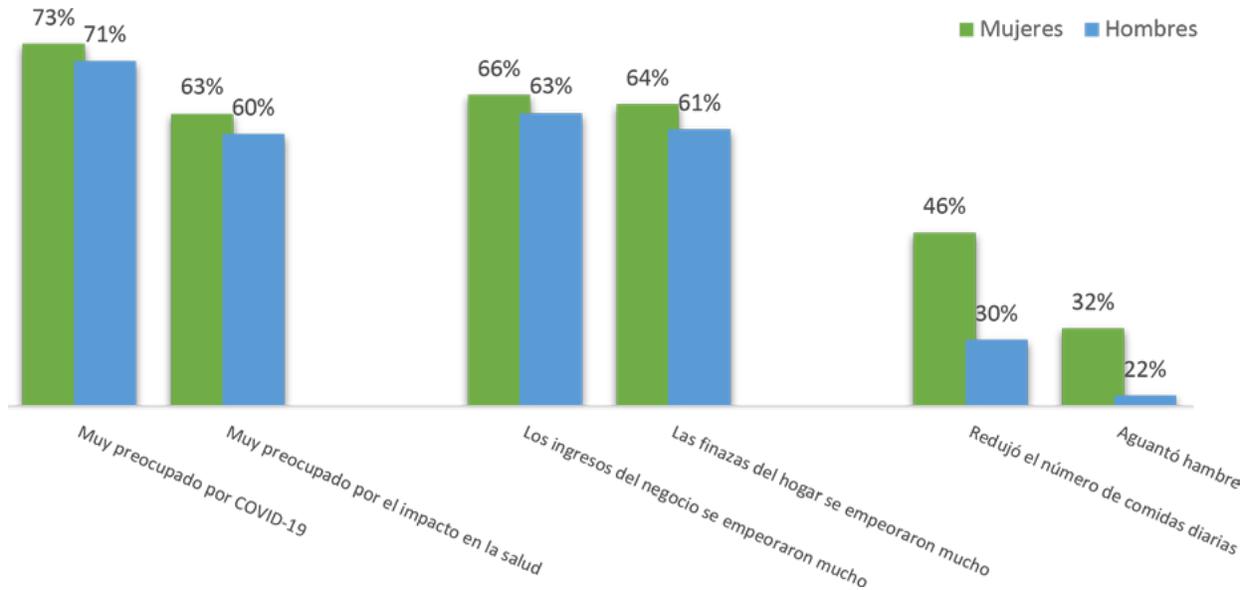


Gráfica 4. Efectos del COVID-19 en las ventas, por sector



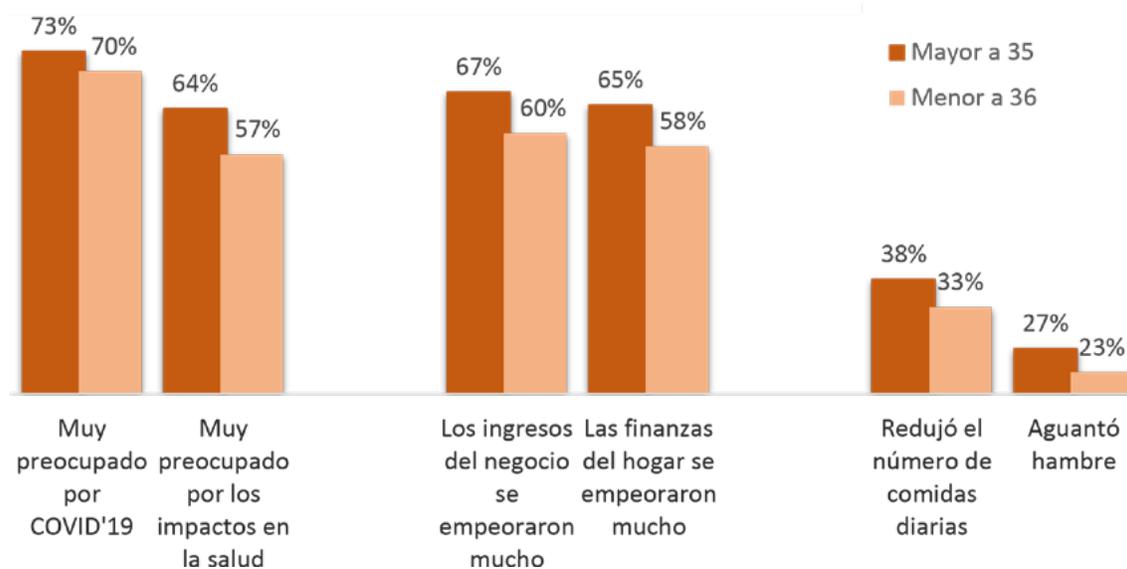
Fuente: FINCA International

Gráfica 5. Efectos del COVID-19 por sexo



Fuente: FINCA International

Gráfica 6. Efectos del COVID-19 por edad



Fuente: FINCA International

LA RECUPERACIÓN ES UN ESFUERZO A LARGO PLAZO

La vulnerabilidad ha aumentado y el camino hacia la recuperación es largo. El saber lo que ocurrió en el período de confinamiento es importante porque nos cuenta las profundidades del impacto en las poblaciones a las que presta servicios nuestra industria. Lo que hemos aprendido de las instituciones que implementaron las rondas adicionales de encuestas a finales del 2020 es que muchos de estos efectos han permanecido hasta bien entrada la reapertura de dichas economías.

Uno de los hallazgos más sorprendentes de la encuesta fue el alto nivel de vulnerabilidad experimentado por la mayoría de los clientes. El socio del SPTF, 60 Decibels, integró su índice de vulnerabilidad a las encuestas que realizaron con 15 PSF. El índice toma en cuenta los niveles de pobreza, los impactos de la crisis en las situaciones financieras de los hogares, los mecanismos usados para adaptarse y los impactos en el consumo de alimentos. Los datos muestran que aproximadamente la mitad de los clientes entrevistados están en un estado altamente vulnerable y el 80-90% están experimentando algún grado de vulnerabilidad. Esto es significativamente más alto que el punto de referencia global de 60 Decibels que mostró que alrededor del 48% de los entrevistados pudo hacer frente a la crisis. (Vea la Gráfica 9, página 11.)

Este grado de vulnerabilidad apunta a un camino largo y difícil hacia la recuperación para muchos clientes y PSF. Después de ocho meses del inicio de la crisis y 4-5 meses después de que la mayoría de los países emergieron de sus confinamientos iniciales, el 93% de los clientes entrevistados siguen siendo clasificados como vulnerables o muy vulnerables usando el Índice de Vulnerabilidad de 60 Decibels. Mientras que la seguridad alimentaria y los ingresos mejoraron levemente en los últimos meses del año, el 78% de los clientes continúan estando por debajo de los niveles de ingresos previos a la pandemia.

La profundidad y la duración de la crisis ha excedido la capacidad de adaptación de muchos clientes, dejándolos altamente vulnerables. Hay señales de que la resiliencia de los clientes se ha debilitado. El porcentaje de clientes que utilizan tres o más mecanismos de adaptación ha aumentado a 21% a partir del 7% a principios de la pandemia. El porcentaje de clientes que dependen de los ahorros se ha reducido durante ese tiempo, reflejándose en un aumento en los préstamos y la venta de activos. Con solamente el 7% de clientes que salen adelante en la crisis, menos que el 15% al principio, está claro que entre más tiempo continúe, menos se sentirán capaces los clientes de superarla.

Además, muchos mecanismos de adaptación tienen el potencial de presentar repercusiones a largo plazo para los clientes. Con la reapertura, muchos clientes se encuentran más limitados en el capital y menos resilientes a choques futuros. Los negocios se han descapitalizado, los fondos de los préstamos se han usado para emergencia en lugar de usarse para propósitos de inversión y los ahorros y los activos se han agotado durante el confinamiento. Para la mayoría de los clientes, su posición financiera, y, por lo tanto, su seguridad financiera, es fundamentalmente más débil y probablemente necesiten el apoyo de sus PSF para navegar las complicaciones inevitables.

La recuperación está sucediendo para algunos, pero no para otros.

A medida que las economías vuelven a abrir lentamente y las áreas críticas para el virus cambian de un lugar a otro, la recuperación es desigual e inconsistente. La gráfica que se presenta a continuación muestra el porcentaje de clientes que reportaron que sus ingresos de la fuente primaria se habían reducido mucho en cada sector. Los datos en la Gráfica 10 (página 11) representa tres rondas de recopilación de datos a partir de una muestra aleatoria de clientes en las mismas 8 instituciones en 7 países desde fines de junio hasta fines de noviembre del 2020.

En la Gráfica 10 podemos ver que, en promedio, los ingresos se han recuperado más rápidamente para quienes están en la venta al por menor (principalmente los tenderos) y la producción a pequeña escala (como las costureras, herreros, etc.) que para los servicios y los comerciantes. Vale la pena notar, sin embargo, que incluso con la reducción significativa en el porcentaje de vendedores al por menor y productores que reportaron que sus ingresos se habían reducido mucho, más del 70% continuaban reportando niveles de ingresos menores que antes de la pandemia.

El comprender la dinámica de lo que está sucediendo con medios de vida específicos ha permitido a las instituciones desarrollar programas de apoyo que se centran en sectores específicos para ayudarlos a adaptarse a las nuevas circunstancias o incluso a emprender esfuerzos de abogacía en su nombre, como fue el caso de la Fundación para la Pequeña Empresa (SEF, siglas en inglés) en Sudáfrica, quienes abogaron exitosamente por las pequeñas tiendas de barrio de alimentos y artículos de primera necesidad (tiendas spaza) para que se les permitiera funcionar. Cuando los productores de vegetales de la India no pudieron vender sus productos frescos debido a la falta de transporte y el cierre de los mercados, SEWA conectó a los productores y a los vendedores proporcionando bicitaxis eléctricos para realizar entrega a domicilio y compras por medio de internet.

Para Advans, los resultados de las encuestas revelaron una vulnerabilidad de los clientes que no fue fácil detectar usando solamente las cifras de la cartera. Aunque después de unos cuantos meses de la pandemia la gerencia estaba observando un aumento en la demanda de préstamos, la reanudación de los pagos y el aumento de los saldos de los ahorros, los clientes encuestados continuaban reportando altos niveles de inseguridad alimentaria y que su situación financiera e ingresos estaban mucho peor que antes de la pandemia. Advans, por lo tanto, reforzó su enfoque en la comprensión de las situaciones específicas de cada cliente y en asegurar que los servicios se entregaran en línea con sus necesidades. En Túnez, Advans ha lanzado un programa de entrenamiento para ayudar a los emprendedores que son particularmente vulnerables en la crisis a adaptar su estrategia de negocios con el apoyo de uno de sus accionistas.

El acceso a los servicios financieros importa: Los servicios financieros, tanto formales como informales, han jugado un papel muy importante para ayudar a los clientes a soportar la crisis.

Los ahorros han sido una estrategia de adaptación importante:

Una de las preguntas más reveladoras exploradas en la encuesta aborda las estrategias de adaptación. En la mayoría de los contextos, vemos personas que retiran sus ahorros como mecanismo de adaptación primario, lo que sugiere que los ahorros están cumpliendo el importante propósito de estabilización del consumo para las personas que tienen acceso a ellos. En promedio, entre las instituciones y contextos, el 65% de los clientes reportaron usar los ahorros como mecanismo de adaptación. Con el tiempo, hemos visto que se reduce el uso de los ahorros y que más clientes recurren a múltiples mecanismos de adaptación, tales como el préstamo, lo que sugiere que el colchón de sus ahorros se ha agotado. (Ver Gráfica 11, página 12)

Como se ve en la Gráfica 12 (página 12), la encuesta también reveló un nivel significativo de préstamos informales durante el confinamiento, así como cierta venta de activos. Además, entre las poblaciones rurales y periurbanas, cifras significativas de clientes reportaron consumir cultivos, semillas y animales, en lugar de venderlos. La mayoría de las clientes emplearon estrategias múltiples para sobrellevar la crisis. Con el tiempo, hemos visto un cambio hacia los préstamos provenientes de prestamistas, lo que sugiere que otras opciones más económicas se han agotado. Como muestra la Gráfica 13 (página 13), las necesidades de servicios financieros de los clientes están en constante evolución y los proveedores de servicios financieros necesitan estar preparados para adaptarse a esta situación dinámica.

La demanda de nuevos préstamos se ha mantenido bastante estable con solicitudes entre el 25% y el 30%. Hemos visto desde agosto una disminución constante en las solicitudes de diferimiento de pagos a medida que más negocios de los clientes se están reactivando. Sin embargo, en este mismo período, ha habido un aumento en las solicitudes de reducciones de las tasas de interés y opciones flexible de pago, lo que quizás refleja la menor rentabilidad y la mayor incertidumbre que muchos negocios de los clientes están experimentando. También hay una parte pequeña pero creciente de clientes que están solicitando préstamos más grandes.

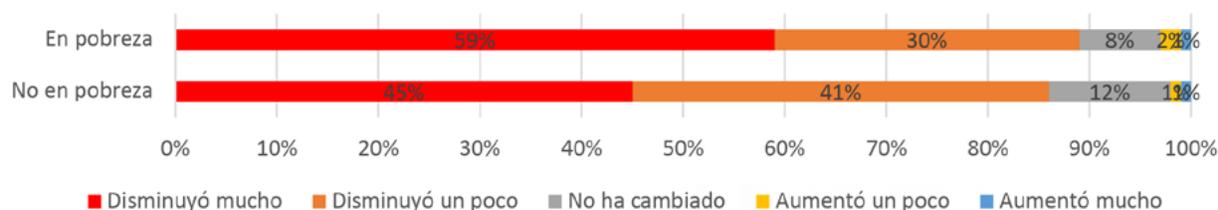
Aunque en algunos contextos los PSF dejaron de prestar completamente durante el confinamiento, en otros, las instituciones han continuado otorgando préstamos, centrándose primero en atender a las necesidades de sus clientes actuales y luego expandiéndose lentamente. Reconociendo que sus clientes necesitan fondos frescos para reiniciar sus negocios y también están nerviosos acerca de su capacidad de pago en el corto plazo, algunas instituciones como Fundación Espoir en Ecuador han empezado a ofrecer préstamos con períodos de gracia de varios meses con pago solamente de interés o préstamos adicionales o refinanciados para ayudarles a iniciar nuevamente con menos presión del pago inicial.

La crisis está impulsando la extensión y adopción de los servicios financieros digitales. Las barreras a la movilidad y el temor a la infección están motivando a los clientes a buscar métodos de menor riesgo y más convenientes de acceder a los servicios financieros. Una organización en Centroamérica dijo que vieron que el uso de agentes se incrementó 70% durante la pandemia. Los gobiernos también han recurrido a los PSF digitales para ayudar a desembolsar los subsidios rápidamente a grandes números de personas. En algunos mercados, la crisis incluso ha traído la digitalización del comercio, haciendo que los pagos digitales y otros servicios financieros digitales sean incluso más pertinentes para las vidas de las personas. Las instituciones financieras que no tenían ofertas de servicios digitales antes de la pandemia han buscado maneras rápidas de brindar a sus clientes acceso al pago digital y a las opciones de desembolso por medio de terceras partes.

Gráfica 7. Efectos del COVID-19 por sexo

Q: ¿Se ha cambiado su ingreso de su fuente principal desde el comienzo de COVID-19?

(n=2100, % de encuestados, excluyendo los que no respondieron)

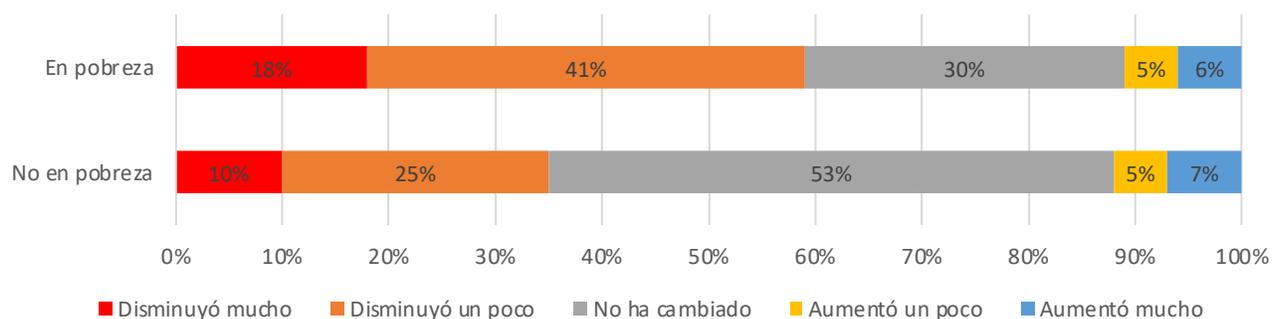


Fuente: 60 Decibels

Gráfica 8. Cambios en el consume de alimentos, según estado de pobreza

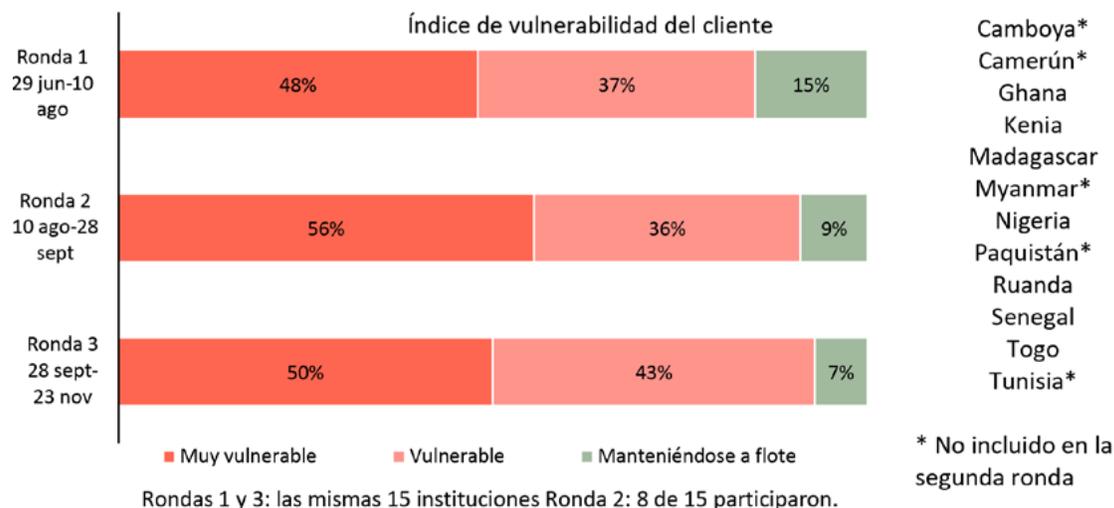
Q: ¿Se cambió el consumo de alimentos por persona en su hogar?

(n=2099, % de encuestados, excluyendo los que no respondieron)

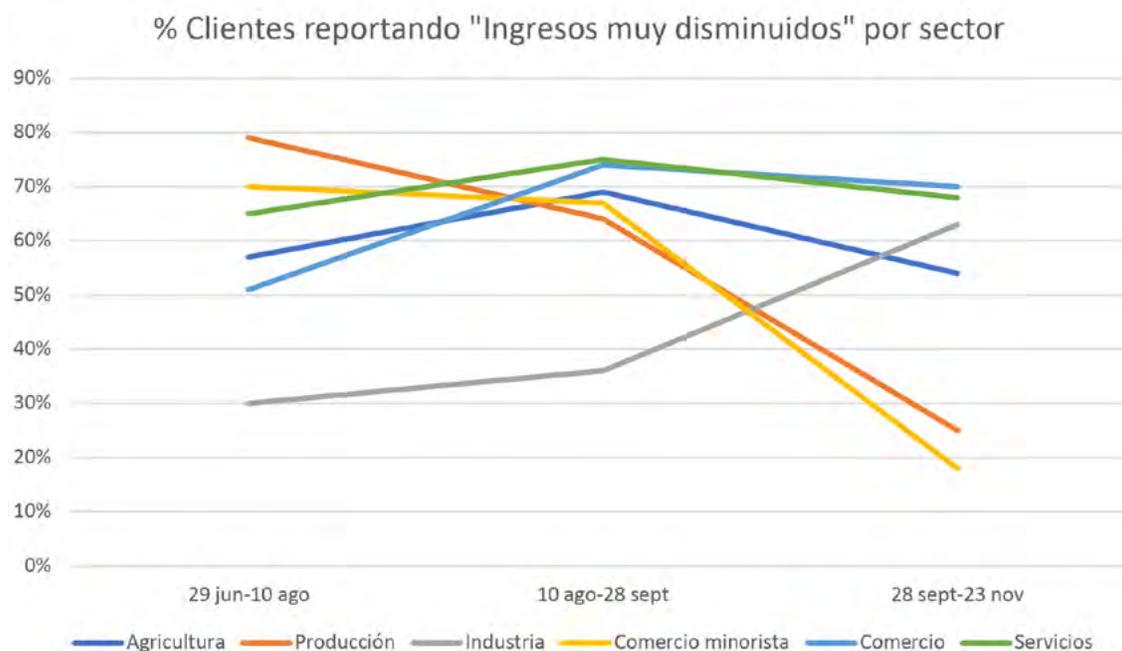


Fuente: 60 Decibels

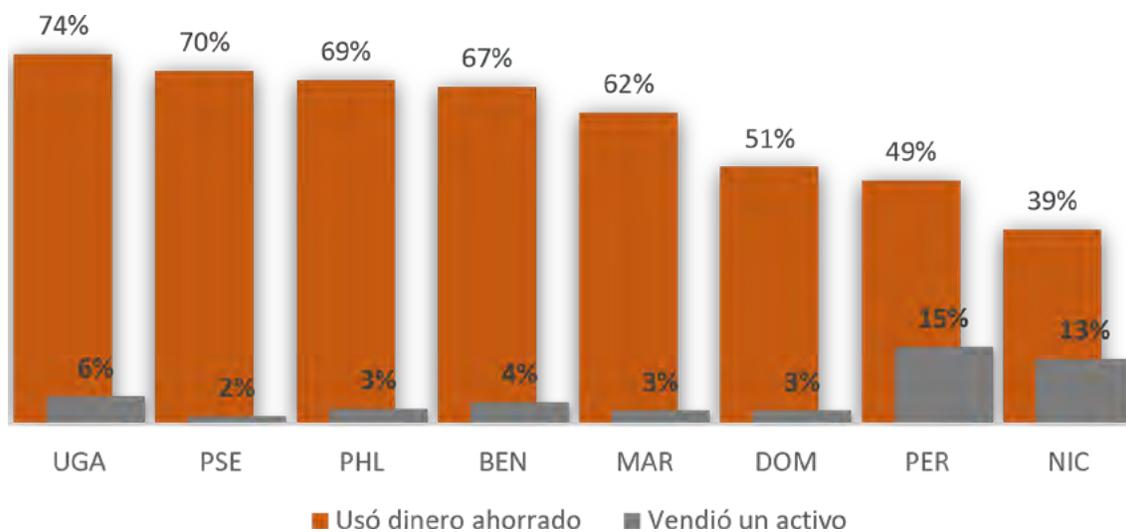
Gráfica 9. Índice de vulnerabilidad del cliente



Gráfica 10. Clientes que reportan "ingresos que se redujeron mucho," por sector

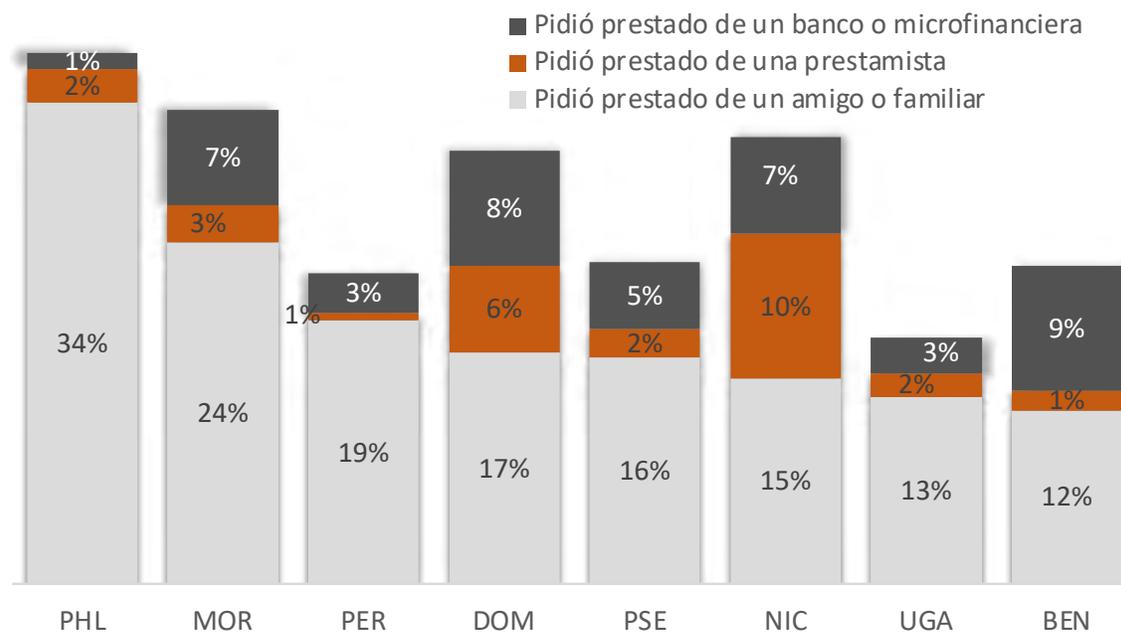


Gráfica 11. Ahorros como estrategia de adaptación, por país | Mayo – Septiembre 2020



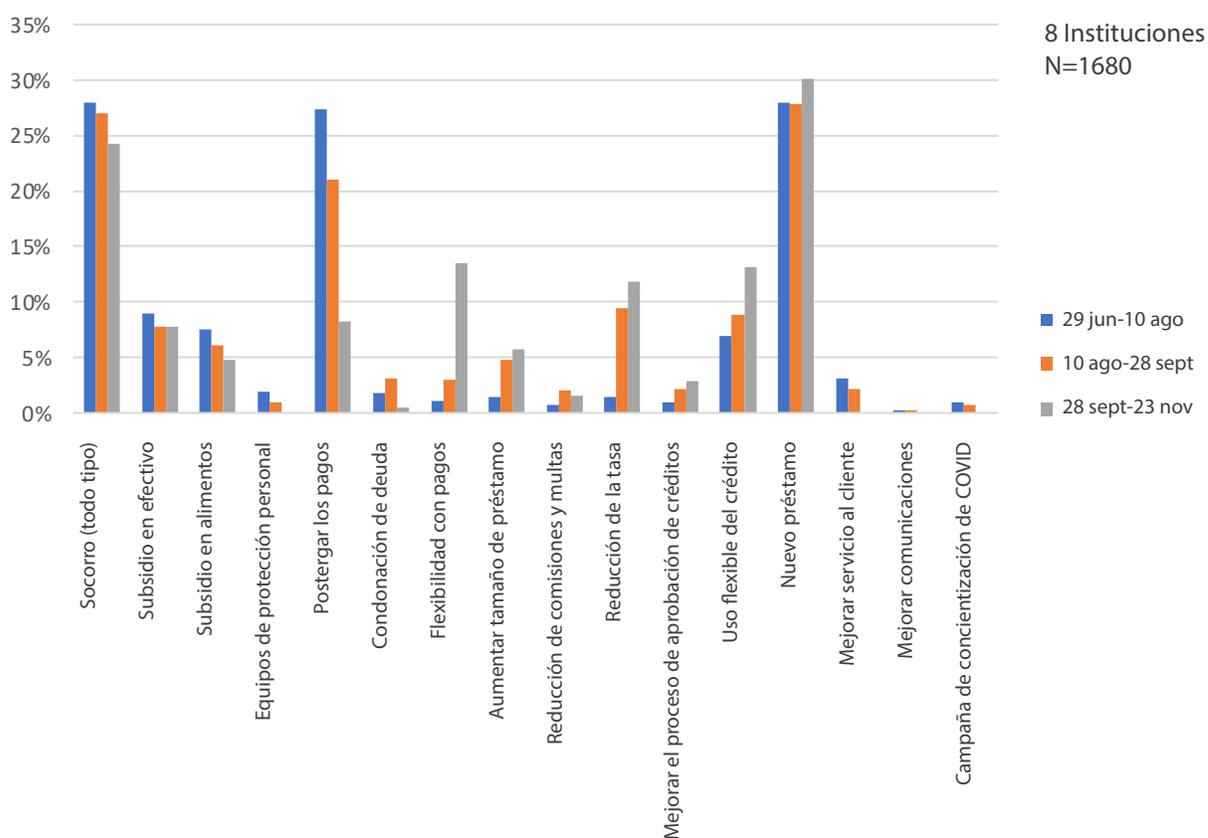
Fuente: FINCA International

Gráfica 12. Préstamos, por país



Fuente: FINCA International

Gráfica 13. Evolución de solicitudes de apoyo de los clientes a la institución



LOS SIGUIENTES PASOS EN EL CAMINO HACIA LA RECUPERACIÓN

La recuperación del sector depende de la recuperación de los clientes. Mientras que los clientes se mantengan altamente vulnerables a los choques futuros, así lo estará también el sector entero. Si los clientes colapsan bajo la carga del interés acumulado y los programas de pago poco realistas, así lo hará también el sector. Si los clientes se vuelven exclientes, perdiendo acceso a los servicios financieros que necesitan para reconstruir sus negocios, estabilizar el consumo y amortiguarse contra choques futuros, el efecto dominó afectará a toda la economía. Por lo tanto, la estrategia de recuperación debe centrarse directamente en apoyar la recuperación de los clientes.

En esta sección, compartimos algunas de las reflexiones y recomendaciones que surgieron de la serie de mesas redondas en cuatro partes con los PSF e inversionistas, así como de la retroalimentación cualitativa compartida por los clientes durante sus entrevistas.

Soluciones financieras

Los clientes necesitan flexibilidad financiera y condiciones pacientes a medida que reconstruyen. La vulnerabilidad de los clientes sigue siendo alta. El choque, en muchos casos, fue severo y prolongado. La recuperación es inconsistente ya que algunos segmentos y geografías se están recuperando más rápidamente y otras incluso están empeorando. Ha habido una interrupción económica masiva y las economías de muchos lugares se han visto alteradas fundamentalmente en maneras que todavía no apreciamos plenamente. Los clientes necesitan préstamos con condiciones de pago que les proporcionen la flexibilidad de navegar este entorno incierto. Los clientes también necesitan productos de ahorro flexibles que les brinden la oportunidad de reconstruir un colchón de amortiguamiento y la flexibilidad de usarlos cuando ocurra una crisis futura. En las encuestas, muchos clientes enfatizaron la importancia de recibir comunicación empática de parte del prestador. La mayoría estaban determinados a pagar pero sintieron que necesitaban más tiempo y flexibilidad para hacerlo.

Algunos negociantes necesitarán asistencia para iniciar de nuevo. Mientras que muchos clientes han reiniciado sus negocios y están comenzando a tener ingresos nuevamente, algunos necesitarán asistencia para recuperarse. En muchos mercados, las suspensiones de pagos se extendieron a los clientes por varios meses. Algunas siguen en pie. Estas suspensiones proporcionaron el alivio tan necesario a corto plazo para los clientes que no podían trabajar y, por lo tanto, no pudieron ganar ingresos durante los confinamientos. Sin embargo, en muchos casos, los reguladores permanecieron en silencio con respecto a la pregunta de cómo manejar los intereses y multas acumuladas, dejando a los clientes y a las instituciones la negociación de quién sería responsable de estos costos, mientras que algunos clientes a veces recibieron la sorpresa de que debían intereses moratorios sobre el período de suspensión del pago. Muy pocos gobiernos crearon incentivos para apoyar y motivar a las instituciones a condonar esta carga acumulada. A medida que las suspensiones de pago terminaron, muchos clientes que apenas sobrevivieron semanas e incluso meses de cierre de negocios se enfrentan a la desalentadora posibilidad de pagar el interés acumulado sobre el principal que no pudieron poner a trabajar durante los confinamientos. Algunos nunca podrán ponerse al día sin alguna asistencia de pago.

Existe la necesidad de paciencia y flexibilidad en todos los niveles de la cadena de inversión. Debido a que los clientes necesitan flexibilidad y condiciones pacientes a medida que reconstruyen, los PSF necesitan capital flexible y paciente para proporcionar condiciones flexibles y pacientes a sus clientes. Los fondos de inversión social necesitan paciencia de sus inversionistas ya que los retornos son más pequeños y a plazo más largo. Se necesita capital paciente para toda la cadena, para hacer que los fondos sigan fluyendo sin poner demasiada presión en los pagos a corto plazo.

Existe la oportunidad de construir sobre el éxito de los servicios financieros digitales durante la pandemia y expandir el acceso aún más. Muchos gobiernos recurrieron a los pagos electrónicos y digitales para desembolsar rápidamente los subsidios de emergencia a las poblaciones vulnerables. Esto llevó a un aumento en las cuentas digitales. Al mismo tiempo, los clientes estaban buscando opciones que les permitieran acceder a servicios más cercanos a casa, motivándoles a explorar las opciones digitales que pudieron haber resistido anteriormente. Esto ha preparado el terreno para que los servicios financieros digitales florezcan si las instituciones financieras invierten en ellos. Sin embargo, también ha revelado la necesidad de asegurar una supervisión adecuada y la protección al consumidor para estos nuevos usuarios de servicios digitales. También vale la pena hacer notar que la infraestructura para respaldar los servicios financieros digitales no está disponible ni al alcance de todos los clientes, así que el perseguir una estrategia “100% digital” durante la pandemia y más allá puede llevar a la exclusión de algunos clientes. Las encuestas han mostrado que las mujeres, en particular, tienden a quedarse atrás de los hombres en el acceso a los teléfonos inteligentes y la comodidad al usarlos y que, en tiempos de dificultad, las familias han tenido que recortar servicios como el tiempo de aire móvil y la electricidad, los cuales son necesarios para mantenerlos digitalmente conectados.

Apoyo no financiero

Los clientes necesitan apoyo no financiero para adaptarse y reconstruir sus fuentes de ingreso. Donde se permite, los clientes están trabajando, pero la mayoría están ganando menos que antes. La demanda está baja. Las cadenas de suministros se han interrumpido. Los precios son menos predecibles. Algunos negocios no son viables en estas condiciones y los clientes necesitarán ayuda para cambiar a algo más. Otros negocios necesitan repensarse completamente y adaptarse. Incluso muchos de los clientes que pueden continuar sus negocios como antes pueden necesitar capital adicional para invertir en inventario.

Los PSF se han dado cuenta que además de los préstamos, muchos clientes necesitarán capacitación, mentores y capital para reconstruir. Muchos están proporcionando este apoyo sea directamente o en alianza con otros. Por ejemplo, instituciones en las Filipinas y en Sudamérica están ayudando a los clientes a mover ventas en línea, estableciendo el comercio electrónico y el mercadeo por medios sociales, y desarrollando canales alternativos para la entrega de productos. En el corto plazo, esto está reduciendo los márgenes, pero es necesario para la recuperación sostenible. El proporcionar fondos de subvenciones o líneas de crédito especiales con bajo interés o sin interés puede ayudar a los PSF a expandir estos programas.

Gestión de riesgos

El aumento de la exclusión financiera es un riesgo contra el cual debemos protegernos activamente. Si deseamos mantener nuestros logros en la inclusión financiera durante la crisis, nuestro enfoque a la gestión de riesgos no puede centrarse principalmente en la exclusión de los clientes o instituciones riesgosas. El centrar los préstamos solamente en los clientes que operan en sectores que han sido impactados con menos severidad o en clientes más fuertes inevitablemente llevará a la pérdida de acceso para muchos que son más pobres o vulnerables. Necesitamos nuevas maneras de evaluar la capacidad crediticia y el riesgo en esta situación. Durante los confinamientos y las fases iniciales de la crisis, vimos que mujeres y clientes mayores continuaban pagando sus préstamos a una tasa más alta que los hombres y los clientes más jóvenes a pesar de haber sido afectados más fuertemente por casi cada aspecto de la crisis.

Los métodos tradicionales de evaluación de crédito y de riesgo pueden ver el bajo ingreso, bajo inventario y desafíos del sector de estos clientes y concluir que representan un mal riesgo de crédito, pero su comportamiento dice lo contrario. El adoptar un enfoque a la gestión de riesgos centrado en el cliente, enfocando nuestros esfuerzos en brindar los productos, servicios y apoyo que los clientes necesitan para navegar esta riesgosa situación en la que todos estamos viviendo, es nuestra mejor oportunidad de preservar tanto el acceso financiero como la salud financiera de las instituciones y las personas.

La recuperación requerirá de un enfoque matizado y colaborativo a la gestión de riesgos. Existe riesgo a todo nivel de la cadena de inversión. Los clientes que ya han recurrido ampliamente a sus mecanismos de adaptación para enfrentar la tormenta tienen la menor cantidad de recursos disponibles para mitigar los riesgos. Si deseamos mantener nuestros logros en la inclusión financiera durante la crisis, nuestro enfoque a la gestión de riesgos no puede centrarse principalmente en la exclusión de los clientes riesgosos o las instituciones que prestan servicios a clientes o mercados que se perciben como más riesgosos. En su lugar, necesitamos reinventar nuestros procesos de evaluación de riesgo y crédito (¡y entrenar al personal de acuerdo con ellos!) para asegurarnos de no estar excluyendo a clientes buenos que han caído en tiempos difíciles mientras que seguimos teniendo cuidado de evitar el sobrecargarlos. Debemos continuar apoyando a las buenas instituciones que están haciendo su mejor esfuerzo para apoyar a sus clientes a navegar estas circunstancias difíciles. Debemos diseñar un enfoque que reconozca que la vulnerabilidad de los clientes frente a la incertidumbre e interrupción económica continua está en el centro del riesgo que se siente a lo largo y hacia arriba de la cadena.



Las mujeres y los clientes mayores continuaron pagando sus préstamos a una tasa más alta que los hombres y los clientes más jóvenes a pesar de haber sido afectados más fuertemente por casi cada aspecto de la crisis.



Reflexiones de cierre

Con altos niveles de vulnerabilidad entre los clientes, la recuperación sigue siendo frágil. Dadas las profundidades del daño económico en muchos contextos, podemos esperar que el camino hacia la recuperación sea lento y accidentado. La recopilación y el monitoreo continuo de los datos serán importantes para comprender cómo está evolucionando la situación de los diferentes segmentos con el tiempo y para que sirvan como un sistema de advertencia para identificar el aumento del estrés entre los clientes. Entre los participantes de las mesas redondas del SPTF hubo apoyo generalizado para la recopilación continua de datos y más agrupación de datos. Los datos necesitan agruparse y compartirse ampliamente con los inversionistas sociales, los gobiernos, los donantes, las instituciones financieras de desarrollo, los PSF y las redes. Debemos trabajar juntos de manera colaborativa entre tipos de partes interesadas y regiones para colocar la recuperación del cliente en el centro y construir un sector más fuerte y resiliente al salir de esta crisis. Cada parte interesada tiene un papel importante que jugar para apoyar la recuperación sostenible.

Papeles para los proveedores de servicios financieros

- Desarrollar mecanismos para la recopilación continua de datos para grupos y segmentos específicos de clientes.
- Segmentar y analizar datos operativos y de la cartera regularmente para detectar cambios en el bienestar y el estrés en los diferentes subsegmentos de clientes que pudieran estar ocultos en las estadísticas agregadas de la cartera.
- Ofrecer productos flexibles y personalizables que puedan ajustarse para suplir las necesidades específicas de los clientes.
- Apoyar la adaptación de los negocios de los clientes ofreciendo capacitación, apoyo en la planeación de negocios y asesoría sea directamente o por medio de alianzas.
- Empezar campañas de ahorros e incentivar los ahorros para ayudar a los clientes a reconstruir su resiliencia.
- Ver el panorama a largo plazo: dar a los clientes tanta flexibilidad como sea posible sobre los pagos y tanto alivio de deuda como sea factible y necesario para ayudar a los buenos clientes a recuperarse.
- Ser tan abiertos como sea posible con los inversionistas acerca de qué clientes están experimentando la respuesta del PSF.
- Invertir en la digitalización de los servicios o en agentes y puntos de venta adicionales para facilitar a los clientes el acceso a los servicios en las olas o crisis futuras.

Papeles para los inversionistas y donantes

- Hablar con las entidades en quienes invierten acerca de lo que está sucediendo con sus clientes y de cómo están respondiendo.
- Financiar iniciativas de recopilación de datos y compartir los datos con otros actores en los mismos mercados.
- Financiar, sea por medio de subvenciones o a tasas de interés preferenciales, iniciativas de las instituciones en las que invierten para apoyar la recuperación de los clientes.
- Apoyar a las entidades en las que invierten en el desarrollo y expansión de los servicios financieros digitales.
- Ver el panorama a largo plazo: dar a las instituciones financieras flexibilidad para responder a las necesidades cambiantes de los clientes y apoyar su recuperación sostenible, incluso si esto tiene impacto en las ganancias a corto plazo.

Papeles para los reguladores

- Apoyar la recopilación de datos de los clientes y la agrupación de datos en su mercado.
- Usar datos a nivel de los clientes para guiar las acciones regulatorias.
- Otorgar flexibilidad tanto a clientes como a instituciones financieras para reestructurar los préstamos sin sanciones.
- Asegurar la comunicación adecuada y transparente con respecto a los cambios en los términos y condiciones de los préstamos y el impacto en el costo y el historial crediticio.