

# Mejores sistemas bancarios en Latinoamérica

17 de julio de 2009

## **Las instituciones financieras en los países subdesarrollados tienen responsabilidad social, ya que la falta de penetración financiera es un obstáculo importante para el crecimiento económico en las naciones.**

La responsabilidad social corporativa (RSC, o corporate social responsibility) dentro de las instituciones financieras no sólo atañe a los grupos de interés internos y externos, sino que también está vinculado a su papel como intermediarios financieros en los países subdesarrollados, por ejemplo, para proveer servicios microfinancieros a empresas pequeñas o a particulares que, de otra forma, no tendrían acceso a dichos fondos.

En los países subdesarrollados, donde la falta de profundidad financiera limita el crecimiento económico, las instituciones tienen una oportunidad de llevar a cabo mejores prácticas en responsabilidad social. De esta manera, contribuyen a crear un sistema financiero eficiente que ponga al alcance de la mayoría de los ciudadanos instrumentos de ahorro y préstamo.

Tomemos el caso de Latinoamérica, por ejemplo, donde la penetración financiera puede definirse como "baja" o "más baja" dependiendo del país. Por ejemplo, en torno al 18% de la población de Ecuador, el 55% de la población de Colombia y el 65% de la población de Perú no tiene acceso a servicios financieros.

En este informe, titulado "Best Practices in Credit Accessibility and Corporate Social Responsibility in Financial Institutions" ("Las mejores prácticas en el acceso a los créditos y la responsabilidad social corporativa de las instituciones financieras"), los profesores del IESE

[Antonio Argandoña](#) y Francesc Prior-Sanz analizan la falta de servicios financieros en estos tres mercados emergentes y proponen soluciones para tratar de hacer frente a las principales causas.

"El microcrédito puede ser un forma de que las instituciones financieras lleven a la práctica su RSC", recalcan los autores, "una forma de integrar a la gente en la población activa y combatir la causa de la exclusión social y financiera".

Sin embargo, los autores argumentan que, a largo plazo, la industria microfinanciera necesita ser algo más eficiente si pretende alcanzar estas metas.

Y la eficiencia es actualmente un gran problema. A la hora de analizar las principales causas de este sistema con imperfecciones, los autores llegaron a la conclusión de que el coste de los servicios financieros básicos (tales como el tipo de interés, el balance mínimo y las comisiones por transferencias o retiradas de fondos) era alto en comparación con el de los países desarrollados. Se descubrió que esos precios altos estaban relacionados con ratios de eficiencia bajos, como también el hecho de que la industria financiera en estos países está altamente concentrada y, como resultado, es menos competitiva.

Los autores también descubrieron que las redes de distribución de servicios financieros en la mayoría de los países de Latinoamérica no eran capilares, debido a los altos costes de las redes tradicionales de sucursales, con sólo 9,3 sucursales bancarias por cada 100.000 habitantes en Ecuador; 8,7 en Colombia y 4,2 en Perú en 2004.

También se descubrió que los métodos no sincronizados de análisis de riesgo de créditos creaban barreras adicionales e ineficiencia en los mercados analizados.

Entonces, ¿cómo pueden las instituciones de préstamo vencer estos obstáculos? Los autores nos proporcionan un punto de partida, mediante ejemplos de las mejores prácticas que están siendo actualmente implementadas por varias instituciones clave en Latinoamérica.

## **Mejores prácticas en curso**

El Banco de Crédito del Perú, el banco más importante del sistema financiero del país, hizo progresos para proveer un producto de bajo coste con su Business Solutions Card, una tarjeta de prepago que ofrece una línea de crédito renovable para negocios pequeños. La tarjeta, gestionada por Visanet Perú y también vendida en una institución microfinanciera especializada más pequeña —Mibanco—, trabaja permitiendo a los clientes retirar de 1.500 a 52.500 nuevos soles (de 350 € a 12.400 €) de cualquier ATM o sucursal bancaria sin tener

que pagar ninguna comisión, con un periodo de pago de 18 meses. La característica de prepago permite autorización en tiempo real y minimiza el riesgo de fraude, mientras que la plataforma Visanet permite a las personas que no son clientes del banco obtener una tarjeta.

Bancolombia, el principal grupo financiero colombiano, encaró el problema de las redes no capilares creando uno de los sistemas de pago y la red de sucursales más grande de Colombia (en el sector privado). El banco está dirigido a clientes urbanos a través de segmentos microfinancieros, mientras que a los clientes rurales se dirigen mediante sucursales móviles. Además, el banco tiene una red de 10.000 datáfonos en comercios, que pueden usarse para consultar el saldo disponible, hacer retiradas de fondos y transferencias dentro de Colombia. El banco no se ha quedado aquí, y tiene numerosos planes para expandir su red a través de agentes bancarios, alianzas con cooperativas y mediante la expansión de su unidad microfinanciera.

Banco Solidario, el primer banco de Ecuador que ha conseguido entrar en el mercado microfinanciero, ha hecho su parte mediante el desarrollo de métodos de consulta de saldo específicamente para clientes de ingresos bajos, usando las mejores prácticas e infraestructuras. El banco ofrece a las microempresas préstamos de hasta 10.000\$, que pueden aumentar en 1.500\$, 3.000\$ ó 5.000\$ dependiendo del record de pago del cliente. La consulta de saldo es rápida, al dar una respuesta en 48 horas, y se hace a través de sucursales o de las PDA de los agentes. El banco también está desarrollando un modelo de comportamiento en cuanto a la consulta de saldo que ofrecerá respuestas automáticas para aumentos del límite de crédito, renovaciones de la línea de crédito o evaluaciones especiales para los clientes existentes.

Las mejores prácticas de estos bancos son sólo algunas de las formas en las que el bajo nivel de penetración bancario puede ser vencido en Colombia, Ecuador y Perú. Pero, ¿tienen las instituciones financieras en los países subdesarrollados alguna responsabilidad social específica? Para los autores, la respuesta es afirmativa. Estas instituciones tienen que ser conscientes de su importante función social y de su papel clave para calmar la propiedad mediante la provisión de servicios financieros para la población que no dispone de cuenta o tarjeta bancaria en esos países.

[www.iese.edu/es/insight](http://www.iese.edu/es/insight)