



► Resumen de Finanzas Solidarias

October 2023

Servicios financieros para mejorar la resiliencia

Combinar ahorros, créditos y seguros para gestionar los riesgos de forma más eficiente

Puntos clave

- Una solución integrada de gestión de riesgos permite a las pequeñas empresas hacer frente a riesgos cada vez mayores.
- Los productos de ahorro pueden servir como un ancla segura para la gestión de riesgos, brindando una protección más duradera.
- Si los proveedores de servicios financieros quieren diseñar soluciones de riesgo eficaces, deberían considerar asociaciones estratégicas, incentivos para buenos hábitos financieros y tecnología digital para lograr una escala rentable.

Los hogares de bajos ingresos y las pequeñas empresas, que a menudo operan en la economía informal, son más vulnerables a los riesgos que el resto de la población y, sin embargo, son los menos capaces de hacer frente a las crisis cuando ocurren. Las crisis y la destrucción provocadas por los desastres, que se ven exacerbados por el cambio climático, pueden reducir los ingresos y al mismo tiempo aumentar los gastos.

Un enfoque integrado de gestión de riesgos

En Las instituciones financieras que prestan servicios a micro y pequeñas empresas pueden desempeñar un papel fundamental ayudando a su base de clientes a gestionar estos riesgos. Muchos bancos, cooperativas de crédito, instituciones de microfinanzas y otros proveedores de servicios financieros (PSF) han estado

probando nuevos enfoques y productos innovadores destinados a ayudar a los trabajadores pobres a gestionar los riesgos de manera más eficaz. Si bien el camino elegido por el proveedor depende de su visión y objetivos estratégicos, se aplica un principio general: los PSF, ya sea con motivación comercial o social, deben adoptar una visión holística de las necesidades de gestión de riesgos de sus clientes y diseñar una combinación de seguros y otros servicios financieros y no financieros. La gestión eficaz de riesgos incluye actividades que permiten la prevención y preparación de riesgos, así como la transferencia de riesgos. Esto conduce a un perfil de riesgo mejorado con el tiempo, lo que beneficia a las pequeñas empresas y a los PSF que las atienden.

Comprender las necesidades del cliente

Para identificar los riesgos prioritarios, una institución financiera puede comenzar examinando las principales causas de morosidad en su cartera de préstamos. Sin embargo, para validar los conocimientos obtenidos de la investigación documental, es necesario hablar con los clientes para determinar los riesgos que es más importante abordar. La investigación podría recopilar respuestas para evaluar las vulnerabilidades al riesgo y los mecanismos de afrontamiento existentes que están implementando los clientes, estableciendo eventualmente el contexto para que las innovaciones ofrezcan plataformas y soluciones de productos adecuadas. Esta investigación podría determinar las brechas existentes que enfrentan los hogares de bajos ingresos debido a eventos adversos y cerrar estas brechas de la manera más rentable y confiable.

Anclando la solución en el ahorro

El punto de partida de cualquier esfuerzo para brindar protección es garantizar que los clientes estén inscritos en los esquemas de seguridad social pertinentes y que los servicios financieros puedan llenar cualquier vacío en torno a lo que proporciona el gobierno. Para llenar esos vacíos, los PSF podrían ofrecer varios elementos (ahorros, seguros, préstamos de emergencia y educación financiera) como elementos separados e independientes. Alternativamente, podrían explorar formas de integrar los para proporcionar una solución de gestión de riesgos más integral.



Un enfoque integrado para la gestión de riesgos empodera a los hogares de bajos ingresos y a las pequeñas empresas

La creación de soluciones integradas utiliza el ahorro como ancla, lo que tiene tres ventajas principales sobre el crédito como punto de entrada. En primer lugar, la

mayoría de las personas necesitan ahorros y, por tanto, los productos vinculados al ahorro pueden atraer a un grupo más amplio de clientes, no sólo al subconjunto de personas que piden dinero prestado. En segundo lugar, los productos de ahorro suelen tener una duración más larga, lo que proporciona una plataforma para que los PSF ofrezcan una protección más permanente y fomenten la lealtad de sus clientes. Si los préstamos fueran el ancla, ¿qué pasaría cuando finalice el plazo del crédito si el cliente no está listo para volver a inscribirse inmediatamente? En tercer lugar, para empezar, tomar un préstamo es riesgoso para los prestatarios, por lo que es incongruente pensar que se pueda construir una solución de gestión de riesgos a partir de una actividad que asuma riesgos.

Por lo tanto, una solución atractiva puede ser una combinación de productos que permitan a las empresas convertir activos o capital en efectivo. Por ejemplo, en lugar de recurrir a una cuenta de ahorros contractual durante un momento de necesidad, las personas pueden preferir pedir prestado utilizando sus ahorros acumulados como garantía. Combinar un producto de préstamo de emergencia con una cuenta de ahorro contractual permite a los clientes cubrir pequeños gastos y facilitar el consumo, aunque estos deben gestionarse con cuidado para evitar el sobreendeudamiento.

Consideraciones de diseño para soluciones integradas

El proceso de brindar apoyo integrado de gestión de riesgos a hogares de bajos ingresos, pequeñas empresas y trabajadores pobres no es fácil. A continuación se presentan algunas consideraciones de diseño que los PSF deben considerar al ofrecer este tipo de soluciones.

- **Mezclar y combinar.** Las instituciones financieras deberían complementar lo que está disponible del gobierno y de los proveedores de servicios sociales con servicios financieros que gestionen los riesgos. El punto de partida es inscribirse en cualquier programa gubernamental que esté disponible y esté dirigido a la población en cuestión.
- **Sociedades de ahorro.** No todas las instituciones financieras pueden movilizar depósitos. Para ofrecer soluciones integradas de gestión de riesgos, las ONG de microcrédito, por ejemplo, necesitarán asociarse con organizaciones que puedan aceptar ahorros, como bancos u operadores de redes móviles. Al considerar

posibles socios, es esencial evaluar los niveles de servicio que están dispuestos y son capaces de brindar. Si el proceso de realización de depósitos no es fluido, será difícil para los hogares de bajos ingresos acumular sumas significativas. Además, si la asociación resulta en una experiencia negativa para el cliente, el PSF que es la cara de la solución de ahorro para el cliente sufrirá las consecuencias.

- **Zanahorias y palos.** Es bastante natural que la preparación para la gestión de riesgos no siempre reciba la mayor atención en la planificación financiera de un hogar. Para garantizar que se preste suficiente atención a las actividades de preparación, es importante ofrecer una gran dosis de incentivos para recompensar el buen comportamiento de realizar depósitos regulares y contratar seguros. De manera similar, para evitar el uso de fondos para fines distintos de la gestión de riesgos, pueden imponerse sanciones por retiro anticipado.
- **Implicaciones para el personal.** La introducción de nuevos servicios podría afectar significativamente las

descripciones de puestos y la carga de trabajo del personal de primera línea. Si el personal percibe esto como un trabajo extra sin una compensación suficiente, estará condenado al fracaso. De manera similar, si los incentivos al personal están vinculados a préstamos sin ningún indicador clave de desempeño para ahorros y seguros, entonces el personal de campo naturalmente centrará su atención en las actividades crediticias a expensas de soluciones efectivas de gestión de riesgos.

- **Soluciones digitales.** El argumento comercial a favor de pequeños depósitos y pólizas de seguro de bajo costo puede ser un desafío en una economía basada exclusivamente en efectivo. Pero el surgimiento del dinero móvil y la digitalización de los procesos de back-end crean oportunidades para alcanzar escala de manera rentable. Se puede aprovechar la tecnología digital para educar a los clientes sobre las soluciones integradas, permitir la venta cruzada a través de ventas directas a los clientes, facilitar los pagos y reducir los costos de transacción.



Nos gustaría agradecer a nuestro socio, Prudential Foundation, por apoyar la publicación de este resumen de Finanzas Solidarias.

Este resumen es un extracto de la publicación más extensa, [Integrated financial services for better risk management](#), escrito por Craig Churchill, Prashansa Jain y Aparna Dalal.

El [Programa Impact Insurance](#) contribuye a la agenda de Finanzas Solidarias colaborando con la industria de seguros, los gobiernos y los socios para aprovechar el potencial de los seguros para el desarrollo social y económico.

Contacto

Organización Internacional del Trabajo
Route des Morillons 4
CH-1211 Ginebra 22
Suiza

T: +41 22 799 7239
E: socialfinance@ilo.org