



► Resumen de Finanzas Solidarias

December 2022

Dvara KGFS Plan “Dvara Samporna Sampath”

Puntos clave

- Una solución integrada de gestión de riesgos puede ayudar a los hogares con la protección contra riesgos y la creación de riqueza.
- La flexibilidad en los niveles de contribución y un enfoque en la acumulación de riqueza, en lugar de la tasa de rendimiento, hace que los productos de ahorro sean atractivos para los clientes.
- Los reembolsos de préstamos siguen siendo una prioridad para el personal de campo y los clientes durante tiempos económicos difíciles.

Presentación

Dvara KGFS es una empresa financiera no bancaria que opera desde 2008 en los estados indios de Chhattisgarh, Jharkhand, Karnataka, Odisha, Tamil Nadu y Uttarakhand, y atiende a 1,38 millones de clientes individuales y empresas en áreas rurales remotas. Desde sus inicios, Dvara KGFS se ha esforzado por construir un modelo único para satisfacer las necesidades financieras de los clientes rurales para promover la creación de riqueza. Dvara KGFS aspira a ser una solución integral para los requisitos de creación de riqueza y gestión de riesgos de los clientes al proporcionar una combinación de soluciones de crédito, ahorro, inversiones y seguros.

Sobre el proyecto

En el centro del proyecto entre la OIT y Dvara KGFS se encontraba el marco de planificación-crecimiento-protección-diversificación (PGPD, por sus siglas en inglés). El marco combina la intención de Dvara KGFS de proporcionar a los clientes asesoramiento sobre planificación financiera y una selección de productos y

servicios para que puedan cumplir sus objetivos financieros y de gestión de riesgos. Dvara KGFS tiene como objetivo lograr un cambio fundamental en la mentalidad de sus clientes; llevándolos de una dependencia del crédito para cumplir sus metas financieras, a usar el ahorro y crear un plan financiero para lograr esas metas.

El proyecto finalizó el modelo estadístico en colaboración con el Centro IIT Madras para la ciencia de datos y el aprendizaje automático para calificar a los clientes en el marco PGPD. La idea detrás de la herramienta estadística era transformar la asignación de productos en un ejercicio más centrado en el cliente a través de la innovación digital. El modelo utiliza la información personal y del hogar de los clientes, los ingresos y gastos mensuales, el historial de la oficina de crédito y las metas financieras establecidas para hacer recomendaciones sobre productos financieros.

En el frente tecnológico, Dvara KGFS desarrolló una nueva interfaz que capturó con éxito la información de los clientes sobre sus objetivos financieros, la pasó junto con la otra información del cliente al modelo estadístico, lo

que resultó en un paquete de inversión personalizado para el cliente. El *backend* de esta interfaz integró los productos que se ofrecieron en asociación con diferentes proveedores y permitió la inscripción de productos en tiempo real.

El proyecto se puso a prueba en octubre de 2019 en 12 sucursales de Dvara KGFS como Plan "Dvara Sampoorna Sampath" (DSSP, por sus siglas en inglés). Los siguientes productos formaban parte del paquete DSSP:

- **Plan de inversión sistemática de oro:** una solución móvil para que los hogares de ingresos medios y bajos compren oro a través de un plan de inversión sistemático, que permite realizar aportes de manera conveniente, segura y rentable. Durante la investigación de mercado, se supo que el oro era la forma de inversión preferida para la mayoría de los hogares. Los clientes tenían la flexibilidad de retirar sus existencias en cualquier momento por necesidades no planificadas o emergencias.
- **Seguro de efectivo hospitalario:** ofreciendo un beneficio diario al cliente en caso de hospitalización por 24 horas o más (hasta 30 días).
- **Seguro de accidentes personales:** Cobertura de choques financieros derivados de la pérdida de capital humano a causa de un accidente.
- **Seguro de vida colectivo a término:** Cobertura de choques financieros en caso de muerte prematura de un cliente.

Lecciones clave

La investigación de mercado revela información sobre los comportamientos de ahorro:

1) Las metas financieras de los clientes están más relacionadas con su nivel de ingresos que con sus ganancias, lo que significa que en ocasiones las metas pueden ser agresivas y difíciles de alcanzar; 2) La acumulación de riqueza es más importante que la rentabilidad obtenida de los ahorros, lo que significa que la flexibilidad en las contribuciones y la protección de los activos son factores más importantes que la tasa de interés; 3) La mayoría de los clientes están dispuestos a ahorrar de 500 a 1 000 rupias indias (US\$7 a US\$14) al mes durante dos años o más; 4) El oro es la herramienta de inversión preferida por la mayoría de los clientes; 5) Los clientes conocen los fondos de chit (una forma de sistema rotativo de asociación de ahorro y

crédito), pero pocos participan (15 por ciento), y 6) La inversión en fondos mutuos es casi desconocida en esta base de clientes.

Los clientes solicitaron una mayor flexibilidad: Los clientes querían tener más flexibilidad en sus contribuciones mensuales ("dado que nuestros ingresos fluctúan, también debería hacerlo nuestra contribución mensual"), por lo que se agregó una opción de recarga adicional que podría utilizarse hasta cuatro veces al año. El cliente podía elegir adelantar el pago por un mes si así lo deseaba, ya que algunos clientes tenían flujos de efectivo irregulares y solicitaron la opción de realizar un pago adicional cuando tenían efectivo disponible (por ejemplo, después de una cosecha). Además, el plazo mínimo de inversión se redujo de 24 a 12 meses.

Personal y miembros que priorizan los pagos de préstamos: En 2021, KGFS enfrentó desafíos con su cartera de crédito y la cartera en riesgo debido a los desafíos económicos planteados por COVID-19. Cuando los clientes se enfrentaban a la elección entre pagar el préstamo o contribuir a sus objetivos de ahorro, los oficiales de crédito a menudo priorizaban el pago del préstamo, ya que eso tenía consecuencias financieras más graves para KGFS. La industria de las microfinanzas en general enfrenta desafíos con los reembolsos de préstamos, así como con el desgaste de los miembros del personal que ha afectado su capacidad para expandir su base de clientes. KGFS está trabajando en estos desafíos y simultáneamente innovando los productos dentro del paquete DSSP, ya que siente que estos esfuerzos deben ocurrir en paralelo.

El paquete de productos DSSP se ofreció con diferentes niveles de beneficios para cada cliente, según sus objetivos financieros. El piloto tuvo un gran éxito con más de 1 000 inscripciones en las primeras cuatro semanas del piloto. Después de un mes, la oferta se extendió a otras sucursales de Dvara KGFS en diferentes fases. Al 31 de julio de 2022, KGFS ha inscrito a 64 161 clientes en DSSP. De estos, 7 768 clientes han completado con éxito su plan de inversión sistemática en oro de 24 meses y han redimido sus ahorros.



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

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