

FEBRERO 2013

El ahorro *como* piedra angular

en los cimientos de la inclusión financiera



Citi Foundation



El ahorro como piedra angular en los cimientos de la inclusión financiera

Autor principal: Josh Martin

Co-autores: David Myhre, Nisha Singh

Original en inglés

Traducido por Peter Newton-Evans



Citi Foundation



Copyright © 2013 The SEEP Network

Se permite copiar secciones de esta publicación o adaptarlas a las necesidades locales sin el permiso de la Red SEEP, a condición de que tales secciones copiadas sean distribuidas gratuitamente o al costo, sin fines de lucro. Favor dar crédito a la Red SEEP y su documento "El ahorro como piedra angular en los cimientos de la inclusión financiera" en las secciones utilizadas.

La publicación de este documento fue posible gracias al generoso apoyo de la Fundación Citi. Los contenidos del mismo son la responsabilidad de la red SEEP y no necesariamente reflejan las opiniones de la Fundación Citi. Para toda reproducción comercial, favor obtener permiso de:

The SEEP Network
1611 N. Kent St., Suite 610
Arlington, Virginia 22209 USA
(tel): +1 202-534-1400 (fax): +1 703-276-1433
Email: seep@seepnetwork.org

Impreso en los Estados Unidos de Norteamérica

Para obtener acceso a esta publicación en línea, visitar www.seepnetwork.org.

ÍNDICE

Agradecimientos	v
Prefacio	vii
Resumen ejecutivo	ix
I. Introducción	1
II. ¿Qué es el ahorro?	3
Tres conceptos del ahorro	4
III. Datos sobre el ahorro	6
La situación mundial del ahorro	6
¿Cómo sabemos que los pobres ahorran?	8
IV. El valor del ahorro	9
Propuestas de valor para el consumidor	9
Propuestas de valor para las instituciones financieras	15
Propuestas de valor para los financieros, las ONG y otros promotores	15
Propuestas de valor para los gobiernos	16
V. Operaciones	17
Diseño institucional	17
Diseño de productos	19
Estrategia de movilización	23
Canal de prestación	26
VI. Satisfacción de la demanda – una agenda de acción para el operador	29
Futuras investigaciones de los impactos	29
Futuras innovaciones para la sostenibilidad	30
Futura cooperación para mayor eficiencia e impacto	31
Anexo 1. Acceso y uso del ahorro y otros servicios financieros, por región geográfica, 2011	32
Bibliografía	34
Algunos sitios Web útiles	41
Acerca del autor principal	42
Acerca de SEEP	43
Acerca de la Fundación Citi	43

Recuadros

Recuadro 1. Opiniones de los operadores en microfinanzas sobre el ahorro	2
Recuadro 2. Realidades del ahorro juvenil	3
Recuadro 3. "Ahorro Obligado"	5
Recuadro 4. Catholic Relief Services: vías sustentables para ampliar los grupos de ahorro	14
Recuadro 5. Características clave del modelo de grupos de ahorro	16
Recuadro 6. La experiencia del Xac Bank en el diseño de servicios de ahorro para la juventud en Mongolia	20
Recuadro 7. El costo del fomento de grupos de ahorro	22
Recuadro 8. La proliferación de ahorros islámicos en Indonesia	23
Recuadro 9. FINCA-Uganda: Salvaguarda de los ahorros y promoción de una cultura financiera	25
Recuadro 10. Enlace: Una mirada largoplacista a la movilización del ahorro juvenil	26
Recuadro 11. Las políticas de ahorro: ¿Debe normarse todo ahorro?	28

Figuras

Figura 1. Comportamiento de ahorro entre cuentahabientes	7
Figura 2. Consideraciones operacionales de los productos de ahorro	17

Cuadros

Cuadro 1. Propuestas de valor del ahorro para el consumidor	9
---	---

AGRADECIMIENTOS

Muchas personas han dado generosamente de su tiempo y conocimientos para hacer posible la presente publicación. Cierta información relevante que no se encuentra fácilmente en forma impresa o por Internet, fue compartida amablemente con el autor principal en junio de 2012 durante entrevistas telefónicas con los siguientes líderes sectoriales (se mencionan los cargos y afiliaciones únicamente para fines informativos):

Jeffrey Ashe – Director de Finanzas Comunitarias, Oxfam América

marc bavois – Director de Proyecto, SILC Innovations, Catholic Relief Services

Sybil Chidiac – Principal Asesora Técnica, Access Africa, CARE USA

Debbie Dean – Directora de Microahorros, Grameen Foundation

Rani Deshpande – Directora del Proyecto YouthSave, Save the Children

Ruth Jacobs – Directora de Movilización de Depósitos, Mennonite Economic Development Associates

Alice Lubwama – Gerente de Desarrollo Empresarial, FINCA–Uganda

Tom Shaw – Principal Asesor Técnico en Microfinanzas, Catholic Relief Services

Guy Vanmeenen – Principal Asesor Técnico en Microfinanzas para África, Catholic Relief Services

Otra información fue proporcionada por Raúl Sánchez (Director de la Red Katalysis). El Sr. Guy Stuart (Director de Microfinance Opportunities) generosamente dio sugerencias útiles para la organización el estudio, así como extensas observaciones sobre los borradores iniciales.

Varios de los funcionarios y consultores de SEEP ofrecieron además comentarios útiles que han servido para fortalecer este informe.

Innumerables aportes relevantes fueron suministrados además por los operadores de 79 redes de microfinanzas nacionales y regionales, a los actores invitados que participaron en las cinco cumbres regionales de redes de microfinanzas, organizadas por SEEP entre los meses de junio y septiembre del año 2012. Estas cumbres abarcaron las regiones de África (con la participación de 23 redes), Asia (con 13 redes), Europa Oriental y Asia Central Eastern (11 redes), América Latina y el Caribe (22 redes), y Oriente Medio y Norte de África (10 redes).

También aportaron a la redacción del presente informe Nisha Singh, Directora Sénior de la Comunidad de Práctica sobre Servicios Financieros en SEEP, y David Myhre, Asesor Principal.

Peggy McInerney corrigió el informe con gran esmero y atención a detalle.

SEEP agradece a la Citi Foundation por su generoso apoyo que hizo posible la presente publicación.

PREFACIO

SEEP fue fundada en el año 1985 como red mundial de organizaciones profesionales dedicadas combatir la pobreza mediante el fomento de mercados y sistemas financieros incluyentes. SEEP visualiza un mundo donde toda persona que participa en alguna actividad económica, sin importar lo reducidos o irregulares de sus ingresos, tenga acceso a servicios financieros adecuados que la ayuden a nivelar su flujo de caja, mitigar sus riesgos, invertir en activos y ahorrar para el futuro. El logro de esta visión exigirá un abanico de servicios financieros más amplio de lo que actualmente dispone la mayoría de personas de bajos ingresos, y en particular sitios seguros y accesibles donde depositar sus ahorros.

Se calcula que la demanda mundial de servicios confiables de ahorros es varias veces mayor a la del crédito. Pese al aumento dramático en la escala de las microfinanzas en años recientes, los servicios de ahorro siguen formando una porción trágicamente reducida del panorama.

Mediante el generoso apoyo de la Citi Foundation, SEEP ha iniciado acciones concertadas orientadas a colocar a los ahorros al frente de la agenda de la inclusión financiera. Nuestro propósito es el de fomentar un acceso mucho más amplio a unos servicios de ahorro de calidad entre la población pobre en los países en desarrollo y a la vez aumentar su capacidad para utilizar el ahorro como mecanismo para reducir su vulnerabilidad ante los choques externos e invertir en sus familias y empresas. Nuestra estrategia es orientada a intensificar la comunicación e incidencia a favor del rol esencial del ahorro en la reducción de la pobreza; promover la integración del ahorro con las principales estrategias de las redes de operadores, proveedores de servicios, donantes y demás actores importantes; y aumentar el acceso a recursos y herramientas pertinentes y fundamentadas en las evidencias.

“El ahorro como piedra angular en los cimientos de la inclusión financiera” es parte de este esfuerzo. Su propósito es el de catalizar el diálogo y debate entre los operadores, formuladores de políticas, donantes y demás partes interesadas en torno a los medios de generar oportunidades para los nuevos ahorristas entre los pobres y desaventajados del mundo. El informe es orientado hacia los líderes sectoriales y otros que no estén profundamente familiarizados con los últimos avances en los métodos de superar las barreras persistentes que limitan el acceso y la utilización del ahorro. A la luz de la vasta literatura existente al respecto, el presente informe es necesariamente selectivo en su introducción de los principales conceptos y recursos. Siendo anclado en un extenso análisis de los recursos existentes, debe considerarse un documento introductorio.

Mediante este informe se procura organizar y resumir la información para quienes desean profundizarse en determinados temas o enfoques del ahorro voluntario. También se busca incitar a una reflexión más profunda en torno a las carencias que deben superarse para poder satisfacer de manera sostenible la demanda masiva. El presente informe se ha nutrido de entrevistas con los líderes sectoriales, suplementadas mediante extensas consultas con miembros de SEEP durante nuestra conferencia anual del 2012, donde se destacaron los adelantos en cuanto al ahorro. Se recopilaron pensamientos adicionales de los miembros de SEEP durante las cinco Cumbres Regionales de Redes en 2012, donde participaron 79 asociaciones nacionales y regionales de microfinanzas.

Con las bases comunes echadas por el presente informe, las organizaciones miembro de SEEP y otras partes interesadas iniciarán una serie de diálogos sobre cuáles de las numerosas innovaciones y preocupaciones destacadas aquí constituirán los puntos focales de nuestros emprendimientos. El marco resultante influirá en la estrategia de SEEP a futuro, conforme se lanzamos un compromiso multianual con este tema esencial.

Invitamos sus comentarios sobre este informe, incluidas sus sugerencias sobre temas, recursos y datos a ser incluidos en futuras versiones. Anticipamos con agrado nuestro trabajo conjunto.

Sharon D'Onofrio
Directora ejecutiva
The SEEP Network
Febrero de 2013

El ahorro como piedra angular en los cimientos de la inclusión financiera^a

Resumen ejecutivo

El presente informe documenta los **principales enfoques prácticos en la movilización del ahorro entre los pobres**, centrándose en las innovaciones que los nuevos proveedores de ahorros podrían aprovechar para superar los principales desafíos. En particular, el informe aborda los **desafíos a nivel institucional y de cliente**, a fin de identificar las áreas de intervención que mayor importancia estratégica tengan para los operadores. Un objetivo importante del informe es el de **ofrecer conocimientos a los operadores del ahorro** que trabajan con las personas que forman la base de la pirámide, de los cuales puedan servirse dichos operadores en sus diálogos con el sector más amplio de los servicios financieros y nutrir sus esfuerzos por aumentar de manera significativa el número de nuevos ahorristas entre los pobres del mundo.

“El ahorro como piedra angular en los cimientos de la inclusión financiera” informa sobre el estado de la práctica en la movilización del ahorro para los pobres en los países en desarrollo, un tema abordado mediante un doble marco en el cual se examinan: (1) el valor del ahorro; y (2) los desafíos operativos. Estos dos ejes se suplementan con reflexiones limitadas sobre el entorno de políticas. En el informe se documentan los principales enfoques de las instituciones financieras en la movilización del ahorro entre personas de muy bajos ingresos, centrándose en las innovaciones metodológicas y tecnológicas que podrían resultar útiles en la prestación de servicios de ahorro de calidad. Se busca **orientar a estos operadores hacia algunos recursos que podría posibilitarles para ampliar aún más su entendimiento del cómo y el por qué del ahorro**.

Es imperativo movilizar el ahorro a gran escala para construir sistemas financieros incluyentes. Actualmente es ampliamente entendido que el ahorro tiene un gran impacto potencial. Este entendimiento se fundamenta en las evidencias del hecho de que **los pobres ahorran en efectivo y en especie**, ya sea como una manera de acumular activos, manejar el flujo de caja de la familia, o enfrentar eficazmente el riesgo. No obstante, **gran parte del ahorro sigue siendo informal, afuera del sistema financiero**. El Global Findex del Banco Mundial informa que en los países de bajos ingresos, únicamente el 16 por ciento de los adultos en los primeros dos quintiles (el 40% inferior) en términos de ingresos, posee una cuenta en una institución financiera formal, en contraste con el 86% de adultos en los dos quintiles inferiores en los países de altos ingresos. **En toda estrategia de inclusión financiera y desarrollo económico equitativo, es esencial cerrar esta brecha de ahorros.**

Los productos de ahorros poseen valor intrínseco para los clientes, las instituciones y los formuladores de políticas. El acceso a servicios de ahorro, permite al consumidor proteger su dinero contra las exigencias de familiares y amigos, mantener una reserva para nivelar el consumo, monitorear sus fondos y tener confianza respecto a su seguridad, así como invertir en nuevas actividades una vez acumulados sus ahorros. Las instituciones financieras se benefician de la movilización de sus ahorros, por cuanto sus depósitos constituyen una fuente importante de fondos relativamente económicos para la financiación de los servicios crediticios y otras prestaciones financieras. Adicionalmente, los ahorros posibilitan a las instituciones fortalecer sus relaciones con sus clientes, resultando en una mayor demanda de crédito y otros productos como seguros y servicios de pago.

Las organizaciones y fundaciones interesadas en mejorar el bienestar general de los pobres, también se benefician de la movilización de los ahorros, por cuanto estos servicios pueden ir vinculados con programas en áreas como acceso a mercados, salud, educación, empoderamiento de género y derechos humanos. **La ampliación de los servicios de ahorro es valiosa además para los gobiernos**, ya que el fomento del ahorro promueve los objetivos

.....
a. El título “Ahorros como piedra angular” se inspiró en una frase de la Alliance for Financial Inclusion en el año 2010.

políticos orientados a elevar el nivel de vida de los ciudadanos en situación de pobreza. Además, las cuentas de depósito pueden servir para las transferencias en efectivo y otros beneficios gubernamentales.

Cuando un operador decide apoyar la movilización del ahorro, debe primero preguntarse cuál es la mejor solución institucional a seguir. Ya sea que la organización opte por aliarse con una institución de captación de ahorros ya autorizada, o incursionar en esa actividad por sí misma, debe tomar en cuenta los desafíos de la ‘cultura organizacional’ y los costos de arranque. Las cuestiones de formalidad y dominio de la institución guardan relación con el diseño institucional: Un proveedor debe elegir entre opciones que varían desde las soluciones menos formales (como los pequeños grupos de ahorros bajo la propiedad y operación de sus miembros) hasta su plena transformación en una entidad financiera regulada, sujeta a la supervisión prudencial por parte del gobierno.

Una vez establecido el marco institucional, las características del producto deben ser identificadas y sus respectivas ventajas y desventajas analizadas. Los productos de ahorro pueden basarse en los grupos o individuos; y además los proveedores pueden integrar condiciones de compromiso dentro de sus productos en función del tiempo, la intensidad, el equilibrio, o su propósito. En general, **los productos de ahorro deben adecuarse a las necesidades y preferencias de la población local.** Hay que considerar las estrategias y los desafíos de la movilización, incluidos los costos de transacción para los clientes y proveedores, la falta de confianza, los desafíos educativos, y el nivel de alfabetismo o habilidad en el cálculo.

Varios programas han intentado responder a estos desafíos mediante la adopción de enfoques innovadores como la consolidación del ahorro en programas de pago “gobierno a persona” (G2P), el uso de bancos y tecnologías móviles para reducir los costos, el acercamiento a las redes sociales y familiares, y la formación en capacidades financieras. Además, los proveedores deben escoger cuidadosamente sus canales de prestación. Se ha comprobado en el campo gran cantidad de soluciones diferentes, entre ellas el uso prometedor de las plataformas móviles, el ejemplo más prominente de lo cual es el modelo M-PESA en Kenia.

Al contemplar las estrategias de movilización, el operador no debe olvidarse de la importancia del entorno habilitante y su relación con los reguladores. Las normas de protección al consumidor y los sistemas de **regulación prudencial, pueden ayudar a reforzar la confianza del cliente en los servicios financieros.** No obstante, en cantidades excesivas, la regulación y tributación restrictivas pueden reducir sustancialmente la sostenibilidad de los programas de ahorro, perjudicando los efectos positivos que podría tener la movilización del ahorro en los clientes pobres. En general, al regular los ahorros, el regulador debe analizar el tamaño y la madurez del sector de servicios financieros en un país determinado. Aunque no existe ningún consenso respecto a si los proveedores de servicios deben participar en el proceso regulatorio, los investigadores suelen sostener que la relación entre los proveedores de servicios debe basarse en la colaboración y cooperación para diseñar el mejor marco posible.

En la conclusión del informe se consideran **maneras de acelerar la capacidad de los operadores para satisfacer la creciente demanda de productos de ahorro por parte de los pobres.** Uno de los principales es **realizar mayores investigaciones, particularmente sobre las maneras como los pobres obtienen y utilizan los servicios de ahorro,** a fin de alimentar mejor el diseño de productos seguros, costo-efectivos y apropiados. El incremento en estudios también ayudaría a los operadores en sus esfuerzos a favor de la innovación y sostenibilidad, influyendo en decisiones sobre el uso de la tecnología en la prestación de servicios e inversiones en el capital humano de las organizaciones.

No obstante, es probable que un aumento en las **investigaciones por sí solo no sea suficiente** si no es reforzado con oportunidades de aprendizaje que fortalezcan la capacidad de los operadores para aprovechar eficazmente los resultados al ajustar, adaptar y mejorar los productos de ahorros desarrollados, así como para involucrar a los

reguladores, financieros e inversionistas. Adicionalmente, **se necesitan plataformas – desde las asociaciones sectoriales dirigidas por sus miembros hasta los sitios Web** – para fomentar la colaboración y acelerar la difusión de las innovaciones que tanta falta hacen. Estas plataformas sectoriales robustas pueden ayudar a los operadores a motivar una mayor cooperación e intercambio con los investigadores y reguladores en torno a los mecanismos para ampliar rápidamente la escala del sector y así satisfacer la enorme demanda de servicios de ahorro de calidad entre la población pobre.

I. Introducción

Los pobres son sumamente vulnerables ante la variabilidad del mercado y los caprichos de la naturaleza. A fin de protegerse contra lo imprevisible de estos elementos y acumular paulatinamente activos que puedan apalancar para mejorar sus medios de vida, ellos ahorran de diversas maneras, haciendo acopio de semillas y cereales, guardando pequeñas cantidades de dinero en latas, convirtiendo su efectivo en ganado y joyas, y prestando a otros (Collins et al. 2009). Aunque estos métodos largamente comprobados suelen ser eficaces, a veces fracasan, como cuando una inundación inesperada se lleva las reservas, un incendio en la casa quema las latas, un virus acaba con el ganado en toda la región, o el vecino que pidió el dinero desafortunadamente muere.

La idea de ampliar la diversidad de los mecanismos de ahorro que disponen las personas en extrema pobreza, facilitando su acceso a servicios de ahorro sostenibles y voluntarios que no sean arrastrados por la corriente, ha ganado cada vez más adhesión entre los operadores del desarrollo en general y los proveedores de servicios financieros que atienden a los pobres en particular (véase el Recuadro 1). Además, conforme números crecientes de pobres son incorporados dentro de los ecosistemas financieros como micro-prestatarios o usuarios de las plataformas de pagos móviles, la mayoría exige productos financieros adicionales, en especial los servicios de ahorros asequibles.

Pese al creciente reconocimiento de la importancia fundamental del ahorro entre familias pobres, siguen orientando sus esfuerzos principalmente hacia el crédito las juntas directivas y los ejecutivos de muchos de los proveedores de servicios financieros que atienden a este mercado. ¿Por qué? En parte, la respuesta reside en su limitado acceso a los estudios de caso y las investigaciones sobre el ahorro que orientan cada vez más los análisis de las estrategias de reducción de la pobreza entre funcionarios gubernamentales y que guían la programación por parte de los organismos de desarrollo. Si el ahorro ha de considerarse una de las piedras angulares de una estrategia eficaz de inclusión financiera, entonces los operadores necesitan acceso a los conocimientos y la capacitación que puedan alimentar sus esfuerzos para innovar en el diseño y la ejecución de productos de ahorro adaptados a las demandas de los pobres. Si se ha de satisfacer esta demanda, será imperativo aumentar las acciones en todo el sector para movilizar los conocimientos y fortalecer las capacidades.

Con el presente informe se pretende transmitir los principales aprendizajes a los proveedores de servicios financieros para los pobres, a fin de ayudarles a explorar las vías para prestarles servicios de ahorro. También se busca darles un entendimiento de los productos de ahorro que puedan aprovechar involucrar a los gobiernos y organismos de desarrollo en un diálogo en torno al fomento de la inversión pública en la profundización de la inclusión financiera y la creación de entornos regulatorios más apropiados.

Mediante el desarrollo de una consulta mutua sobre el ahorro, se puede franquear más rápidamente las barreras institucionales y políticas, fomentando la cooperación y coordinación entre operadores, formuladores de políticas y donantes.

Tras un repaso inicial de los diversos conceptos del ahorro y de los datos mundiales sobre el comportamiento del mismo, tornaremos nuestra atención hacia dos campos importantes de interés: (1) el valor de la movilización de los ahorros para los clientes, las instituciones y los formuladores de políticas; y (2) los desafíos operacionales que enfrentan los operadores del ahorro y las formas como han superado dichos retos mediante la innovación.¹ Se concluye el informe identificando las maneras como la investigación, innovación e incidencia pueden promover la expansión y utilización de los servicios de ahorro para los pobres.²

1. Debido a consideraciones de espacio, en el presente informe no se trata a profundidad la gama tan diversa de marcos regulatorios que inciden en la movilización del ahorro en los países en desarrollo.

2. Este informe representa apenas uno de muchos recursos textuales y estadísticos para el investigador y profesionalista que se interesa por el ahorro para los pobres; las fuentes bibliográficas se citan tanto dentro del texto como en la lista de referencias. El informe no busca suplantarse sino complementar los numerosos estudios exhaustivos que existen sobre el ahorro. Rutherford (2000 y 2003), CGAP (2006), Devaney (2006), Collins y Morduch (2008), Collins et al. (2009), Demirguc-Kunt y Klapper (2012), Nelson (2013), y muchos otros trabajos citados en el informe han proporcionado estudios relevantes sobre los servicios de ahorro y deben ser examinados en conjunto con este documento.

Recuadro 1. Opiniones de los operadores en microfinanzas sobre el ahorro

De junio a septiembre de 2012, la Red SEEP realizó cinco Cumbres Regionales de Redes donde los aflados y funcionarios de 79 asociaciones de microfinanzas nacionales y regionales intercambiaron observaciones en torno a los roles de las instituciones de microfinanzas (IMF) y sus asociaciones en el fomento del acceso a los servicios de ahorro por parte de sus clientes de bajos ingresos. En general, los participantes convinieron en que sus clientes se beneficiarían del acceso al ahorro seguro y accesible para suplementar los créditos y demás servicios financieros que obtienen de las IMF. Estos operadores reconocen que el ahorro puede ayudar al cliente a responder ante las oportunidades al igual que las emergencias, así como acumular los recursos necesarios para ampliar sus negocios, mejorar sus casas y apoyar a sus hijos con la educación secundaria, terciaria o en oficios.

En la cumbre de Europa Oriental y Asia Central, Edona Kryeziu Xhambazi, de la Asociación de Instituciones de Microfinanzas de Kosovo, informó sobre un estudio que señalaba que la población ahorrista de Kosovo se sentía mucho más segura y que los ahorros había ayudado a que sus clientes honraran sus obligaciones crediticias. Los participantes en esta cumbre también consideraron que las IMF no necesariamente debían transformarse en instituciones de captación de ahorros para promover el bienestar de sus clientes, con tal de estimularles a ahorrar en otra parte – ya sea en una institución formal o por medios informales.

Muchos participantes en las cumbres expresaron su frustración ante el hecho de que los marcos regulatorios prohibían a sus instituciones movilizar depósitos, aun estando ellas dispuestas a someterse a una supervisión prudencial razonable. También manifestaron su preocupación en el sentido de que el alto costo de innovar y despegar servicios de ahorro de calidad, podrían socavar la autosuficiencia financiera que con tanto esfuerzo lograron. Varios participantes mencionaron que este riesgo podría ser aliviado parcialmente por subsidios inteligentes de fuentes públicas y privadas, que podría ayudar a financiar las fases iniciales del desarrollo de un producto de ahorro. Tales subsidios pueden incluso ser indirectos. Como acotó Najah Abduljabar Almuqahed de la Yemen Microfinance Network en la Cumbre para Oriente Medio y Norte de África, las organizaciones no gubernamentales (ONG) internacionales en Yemen ofrecen efectivo a cambio de trabajo, y el dinero es pagado a través de las IMF autorizadas para manejar los depósitos de sus prestatarios. Como resultado, las IMF reciben ingresos de los honorarios y manejan transacciones más grandes y menos costosas, que a la vez mejoran sus posiciones de liquidez.

En la Cumbre para América Latina y el Caribe, Iván Gutiérrez, de la Red Centroamericana y del Caribe de Microfinanzas (REDCAMIF), observó que las IMF de la región tienen un creciente interés en la movilización de depósitos como mecanismo para reducir el costo del capital que luego pasan a los microempresarios. De modo similar, Channa Jayatileke de la “Lanka Microfinance Practitioners’ Association”, la red de Sri Lanka, acotó que en la Cumbre Asiática, los miembros de la red de ese país consideran a los ahorros una buena fuente de fondos de bajo costo, lo cual permite a las IMF ir a la base del mercado para llegar a los pobres. En ambas regiones, las redes involucran cada vez más a los reguladores y funcionarios elegidos en la generación de reglamentos prudenciales adecuados para asegurar que las IMF afiliadas brinden a sus clientes servicios de ahorro seguros.

Los operadores africanos observaron que, debido a la preponderancia de las Cooperativas de Ahorro y Crédito (CAC) y la existencia de marcos regulatorios que permiten a las IMF captar depósitos, el ahorro es más común que el crédito en muchos países de África Oriental. El Dr. Wolday Amha, de la Association of Ethiopian Microfinance Institutions, enfatizó la importancia del ahorro como motor del crecimiento para el sector, particularmente en Etiopía donde los reglamentos no permiten la infusión de capitales extranjeros. Sin embargo, según datos recopilados por *Global Findex*, del 40 por ciento más pobre de la población regional, un poco más del 6 por ciento utiliza cuentas de ahorro formales.^a Las redes citaron la falta tanto de productos apropiados como de capacidad del cliente, como las principales barreras al ahorro entre estos clientes importantes. Entre otros desafíos mencionados por las redes constaron las barreras macroeconómicas, la inestabilidad política y la falta de confianza en las IMF por parte de los clientes, debido a la limitada seguridad de los depósitos.

La ampliación del ahorro ha sido una preocupación de los afiliados en SEEP durante más de una década, pero hasta recientemente hubo poco compromiso con este objetivo entre las IMF y sus asociaciones, otras instituciones financieras y los líderes del sector financiero a nivel gubernamental. Los diálogos en las cumbres regionales del 2012, demuestran que el ahorro va pasando rápidamente a la vanguardia de las estrategias de inclusión financiera de operadores, formuladores de políticas y donantes.

^a La base de datos mundial de la inclusión financiera (*Global Findex*) del Banco Mundial, un proyecto financiado por la Bill and Melinda Gates Foundation, mide la manera como ahorran, reciben créditos, realizan pagos y manejan sus riesgos las personas en 148 países, entre ellas pobres, mujeres y campesinos. Véase su sitio Web en www.worldbank.org/globalfindex (acceso en febrero de 2013).

II. ¿Qué es el ahorro?

Durante los primeros años del desarrollo de las microfinanzas, el ahorro para los pobres se pasaba por alto, favoreciéndose el microcrédito, para el cual hubo técnicas mejor conocidas. Aunque el crédito puede brindar a los microempresarios acceso al capital tan necesario, el ahorro tiene el potencial para ayudar a los pobres sin importar su ocupación, capacidad empresarial, edad (véase el Recuadro 2), o necesidades de capital. El ahorro funciona en toda geografía: se han ejecutado proyectos piloto de nuevas intervenciones de ahorro, comprobado sus resultados y ampliado su escala en India, Kenia, México, Indonesia, y otros lugares.

Recuadro 2. Realidades del ahorro juvenil

La capacidad de los adolescentes y adultos jóvenes para aportar de manera significativa a las actividades económicas, se ve limitada por una falta generalizada de productos financieros adaptados a sus condiciones y necesidades. En los países en desarrollo, es común que un joven de bajos ingresos participe en alguna actividad productiva, aún estando matriculado en una institución educativa. Cada vez más, los proveedores de servicios financieros y formuladores de políticas perciben a la juventud como segmento del mercado en rápida expansión que merece el acceso a los productos financieros, especialmente el ahorro, que puedan ayudarles a acumular activos para invertir en educación, capacitación técnica y oportunidades comerciales (Kilara y Latortue, 2012).

A fin de franquear la brecha del conocimiento sobre las maneras como los adolescentes demandan y emplean el ahorro, el *YouthSave Consortium*, coordinado por Save the Children en alianza con el Center for Social Development de la Washington University en St. Louis, la New America Foundation y CGAP, se han asociado con instituciones financieras e investigadores locales en Colombia, Ghana, Kenia y Nepal para conjuntamente diseñar, comprobar, masificar y analizar el impacto de los productos de ahorro accesibles a jóvenes de bajos ingresos entre las edades de 12 a 18 años. Desde el año 2009, el consorcio ha publicado varias evaluaciones del estado de la práctica y la elaboración de políticas para el ahorro juvenil. Comenzando en el año 2012, empezó a compartir los resultados que arrojaban estudios rigurosos sobre el lanzamiento de productos orientados a los jóvenes por parte de instituciones financieras aliadas.

El producto principal que se prueba es una cuenta de ahorro de ‘tutela’, que permite al joven realizar depósitos sin un adulto, pero que requiere de la firma de un fideicomisario adulto para cada retiro. Su mercadeo se realiza principalmente a través de las instituciones educativas, pero también en otros espacios comunitarios donde se puede contactar a la juventud fuera de un contexto educativo. Números importantes de jóvenes estudiantes han abierto cuentas, pero la acogida entre la juventud no estudiante ha sido limitada, señalando la necesidad de refinar aún más los enfoques para poder abordar este grupo demográfico tan complejo.

Mucho más de la mitad de los jóvenes participantes en los proyectos piloto en África, indicaron que su principal motivo para abrir una cuenta de ahorro era ahorrar para su propia educación, aunque números importantes también mencionaron el ahorro contra emergencias y los desembolsos cotidianos como motivadores. En su informe sobre la fase piloto inicial, de julio a diciembre del 2011, los investigadores concluyen que “los jóvenes de bajos ingresos que nunca antes habían tomado parte en el sector financiero formal, estaban dispuestos a participar y ahorrar en los productos financieros formales de ahorro”, un resultado apoyado en el hecho de que “el promedio de ahorro mensual neto fue de unos \$11 en Ghana y Kenia, y de \$3 en Nepal” (Johnson et al. 2012, 7). Durante varios años por venir, los estudios rigurosos a ser realizados por YouthSave arrojarán abundante información detallada adicional sobre las maneras como la juventud demanda, obtiene y utiliza los productos de ahorro, así como un mayor entendimiento de los mecanismos por los cuales las instituciones financieras puedan dar una atención sostenible a este segmento demográfico.

Fuente: el sitio Web del *YouthSave Consortium* (www.youthsave.org; último acceso en febrero de 2013).

Aunque ya no pasa por desapercibido en la literatura teórica sobre el rol de las finanzas en el desarrollo, no obstante el ahorro para las personas de bajos ingresos es poco comprendido en la práctica. Pese a la creciente colección de estudios académicos, informes de operadores y guías de políticas institucionales, la definición exacta del ahorro sigue siendo debatida. Muchas cuentas describen el ahorro de manera diversa en términos de sus métodos: por ejemplo el ahorro grupal versus las cuentas individuales; o las transacciones móviles basadas en el dinero electrónico versus los depósitos y retiros en bancos de ladrillo y mortero; o sus potenciales impactos, como la planificación para evitar la ruina en tiempos difíciles, el independizarse económicamente de otros, o incluso echar los cimientos para

el empoderamiento social. Los créditos pueden ayudar en el largo plazo, pero únicamente si el prestatario tiene la capacidad de volverse más productivo con el tiempo para poder pagar las deudas gravadas con tasas de interés elevadas. El ahorro ayuda más que el crédito a evitar la ruina cuando un miembro de la familia se enferma, un incendio arrasa con la vecindad, o hay que pagar la matrícula escolar.

Los datos contenidos en las secciones a continuación demuestran que los pobres no sólo ahorran sino que se benefician de su ahorro. El solo hecho de contar con un lugar seguro para ahorrar, lejos de las peticiones de los familiares y la invasión de las inundaciones estacionales, trae tranquilidad y una liquidez confiable. Para quienes luchan con su propia indisciplina, el ahorro facilita la estructuración de los gastos y hace que los ingresos tan valiosos duren más. Los microempresarios también pueden aprovechar el ahorro como plataforma para las inversiones productivas de capital. Para todos, el ahorro puede servir de escalera para la educación, fuente de confianza, o simplemente un medio para pertenecer al mundo de la gestión y el bienestar financieros.

Tres conceptos del ahorro

Existen tres maneras generales de definir el ahorro. En primer lugar, el ahorro puede considerarse la generación de activos de todo tipo. Según este enfoque, el ahorro puede parecerse al crédito, una fuente de financiamiento para la adquisición de activos. Quizás el concepto más común del ahorro es como herramienta para la gestión del flujo de caja, ya que ayuda al ahorrista a reducir las disparidades entre el consumo y los ingresos con una liquidez adicional. Por último, el ahorro puede verse como amortiguador contra el riesgo, un recurso parecido a un seguro que puede servir para mitigar los efectos de las crisis impredecibles.

Ahorro para la generación de activos

Una posible manera de definirlo es determinar el ahorro de un individuo según la cantidad y el tipo de activos que le permite adquirir (véase, por ejemplo, CGAP 2006, Rutherford 2000). Con frecuencia los bienes de capital son costosos: incluyen vivienda, tierra, o maquinaria para su uso en un negocio. Es importante notar que estos activos también pueden ser convertidos con el tiempo en activos menos tangibles. Las viviendas pueden utilizarse para garantizar o avalar las deudas, la tierra puede ser alquilada a otros, y el capital trae un aumento esperado en ingresos cuando se utiliza adecuadamente (véase Rutherford 2003). Yendo a lo más abstracto, cada uno de estos activos puede conllevar un aumento en la talla social, credibilidad, independencia, o confianza. Los activos intangibles varían aun más ampliamente y pueden incluir la educación, salud o eventos de vida comunitaria como matrimonios y funerales.

Ahorro para el manejo del flujo de caja

El ahorro no necesariamente implica la acumulación de ingresos con el tiempo. Más bien, es posible pensar en el ahorro como instrumento para ayudar a los pobres a manejar gastos periódicos que no pueden ser pagados fácilmente con lo que se tiene en el bolsillo. Ya sea que el ahorro sirva para necesidades conocidas o desconocidas, la nivelación del consumo puede a veces dejar alto, bajo, o inexistente el saldo en la cuenta. Por ejemplo, hay un debate en torno a si el popular sistema móvil de dinero electrónico (M-PESA) de Kenia puede ser considerado un instrumento de ahorro. Por otra parte, muchos de los usuarios de M-PESA tienen movimientos diarios, o tal vez varias veces en un mismo día. Estas cuentas no pagan intereses, lo cual reduce o elimina enteramente el incentivo para que el cliente mantenga un saldo diferente a cero y alentando transferencias inmediatas y menores en vez de retiros mayores y de largo plazo (véase Morawczynski y Pickens 2009).

De modo similar, Stuart y Cohen (2011) observan que los kenianos que utilizan M-PESA para pagar sus gastos hospitalarios y otros, retiran inmediatamente los fondos transferidos por parientes u otros en vez de dejar que se acumulen. De este modo las transferencias imitan el efectivo. Por otra parte, Jack y Suri (2010) descubrieron que

M-PESA puede en realidad “aumentar el ahorro neto de la familia”: el 26 por ciento de los usuarios señaló la seguridad como su principal motivo y el 12 por ciento indicó las emergencias. Aunque claramente no es un producto de ahorro ortodoxo, no obstante M-PESA permite a sus usuarios evidenciar un comportamiento de ahorro cuando sea necesario.

Ahorro para la gestión de riesgos

Los “tiempos de escasez” se presentan con frecuencia para los pobres del mundo, y varios operadores e investigadores han elaborado definiciones que engloban la necesidad del ahorro para evitar la bancarrota ante los gastos masivos o las pérdidas imprevistas (por ejemplo, Adams 1978, Vogel 1984, Zeller y Sharma 2000). Tales gastos podrían incluir grandes facturas hospitalarias, la necesidad de reconstruir una vivienda tras una inundación, o ayudar a un pariente a recuperar la estabilidad. Las pérdidas pueden ser el fracaso de un cultivo tras una mala temporada lluviosa, el colapso de una inversión comercial, o la desaparición repentina de un deudor grande.

En el caso del gasto, el período crítico para el ahorro es antes del evento (lo que Rutherford 2000, basándose en su experiencia con SafeSave en Bangladesh, llama “saving up”), cuando el individuo debe ejercer control a fin de acumular un saldo suficiente para cubrir un desembolso inminente. En el caso de una pérdida, el período de control viene después del evento, ya que el individuo debe emplear sus reservas de ahorro para cubrir el ingreso anticipado que se ha perdido (“saving down”). La mayoría de operadores de las microfinanzas, sin embargo, no consideran verdadero ahorro el ‘ahorro forzado’ que exigen ciertas IMF como condición para el crédito (véase el Recuadro 3).

Recuadro 3. “Ahorro Obligado”

Muchas instituciones de microfinanzas especializadas en el microcrédito han empleado el denominado “ahorro forzado”, en los cuales el cliente debe mantener un saldo mínimo de ahorro como condición para el crédito. Dicha cuenta reduce el riesgo para la organización crediticia al generar una seguridad contra la posibilidad de mora. En un informe al Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito, Klaehn, Evans y Branch (2002, 5) aducen que “las instituciones que buscan movilizar el ahorro deben tener la visión, el compromiso y la disposición para atraer el ahorro voluntario.” Ya que es difícil identificar estas características en la movilización del ahorro forzado, más allá del apoyo a las actividades crediticias de la institución financiera, tales programas no pueden clasificarse como verdadero ahorro para los pobres, por lo que no se les abordará en el presente informe.

Los componentes de ahorro forzado son de particular utilidad en contextos de mayor riesgo, como en el caso de los contratos islámicos de equidad. Por ejemplo, el IMF islámico AZAL de Yemen exige a sus prestatarios acumular cuatro meses de ahorro antes de aprobar un crédito de primera etapa en un producto de ‘ahorro obligatorio’ (véase la descripción de las actividades de las IMF islámicas en Yemen, en Mansour 2011). No obstante, sólo puede considerarse ahorro cuando los individuos desean mantener saldos con el propósito principal de retirar los fondos ahorrados eventualmente, no por una motivación externa sin relación con el ahorro. A diferencia de una verdadera cuenta de ahorro, por tanto, el ahorro forzado debe considerarse más como parte del precio de obtener un crédito.

III. Datos sobre el ahorro

La situación mundial del ahorro

Es difícil describir el mercado del ahorro con los datos actuales. Aún no existe un claro consenso en cuanto a la definición del ahorro. Aunque es fácil identificar y medir el crédito, aún se está discutiendo la definición exacta de 'ahorro'. Por ejemplo, ¿deben considerarse ahorro las cuentas corrientes que no rinden interés? ¿Los depósitos que rinden interés deben sopesarse de la misma manera que los depósitos a plazo? ¿Cómo deben considerarse las joyas u otros bienes materiales acumulados por los pobres? La falta de una definición común hace problemática la medición del acceso a las cuentas tanto como el uso de las mismas. Esto es agravado por la tremenda heterogeneidad de instituciones, productos de ahorro y herramientas para la recopilación y el manejo de los datos. De hecho, el mejoramiento de la calidad de los datos plantea un desafío importante para los esfuerzos del sector por acelerar su respuesta ante la demanda de los pobres por mayores y mejores productos de ahorro.

Sería muy útil que los operadores y organismos que apoyan a los programas de inclusión financiera, contaran con datos sobre volúmenes por producto, duración de depósitos, frecuencia de depósitos y retiros, e intereses acumuladas, por mencionar apenas algunas de las variables que ayudarían a medir el alcance y analizar las estructuras de costo. Se necesitan más datos, especialmente para responder a preguntas sobre el empleo de los distintos tipos de productos de ahorro en toda la gama de actividades familiares, incluido el consumo de alimentos, la salud, la vivienda, la educación y la inversión en actividades de generación de ingresos.

La carencia de datos ha sido suplida en parte gracias al lanzamiento en el año 2012 del *Global Findex* del Banco Mundial.³ A partir del año 2011, según el Findex, apenas el 15 por ciento de los adultos en los dos quintiles de menores ingresos en el ámbito mundial ahorraban en una institución financiera formal durante los 12 meses anteriores a la encuesta; en África Subsahariana esta cifra fue de apenas el 1,8 por ciento. En términos generales, sólo el 27 por ciento de las personas en estos quintiles ahorra en alguna forma. Pero como revelan los datos en el Anexo 1, la gente en estos quintiles sí ahorra, incluso para emergencias y futuros gastos, pero al margen de las instituciones financieras formalmente reguladas para la captación de ahorros.

Es más, los estudios de la penetración de servicios financieros excluyen mayormente las redes financieras informales, tales como el ahorro grupal intrafamiliar, las cooperativas rurales de crédito, las Asociaciones de Ahorro y Crédito Rotativo, y otros grupos informales de ahorro. (Ocasionalmente, también se incluyen las IMF que reportan a los bancos de datos centrales MFIs; véase Chaia et al. 2010.) En una indicación de que los pobres dependen menos de las instituciones financieras formales, el *Global Findex* reportó que el 30 por ciento de los adultos en los países de bajos ingresos han recibido un préstamo de familiares o amigos el año pasado, mientras que apenas el 12 por ciento en el nivel superior de ingresos lo han hecho.

Son limitados los datos sobre la oferta de servicios de ahorro entre las IMF, aunque sus informes sobre estos servicios mejoran paulatinamente conforme la captación regulada del ahorro entra cada vez más en la corriente central de la práctica microfinanciera. En el año 2000, por ejemplo, de las más de 200 IMF en la base de datos del Microfinance Information Exchange (MIX), apenas ocho (un 4 por ciento) reportaron sobre el ahorro. De estos ocho, sólo tres reportaron haber recibido algún depósito.⁴ En el año 2005, 580 de las aproximadamente 1.200 MFIs (el 48 por ciento)

3. El *Global Findex* muestra una importante variabilidad en numerosas variables entre regiones. Véase en el Anexo 1 una gama de indicadores amplia pero de ningún modo exhaustiva, por región. También se estimula al lector a que aproveche la base de datos de acceso abierto del *Global Findex* sobre los depósitos, en www.worldbank.org/globalindex (último acceso en febrero de 2013).

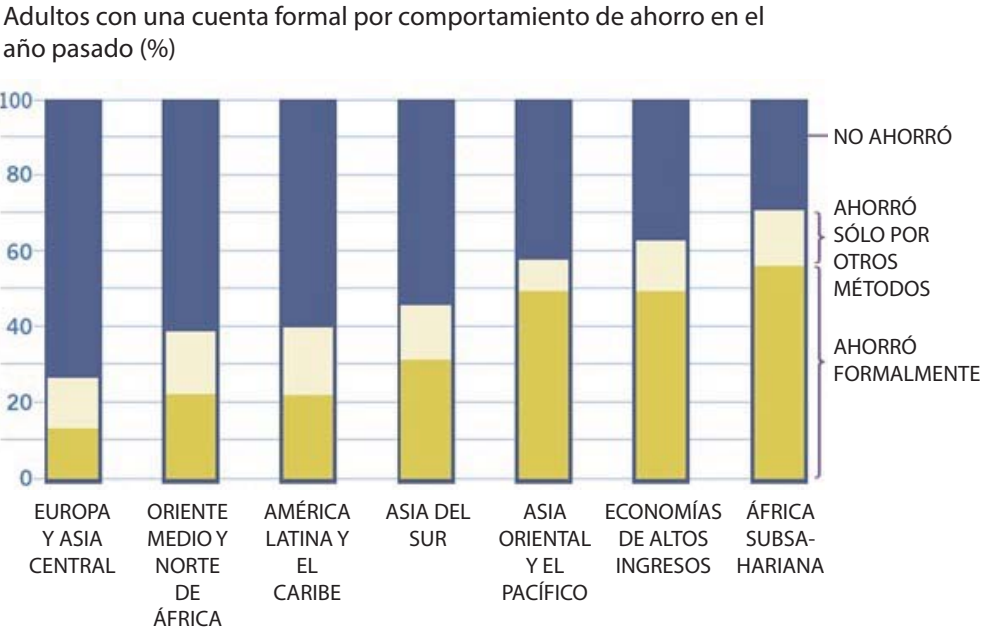
4. Las prácticas del ahorro han crecido claramente en popularidad, tanto en términos absolutos como en relación con los modelos crediticios mejor conocidos, al interior del sector de las microfinanzas: el número de cuentas de ahorro creció a promedio anual de un 46 por ciento entre los años 2003 y 2008, mientras que el volumen total de los depósitos creció en todo el mundo a un promedio anual del 63 por ciento entre los años 2003 y 2008 (MIX).

reportó actividades de ahorro,⁵ y la mayoría de este grupo (350) dijo tener obligaciones por concepto de depósitos. En el año 2010, de las 1.375 IMF, 1.316 (96 por ciento) emitieron informes y 739 reportaron ahorros activos. Pese al aumento de las carteras de ahorro en las IMF, el crédito sigue superando en mucho al ahorro, y la mayoría de instituciones lucha por mejorar el equilibrio entre el ahorro y el crédito en sus listas de productos.

Las prácticas de ahorro han crecido también, conforme las nuevas tecnologías y métodos de relacionamiento amplían la capacidad de los pobres para acceder a los servicios financieros. Un documento de CGAP preparado por Ivatury (2006), demuestra el potencial para que las cuentas de ahorro en los países en desarrollo pasen a ser cada vez más del tipo “sin sucursal”, argumentando que entre los años 2000 y 2006, los bancos abrieron no menos de 8 millones de cuentas corrientes nuevas en Brasil a través de correspondientes bancarios, utilizando mecanismos remotos en los puntos de venta, desde la banca móvil hasta los sistemas de almacenamiento digital. Los clientes obtuvieron acceso a otros servicios como el ahorro, las transferencias monetarias, los pagos de los beneficios del estado y el pago de cuentas.

Adicionalmente, Global Findex informa que los cajeros automáticos se han convertido en el principal mecanismo para la realización de retiros en América Latina. En los países en desarrollo de la región de Europa Oriental y Asia Central, el número de cajeros automáticos se amplió a una tasa de crecimiento promedio anual del 21 por ciento entre los años 2004 y 2010. La ampliación de los cajeros automáticos es importante porque, entre otras cosas, significa el acceso rápido a los ahorros cuando golpea alguna emergencia, reduciendo así el nivel de vulnerabilidad de los pobres.

Figura 1. Comportamiento de ahorro entre cuentahabientes



Fuente: Reproducido con permiso de Demircug-Kunt y Klapper 2012.

5. Por lo general, las IMF no reguladas no pueden movilizar depósitos directamente, pero muchas apoyan la administración de depósitos por parte de los clientes, con frecuencia organizados en grupos de 5 a 25 miembros. Quienes lo hacen, mantienen al ahorro fuera de los registros contables, por lo que no reportan obligaciones por concepto de depósitos.

¿Cómo sabemos que los pobres ahorran?

Durante mucho tiempo los operadores han promovido la idea de que los pobres del mundo demandaban el acceso a los ahorros, pero sólo han aparecido recientemente las evidencias académicas. Collins (2005) y Rutherford (2000 y 2003) representan dos voces prominentes que arguyen que las familias pobres tienen suficiente poder presupuestario como para ahorrar, y de hecho lo hacen regularmente por su propia cuenta. Ramji (2009) aduce que el 96 por ciento de quienes respondieron a la encuesta de la India “que consideraban muy bajos sus ingresos como para justificar el ahorro bancario, no obstante reportaron que ahorran regularmente.”

“La demanda supera en mucho la capacidad actual del sector para satisfacerla.”

-Tom Shaw, Catholic Relief Services

Kendall, Mylenko y Ponce (2010) calculan que existen apenas 0,9 cuentas de ahorro por persona en el mundo en desarrollo, comparado con 3,2 en el mundo desarrollado. Varios estudios empíricos han demostrado que los pobres suelen aceptar las cuentas de ahorro cuando tales productos les son ofrecidos. Aportela (1999) encontró que la ampliación de la red de sucursales bancarias en las zonas rurales de México, ha resultado en un ahorro familiar promedio significativamente mayor en todas las regiones.

En cuanto a los individuos, una plétora de estudios de investigación de mercado mide la demanda del mercado mediante sondeos de actitud (por ejemplo, Devaney 2006). Dupas y Robinson (2012a), por ejemplo, estudiaron un banco comunal apoyado por la Kenya Rural Enterprise Development Agency (afiliada a la IMF Keniana K-REP), y hallaron que la demanda para servicios de ahorro en Kenia es mayor entre las mujeres, quienes típicamente enfrentan mayores restricciones para ahorrar que los hombres. Chowa (2006) reporta conclusiones similares en Uganda respecto a un proyecto piloto con vehículos de banca móvil, operado por el Stanbic Bank.

Pese a estos resultados, muchos proveedores de servicios financieros siguen observando bajos índices de aprovechamiento de los productos de ahorro disponibles en las comunidades pobres (véase en Ramji 2009 un estudio del programa de inclusión financiera en la India que experimentaba tasas de uso típicamente bajas). En respuesta, Deshpande (2006) ha argumentado que el uso reducido no significa una falta de demanda, especialmente cuando los únicos productos disponibles son del sector formal (es decir, que depende del reconocimiento gubernamental para hacer valer los contratos, en vez de la confianza; véase Zenger, Lazzarini y Poppo 2001).

Puede ser simplemente que las instituciones más formales no pueden competir con las menos formales que no enfrentan los mismos desafíos en cuanto a canales de prestación y ubicación, incluida la distancia del cliente, un entendimiento de su contexto local y la capacidad para ayudar a que los analfabetos obtengan acceso a los productos. (Para mayores detalles sobre los desafíos de movilización, véase la “Sección V: Operaciones.”) Además, puede ser reducido el número de personas que aprovechen un programa determinado, pero posiblemente demanden los servicios con una intensidad relativamente mayor que en contextos donde exista una mayor acogida. En un estudio reciente por Dupas y Robinson (2012a), por ejemplo, el 40 por ciento de las mujeres del mercado, encuestadas en una zona rural de Kenia, se inscribieron en un programa de ahorro ofrecido por los investigadores, aunque en realidad pagaba un retorno real negativo. La disposición de estos clientes a perder dinero paulatinamente, indica cuánto deseaban evitar las pérdidas repentinas y totales que podrían darse en caso de ahorrar sin la ayuda del producto ofrecido.

IV. El valor del ahorro

Propuestas de valor para el consumidor

Varias son las teorías que describen el principal valor que ofrece el ahorro a los clientes pobres. Estas teorías, llamadas “propuestas de valor” en el Cuadro 1 y las subsecciones siguientes, forman la base de las intervenciones de los operadores. A menudo los programas de ahorro emplean tales propuestas de valor en combinación, a fin de incrementar su impacto en los clientes.

Propuesta de valor 1: Seguridad y garantía

Cuando los pobres intentan ahorrar, cuentan con pocas opciones seguras para hacerlo y su dinero se encuentra expuesto a muchas amenazas. Por una parte, las casas donde se guarda efectivo pueden quemarse en los incendios que comúnmente asolan a los tugurios (Rutherford 2000). Por otra parte, los ahorros “bajo el colchón” se exponen a las exigencias indisciplinadas de la comunidad, los amigos, parientes, o incluso su mismo dueño. El mantener seguro el dinero mediante prácticas establecidas de ahorro – ya sea en instituciones financieras formales o grupos con procedimientos formalizados para manejar el riesgo – asegura que estará disponible cuando sea necesario en el futuro.

Cuadro 1. Propuestas de valor del ahorro para el consumidor

Propuesta de valor	Problema	Solución
1. Seguridad / garantía	Los ahorros carecen de seguridad ante las exigencias de los vecinos, amigos, familiares y el mismo ahorrista	Proporcionar un lugar seguro donde ahorrar, protegido de las exigencias de otros y la tentación propia
2. Formalización	Falta de servicios fidedignos, confiables y fiscalizados	Contar con una institución reconocida, regulada y de largo plazo, para la acumulación del patrimonio
3. Nivelación del consumo	Los gastos desiguales, tanto previstos como inesperados, ponen a prueba el flujo de caja	Ayudar a los pobres a ahorrar con disciplina
4. Inversiones productivas	Los agricultores, tenderos, comerciantes y personas con otros oficios, pueden privarse de realizar inversiones productivas debido a lo irregular del ciclo de gastos, o por temor a arriesgar todo su patrimonio	Los empresarios pueden ahorrar lo suficiente con el tiempo para acumular un colchón contra el riesgo de las inversiones
5. No financieros / empoderamiento	La falta de acceso a un conjunto de servicios no financieros, desde la salud hasta la educación y su respectivo estatus social	Aprovechar el ahorro para manejar mayores servicios sociales, cambiar el comportamiento y/o generar confianza

De las personas encuestadas en un estudio ugandés por Wright y Mutesasira (2001), un 99 por ciento de quienes utilizaban métodos tradicionales de ahorro (por ejemplo, en una lata) informaron haber perdido todo o parte de sus ahorros en el año anterior. Miracle, Miracle y Cohen (1980) también encontraron “una gran demanda de ahorros ocultos o protegidos” entre los entrevistados. En un estudio realizado por Cuevas y Campos (2001), se indica que los

agricultores mexicanos sin acceso a los servicios de ahorro, suelen guardar sus excedentes de capital en forma de ganado innecesario (aunque los animales tienen un índice de mortalidad superior al 40 por ciento), en vez de guardar el efectivo en sus hogares, una elección que difícilmente podría considerarse una inversión productiva.

Aparte del peligro físico, a veces los familiares pueden ejercer presión social para obtener acceso a los ahorros de un individuo. Aunque los familiares y amigos representan una fuente importante de ayuda informal para los necesitados en todo el mundo, los investigadores han encontrado que las redes sociales y familiares también pueden constituir una amenaza para los ahorros. En una ilustración del peligro que enfrenta la mujer en particular ante las demandas sobre sus ingresos por parte del esposo, en un experimento en Kenia, Jakiela y Ozier (2012) concluyeron que la esposa suele estar dispuesta a esconder sus ingresos del marido, pese a que no puede utilizar el dinero oculto. Esta estrategia “reduce sus ganancias esperadas” en general (véase además Anderson y Baland 2000). Es más, según un estudio basado en observaciones de campo en cooperativas de crédito de Camerún (Baland, Guirkinger y Mali 2011), parece que quienes se sienten especialmente amenazados por los miembros menos ahorradores de la familia, incluso piden préstamos en señal de estar económicamente restringidos, a fin de evadir tales presiones.

En todo lugar, los individuos suelen ser sus propios peores enemigos. Hay mucha literatura que apoya la noción de que, al igual que en el mundo desarrollado, los aspirantes a ahorristas en el mundo en desarrollo tienen dificultades a la hora de comprometerse a reservar fondos para el consumo futuro. Conclusiones similares han sido reportadas alrededor del mundo en numerosos estudios empíricos. Por ejemplo, un estudio por Ashraf, Karlan y Yin (2006), respecto a un producto de ‘ahorro programado’ en el Green Bank of Caraga, un banco rural en Mindanao, Filipinas, señala la universalidad de la tendencia humana de agotar prematuramente los valores financieros. Estas evidencias señalan la necesidad de intensificar la educación financiera, a fin de fortalecer la capacidad de los pobres para aprovechar bien los servicios de ahorro donde sean ofrecidos. En un estudio reciente comisionado por la Citi Foundation, se hace referencia a una “disparidad de capacidades” en reconocimiento que de los 500 a 800 millones de consumidores de bajos ingresos que han recibido acceso a las finanzas, únicamente unos 110 a 130 millones han recibido alguna suerte de formación financiera (Deb y Kuzansky 2012).

Los productos de ahorro, ofrecidos por una institución financiera formal o por un grupo administrado por sus miembros, proporcionan un lugar relativamente seguro donde guardar los fondos a una distancia saludable para mantenerlos seguros contra las tentaciones de vecinos, parientes y uno mismo. En palabras de Jeff Ashe, Director de Finanzas Comunitarias en Oxfam América, el mayor valor de ampliar la disponibilidad de los servicios financieros para los pobres es “dar acceso a sitios sencillos, convenientes y seguros para los ahorros, sin [los cuales] no se producen los demás beneficios.”⁶

En varios estudios se ha comprobado el impacto de algunos productos de ahorro que ofrecen la seguridad física de los fondos de los depositantes. Por ejemplo, un experimento realizado por Dupas y Robinson (2012b) produjo evidencias sobre la importancia de la seguridad física, ya que el acceso a un lugar seguro donde guardar el dinero aumentó los ahorros para la salud en las zonas rurales de Kenia en un 66–75 por ciento (aunque otros tipos de ahorros como los modelos basados en grupos, tuvieron un desempeño aun mejor en este sentido).

Una vez asegurados los fondos, los individuos deben tener autocontrol o ‘compromiso’, definido usualmente como la separación voluntaria de un individuo de su liquidez guardada para poder acumular ahorros útiles. (Véase una definición del desafío del compromiso y las soluciones propuestas en “*Innovations for Poverty Action*” 2012.) Aunque dichas instituciones de base comunitaria y controladas por sus miembros no participan en la supervisión prudencial y los regímenes de aseguramiento de los depósitos, Dupas y Robinson (2012b), Gugerty (2007) y Dagnelie; LeMay-Boucher (2008) mencionan los grupos de ahorristas como un mecanismo particularmente eficaz para ayudar a los

6. Las citas directas y referencias a operadores individuales que no se mencionan en otra parte del presente texto, provienen de entrevistas telefónicas realizadas por el autor principal en junio de 2012.

pobres a ahorrar.⁷ Esto se debe a que tales instituciones constituyen un marco social de compromiso, en el cual la necesidad de rendir cuentas ante el grupo ayuda a los miembros a mitigar sus problemas de autocontrol. (La base comunitaria y otros mecanismos para asegurar el compromiso del cliente con el ahorro, se tratan en mayores detalles en la “Sección V: Operaciones”).

Anderson y Baland (2000) plantean además que la participación en una asociación de ahorro y crédito rotativo es una estrategia que puede emplear una esposa para proteger a sus ahorros contra las exigencias de su esposo para el consumo inmediato.⁸ Otros, entre ellos Ashraf, Karlan e Yin (2010), apoyan la afirmación de que tanto las cuentas de ahorros de compromiso como la exposición al mercadeo del ahorro, mejoran los procesos auto-reportados de toma de decisiones al interior de una familia y la consecuente asignación de los recursos de la misma.

Muchos estudios se han dedicado a los beneficios del ahorro específicamente para la mujer, a quienes el ahorro puede ofrecer un nivel adicional de protección contra quienes intenten expropiar sus ingresos. Stuart, Ferguson y Cohen (2011) reportan que, pese a los reducidos índices generales de uso, aquellas mujeres que utilizan los servicios bancarios introducidos por el Opportunity International Bank of Malawi en la zona rural del centro de Malawi, se beneficiaron más de estos servicios que los hombres. Dupas y Robinson (2012a) arrojan luz sobre los motivos de esto, planteando como hipótesis que los servicios de ahorro ayudan a las mujeres del mercado a evadir las actuales demandas de su dinero. Argumentan que esencialmente una cuenta de ahorro es un posible medio para asegurar el compromiso.

Propuesta de valor 2: Valor de la formalización

La propuesta de valor de la seguridad y garantía guarda estrecha relación con la de la formalización, orientada a la prestación de productos financieros diseñados para brindar protección contra el fraude y la incompetencia a través de la supervisión prudencial o bien el acatamiento estricto a una metodología de transparencia.

Reconociendo que personas de casi todo nivel de ingreso ahorran, los investigadores y operadores observan que al avanzar el ahorro desde los métodos tradicionales (la consabida lata) hacia los más formales, con frecuencia esto conlleva beneficios financieros cuando dichos servicios satisfacen realmente las necesidades de los clientes. Suele reducirse casi inmediatamente el riesgo de la pérdida en el sector formal, especialmente entre las instituciones sujetas a la supervisión prudencial. Incluso en el sector formal y regulada los ahorristas pueden perder sus ahorros, pero con menos frecuencia que quienes emplean los métodos tradicionales (véase, por ejemplo, Wright y Mutesasira 2001).

La cantidad de los servicios financieros formales y regulados que disponen los pobres queda muy corta respecto a la demanda. Recientemente han surgido metodologías formalizadas simples y de bajo costo, en parte como respuesta a la incapacidad del sector formal para ofrecer productos y servicios con las características más solicitadas por los pobres, como por ejemplo la flexibilidad, la proximidad y en algunos casos los altos retornos. Un ejemplo de esto es el crecimiento de los grupos de ahorro (analizados en detalle a continuación), lo cual demuestra cuán tranquilizadora y atractiva puede resultar una metodología transparente y de fácil uso para aquellos cuya capacidad para tratar con las instituciones financieras formales se ve limitada por su falta de acceso, poco haber de efectivo, analfabetismo y/o desconocimiento de aritmética, y limitados recursos financieros para cubrir los costos transaccionales (que incluyen el costo de viajar desde una zona rural remota hasta un banco en el pueblo del mercado, y las comisiones y recargos aplicados a los ahorros; véase “Diseño institucional” en la Sección V).

7. Allen y Panetta (2010, 3) describen en detalle los grupos de ahorro (GA). Afirman que el modelo básico de GA tiene tres “características distintivas”: (1) el retiro en efectivo de los ahorros e intereses ganados al final de un ciclo anual; (2) los procedimientos de gobierno democrático y transparente, realizados en plena vista de los miembros; y (3) la gestión por todos los miembros propietarios, incluyendo la revisión paritaria de los créditos. Las estadísticas actuales de los principales programas de GA se encuentran disponibles en el sitio Web de SEEP: <http://www.seepnetwork.org/savings-groups-global-outreach-pages-20015.php> (último acceso en febrero de 2013).

8. Como se analiza en mayor detalle a continuación, por lo general la Asociación de Ahorro y Crédito Rotativo hace referencia a una modalidad de ahorro basada en un grupo informal, en la cual los miembros aportan montos fijos periódicamente a un fondo central. Este fondo entonces se entrega a diferente miembro a un intervalo regular, asegurando la equidad y un retorno igual con el tiempo (véase una descripción más completa en Rutherford 2000).

Propuesta de valor 3: Nivelación del consumo

Entre los principales desafíos que enfrentan los pobres para la gestión financiera, se encuentra la necesidad de gastos infrecuentes y grandes (o desiguales). Éstos pueden ser periódicos, como en el caso de los comerciantes que realizan compras mensuales al por mayor, o gastos ocasionales precipitados por hitos en la vida como matrimonios, entierros u otros (véase, por ejemplo, Vogel 1984, Rutherford 2000, Maranz 2001 y Collins 2005). Este cuadro es apoyado por los resultados del *Global Findex*, el cual informa que el 20 por ciento de adultos en el cuartil más bajo de ingresos ahorra contra las emergencias y el 17 por ciento para futuros desembolsos.

Varios estudios recientes han documentado el desafío de nivelar el consumo entre los pobres del mundo. Stuart, Ferguson y Cohen (2011) observan que con frecuencia las familias en Malawi Central se vieron obligadas a pagar sumas alzadas mayores al promedio de ingresos semanales en la zona. En la India, Ruthven y Kumar (2002) observaron pautas similares. La carga financiera de los hitos de la vida – particularmente los relacionados con la muerte, que ocurren con frecuencia e inesperadamente en los ambientes más pobres – puede tener graves consecuencias para las familias y personas que deben pagar por los entierros y funerales mientras compensan la pérdida de los ingresos del fallecido (Collins y Leibbrandt 2007, Collins y Morduch 2008, Kendall 2010). La perspectiva de la jubilación y/o una lesión laboral ocasiona problemas similares: Collins (2007) reporta que la falta de un seguro de jubilación está asociada con una miríada de problemas sociales en las zonas rurales de Sudáfrica.

Como se mencionó en lo anterior, las cuentas de ahorro permiten a las personas acumular efectivo para poder afrontar las demandas regulares e imprevistas a sus ingresos ahorrados, bien para sí mismos o para miembros de la familia (véase una descripción de pautas de ahorro en Rutherford 2000). Más allá de ser meramente un lugar seguro para guardar el dinero, las cuentas de ahorro (y los términos y condiciones que se aplican a las mismas) ofrecen un contexto para la disciplina y planificación que ayudan a los pobres a nivelar sus gastos.

Según Jeff Ashe de Oxfam América, “La vida simplemente se vuelve mucho menos estresante” cuando se puede eliminar o reducir el impacto de tener que efectuar pagos grandes y difíciles en el ciclo de ingresos y gastos, especialmente cuando surgen necesidades de gasto en respuesta a eventos de la vida que en sí constituyen fuentes de gran tensión para los pobres y sus familias. Por ejemplo, conforme llegan a la vejez crecientes números en el mundo en desarrollo, el hecho de separar fondos de emergencia para casos de enfermedad o muerte, además de realizar aportes más regulares para su jubilación planificada, se tornará cada vez más crítico en ayudar a que los pobres eviten la indigencia.

Propuesta de valor 4: Inversiones comerciales

En los estudios económicos enfocados en el flujo de ingresos para los pobres, generalmente se encuentra que sucumben a grandes ineficiencias de mercado que les impiden aprovechar las oportunidades de producción empresarial (véase, por ejemplo, McKenzie y Woodruff 2008). Con pocos ingresos disponibles y sin acceso a los servicios financieros, la mayoría de microempresarios y otras personas con empleos informales – la gran masa del empleo total en el mundo en desarrollo – no pueden financiar las inversiones que requieren para elevar sus ingresos y aumentar su nivel de vida.

“El ahorro tiene el potencial para desbloquear una multitud de cambios sociales, financieros, y aún personales en los individuales.”

-Sybil Chidiac, CARE

Tradicionalmente, los operadores e investigadores de las microfinanzas se han concentrado en el potencial del microcrédito para estimular la inversión entre los pobres y así sacar a los microempresarios y las familias de la pobreza. No obstante, más recientemente se han recopilado evidencias de que el ahorro puede además tener un rol en alentar la inversión, crear negocios y generar prosperidad en diversas situaciones. Por una parte, el ahorro puede ayudar a que los pobres simplemente acumulen activos sobre cuya base puedan obtener crédito o eventualmente invertir.

Por otra parte, un estudio de Tanzania demuestra que el ahorro agrega una contingencia que permite a las familias y microempresas realizar inversiones relativamente riesgosas porque cubre sus pérdidas o compra tiempo para poder recuperarse de las mismas (Dercon 1996). En un análisis cualitativo de los programas de microahorro, Hulme, Moore y Barrientos (2009) observan que de hecho los productos de ahorro parecen aumentar tanto el consumo como la inversión.

Varios estudios experimentales y cuasi-experimentales también apoyan el efecto general positivo del ahorro en las consecuencias empresariales para los pobres. En un estudio, por ejemplo, Dupas y Robinson (2012a) demuestran mejoras en los gastos, índices de ahorro, y resultados comerciales generales para clientes que utilizaban diversos programas de ahorro en Kenia (aunque a menudo los índices de aceptación eran bajos).⁹ En México, Bruhn y Love (2009) asocian aumentos similares en el número de negocios informales, empleos totales e ingresos promedios, con una ampliación en el número de sucursales bancarias disponibles. En el caso de las familias rurales de Malaui, Brune et al. (2011) muestra que el ahorro conlleva aumentos en el uso de insumos agrícolas, venta de cultivos y gastos familiares.

Propuesta de valor 5: Emociones, empoderamiento y otros beneficios no financieros

Los problemas de la pobreza no son meramente financieros. Desde su inicio, una prioridad importante para muchos proveedores de microfinanzas ha sido la de diseñar productos y programas que contribuyan al bienestar de maneras no financieras. Algunos ejemplos son el fomento de la educación, empoderamiento de la mujer, mejoramiento de la situación de las comunidades marginadas y la promoción de los derechos humanos. Un rasgo común de estos objetivos es el intento de efectuar algún cambio cognitivo o de comportamiento fuera del ámbito financiero.

Tales cambios pueden tomar muchas formas. Lo que es quizás más prominente, los operadores de las microfinanzas suelen citar los beneficios educativos que van mano en mano con la participación en un programa crediticio o de ahorro (véase, por ejemplo, Vanmeenen 2010). El uso exitoso de la mayoría de productos de ahorro, requiere como mínimo de habilidades rudimentarias en la contabilidad; y los posibles beneficios de la participación crean incentivos para que los pobres adquieran tales habilidades. Tom Shaw, Principal Asesor Técnico en Microfinanzas para Catholic Relief Services (CRS), informa que CRS utiliza los grupos de ahorro comunitarios como 'plataforma' sobre la cual desarrollar orgánicamente la alfabetización y el dominio de los números dentro el proceso de mantener la contabilidad. Además, Shaw acota que el mero hecho de obtener acceso a mayores fondos "no es suficiente", ya que el ahorrista no puede apalancar plenamente estos fondos si no cuenta con las habilidades de alfabetización y comercialización necesarias para realizar buenas inversiones (Recuadro 4).

Además de la educación, tales organizaciones como Oxfam América evalúan regularmente los programas de ahorro para conocer su progreso en campos tan diversos como la seguridad alimentaria y el aprovechamiento de los servicios de salud. En su defensa de tales metodologías sociales en la evaluación, Devaney (2006, 17) aduce que los estudios de impacto de los programas de ahorro, deben tratar de medir ciertos "indicadores de estilo de vida", incluidos los "cambios en los ingresos, niveles de pobreza, dinámicas familiares (como el poder para tomar decisiones), índices de escolaridad, principales indicadores de salud, niveles de endeudamiento, monto de activos y autoconfianza". De modo similar, Hulme, Montgomery y Bhattacharya (1996) concluyen que los principales beneficios del programa de ahorro y crédito SANASA de Sri Lanka, se observan en los ámbitos de tales impactos sociales como salud, educación y empoderamiento de género.

De hecho, si el ahorro puede servir de plataforma para el avance educativo o la conciencia de salud, también puede facilitar un cambio cognitivo más profundo en las personas. Estudios recientes sobre los productos de ahorro para los pobres, sostienen que el proceso de separar dinero para el futuro conlleva ciertos cambios positivos en términos

9. El índice de aceptación se define aquí como el número de personas que aprovechan un servicio (es decir, que abren una cuenta) versus la población que reúne los requisitos necesarios para hacerlo.

psicológicos y del aprendizaje de nuevos comportamientos. Comentando sobre el contexto americano, Sherraden (1991, 148) afirma que “la gente piensa y actúa de manera diferente cuando acumula activos; y el mundo responde a ellos de manera diferente también”.

Recuadro 4. Catholic Relief Services: Vías sustentables para aumentar la escala de los grupos de ahorro

Para muchas ONG preocupadas con ampliar la inclusión financiera, la sostenibilidad plantea un desafío en varios niveles. En primer lugar, los grupos de ahorro a nivel comunitario deben caracterizarse por la sostenibilidad, viabilidad financiera y ‘resiliencia’ ante tales desafíos internos como los bajos niveles de educación, los cuales pueden engendrar desconfianza. En segundo lugar, el modelo para la creación de nuevos grupos de ahorro debe en sí mismo ser autosostenible.

Ante el desafío de la sostenibilidad, Catholic Relief Services (CRS) fue el primero en diseñar una metodología basada en el empleo de agentes para la formulación de grupos de ahorro a nivel comunitario. Mientras antes las ONG habían dependido de sus propios funcionarios – o del personal de sus socios ejecutores – para capacitar a los miembros de los grupos de ahorro comunitarios y mantener su desempeño mediante un relacionamiento regular, CRS diseñó su modelo de ejecución llamado “*Private Service Provider*” (PSP – Proveedor de Servicios Privados) para formar ‘agentes’ locales cualificados para prestar estos servicios de modo más eficaz, a menor costo y por un período más extenso. El modelo depende de la identificación efectiva de agentes y de la evaluación repetida y a largo plazo de su eficacia. CRS paga a los agentes un sueldo durante un período inicial (adaptado a las necesidades de los grupos en el área de captación de cada agente) que no supera un año, después de lo cual se espera que los mismos grupos paguen por sus servicios por el tiempo que sea necesario.

Una vez capacitados, los agentes forman una red local de apoyo mutuo e intercambio de conocimientos que no depende del apoyo de la ONG. A veces también fijan sus propios salarios y contratan sus propios aprendices para ayudar con el trabajo extra. Dado el estatus y los beneficios que reciben los agentes, el principal desafío para el éxito del modelo basado en agentes, según Guy Vanmeenen y marc bavois de CRS, es la selección de agentes que no sean motivados estrictamente por la perspectiva de un sendero fácil hacia un empleo estable. Estos criterios estrictos de reclutamiento, sin embargo, han resultado en la selección de agentes que hasta ahora han evidenciado su motivación atendiendo a cientos de ahorristas individuales en promedio y reduciendo el costo medio del programa a US\$ 18 por persona, según las cifras de junio de 2011 (CRS 2011).

Una preocupación adicional respecto al modelo PSP fue que, una vez que los agentes pasan de ser pagados por CRS a cobrar a los grupos de ahorro por sus servicios, la desconfianza por parte de posibles miembros del grupo resultaría en una reducción en los índices de aceptación cuando los agentes intentaban formar nuevos grupos de ahorro. Sin embargo, un estudio comparativo (véase Ferguson 2012), efectuado por CRS en Kenia, Tanzania y Uganda, no identificó diferencias significativas en los índices de aceptación entre grupos cuyos agentes eran pagados por una ONG y aquellos que pagaban directamente a sus agentes.

Nota: Véase mayores informes sobre CRS y sus programas recientes en Vanmeenen (2010) y el sitio Web de CRS (www.crs.org; último acceso en febrero de 2013).

Esta perspectiva se aplica además al mundo en desarrollo (véase, por ejemplo, Ashraf, Karlan y Yin 2006). En un estudio reciente, Brune et al. (2011) concluyen que los efectos positivos que tuvo un programa de ahorros de compromiso en Malawi sobre los ingresos y las inversiones, no se debieron únicamente a la disciplina forzada, sino a diversos “canales psicológicos”. Por ejemplo, Sybil Chidiac de CARE cita instancias de grupos de ahorro que hacen que las personas se sientan más cómodas hablando en foros comunitarios y en presencia de los líderes comunitarios.

El empoderamiento de la mujer ha atraído particular interés en las sociedades académicas y de operadores. Más allá del objetivo estrictamente financiero de ayudar a la mujer a superar sus principales limitantes en materia de ahorro (véase, por ejemplo, Dupas y Robinson 2012a; Jakiela y Ozier 2012), muchos consideran que con el tiempo el acceso a tales servicios puede mejorar además su posición no financiera relativa al esposo y la comunidad. Varios estudios de impacto han enfatizado sus efectos en la mujer para demostrar cómo pueden ser alcanzados estos objetivos. Dupas y Robinson (2012a) demuestran los efectos del acceso a los servicios de ahorro en los resultados comerciales y de ahorros entre mujeres en Kenia; mientras que Ashraf, Karlan e Yin (2010) muestran que la mujer toma decisiones más ‘empoderadas’ en la familia cuando recibe herramientas de ahorro.

Propuestas de valor para las instituciones financieras

Aunque el principal enfoque de los programas de ahorro para los pobres es justificablemente un aumento en el nivel de vida de sus clientes, no obstante un cúmulo creciente de evidencias sugiere que también pueden beneficiarse las instituciones financieras y otros actores. Un estudio temprano realizado por Aryeetey y Gockel (1991) en Ghana, sugiere que si los bancos pudieran disminuir los costos transaccionales asociadas con las cuentas con saldos reducidos, la movilización del ahorro podría convertirse en una fuente importante (y poco costosa) de fondos para las instituciones financieras. En respuesta al debate sobre lo aconsejable de subsidiar las cuentas de ahorro, Trivelli (2007) cita estudios realizadas en Cusco y Puno de Perú para argumentar que los fondos de incentivo proporcionados por fuentes externas y depositados en las cuentas de los clientes, podrían ser restringidos durante períodos de 36 meses o más, permitiendo a los bancos participantes un acceso ilimitado a esos fondos durante un período significativo de uso antes de su retiro.

Más allá de los incentivos financieros, sin embargo, otros estudiosos y operadores aducen que la movilización del ahorro brinda a las instituciones financieras la oportunidad de trabar relaciones con clientes en territorios vírgenes (véase, por ejemplo, Klaehn, Evans y Branch 2002). Una nota de políticas por la *Alliance for Financial Inclusion* (2010b, 2) argumenta que las IMF que intermedian los ahorros pueden sostener el crecimiento y la innovación durante períodos más largos, razonando no sólo que “los depósitos suelen constituir una fuente más estable y redimensionable de fondos respecto a otras opciones”, sino que la captación de depósitos vincula eficazmente al crecimiento institucional con las preferencias de los clientes y las tendencias económicas en el entorno. Es más, los autores aducen que las cuentas de ahorro aumentan la lealtad del cliente con una institución y les da un interés en asegurar su supervivencia.

De modo similar, la acumulación de una clientela formada por los titulares de las cuentas de ahorros, puede facilitar las actividades crediticias porque brinda a los bancos los datos de gestión financiera que necesitan para resolver problemas de selección adversa a la hora de realizar préstamos. Por último, la movilización del ahorro entre diversas poblaciones del público en general, puede compensar el riesgo de una crisis de liquidez debido a las necesidades periódicas y colectivas de efectivo (como al inicio del año escolar; véase CGAP 2005).

Propuestas de valor para los financieros, las ONG y otros promotores

Una gran población de actores en el campo del desarrollo internacional, percibe la ampliación de las microfinanzas como una oportunidad para la profundización del sector financiero y el aumento del bienestar de los pobres. Los intereses de tales actores están claramente alineados con los intereses de los clientes de ahorro, pero sus preocupaciones suelen ir más allá de los impactos estrictamente financieros de sus programas.

Para aquellas fundaciones y ONG cuyas misiones se han centrado tradicionalmente en el cambio social no financiero, el ahorro para los pobres cuenta con un kit de herramientas financieras que, como ya se ha observado, se ha mostrado capaz de incidir positivamente en la salud, educación, empoderamiento de género y derechos humanos dentro de determinados contextos (véase el resumen de Hulme, Montgomery y Bhattacharya 1996; otros estudios incluyen Trivelli 2007; Ashraf, Karlan e Yin 2010; Dupas y Robinson 2012a; Jakiela y Ozier 2012).

Las ONG pueden aprovechar el ahorro como plataforma para llegar al cliente con otros fines socioeconómicos también, incluida la salud, educación u otras intervenciones. Por ejemplo, Oxfam América mantiene alianzas con organizaciones de salud para dar formación sobre la malaria en conjunto con sus programas de fomento de los grupos de ahorro. La Aga Khan Foundation y CARE también experimentan con la vinculación de los grupos de ahorro con instituciones financieras formales, a fin de ofrecer opciones de mayor seguridad para el haber de los grupos de ahorro, así como el acceso a servicios financieros adicionales como remesas y pagos. Adicionalmente, tales enlaces acrecientan las empresas de los clientes, las cuales pueden absorber y aprovechar montos crecientes de capital y acceso a créditos más grandes, permitiendo al grupo evitar el riesgo adicional de concentrar sus préstamos en manos

de unos pocos miembros. De esta manera y otras, las organizaciones pueden emplear los grupos de ahorro como plataformas para varios objetivos de desarrollo sostenible con valor agregado.

Propuestas de valor para los gobiernos

El ahorro para los pobres puede también beneficiar a los gobiernos de dos maneras principales. En primer lugar, los funcionarios gubernamentales y políticos cuyas agendas fomentan el desarrollo económico de sus ciudadanos más pobres, cuentan con un conjunto creciente de literatura académica y profesional que demuestra los usos de las actividades de ahorro para promover mejoras en el nivel de vida de los pobres. En dos estudios recientes, Burgess y Pande (2005) más Bruhn y Love (2009) muestran avances en el desarrollo rural basados en un mayor acceso a bancos en las zonas rurales de India y México, respectivamente (Cuevas y Campos 2001 apoyan estos resultados en México). El ahorro también ayuda al gobierno a hacer frente a grandes problemas de políticas, como son la preparación para la jubilación y los costos de la atención médica, ya que los ciudadanos con ahorros dependerán menos de las prestaciones públicas en éstas áreas (véase en Collins 2007, por ejemplo, el uso sudafricano de las prácticas de ahorro como preparación para la jubilación).

En segundo lugar, los programas de ahorro masivo pueden servir de conducto para los beneficios gubernamentales como las transferencias condicionales de efectivo y los planes de pensión, reduciendo así de manera considerable los costos de transacción y las dificultades con la 'entrega de último kilómetro'. Por ejemplo, actualmente CRS trabaja con un proveedor nacional en Benín para lanzar un seguro de salud a través de los grupos comunitarios de ahorro que CRS ya ha ayudado a establecer. Esto ayuda tanto a clientes como a aseguradores, ya que los grupos de ahorro existentes facilitarán la entrega de productos a la vez que aseguren la rendición de cuentas del grupo, con lo cual se disminuye el riesgo para la institución aseguradora. CRS anticipa que el proveedor de seguros reduzca las tarifas para los miembros de los grupos de ahorro como respuesta a estas economías.

Tales beneficios de los programas denominados "de gobierno a persona" (G2P o government-to-people) son magnificados cuando las cuentas se digitalizan, como en los diversos sistemas de dinero electrónico disponibles en varios países (véase Pickens, Porteous y Rotman 2009, más Zimmerman y Moury 2009). Los vínculos entre G2P y el ahorro presenta una oportunidad importante de valor compartido entre los clientes pobres y los organismos del sector público: en un estudio reciente realizado en Gulbarga, India, en su mayoría los sujetos encuestados "abrieron cuentas para recibir algún tipo de pago, ya sea éste la asistencia del gobierno o las remesas" (Ramji 2009, 29).

V. Operaciones

Los operadores que desean iniciar un programa de ahorro deben tomar muchas decisiones operativas fundamentales (Figura 2). En la siguiente subsección se responden estas preguntas en su orden natural: primero, cómo diseñar una institución capaz de prestar productos de ahorro a los pobres; después la construcción de productos adecuados, seguida de estrategias de movilización; y finalmente la selección de canales de prestación para llegar a los clientes.

Figura 2. Consideraciones operacionales de los productos de ahorro



Diseño institucional

Una de las teorías descritas en lo anterior sostiene que el ahorro puede elevar el nivel de vida para los pobres por simplemente dar al cliente acceso a servicios financieros formalmente reconocidos. Por ejemplo, mientras más “formal” sea el proveedor, mejor podrá el cliente potencial evaluar su confiabilidad (Deshpande 2006).¹⁰ En el caso de un banco de ladrillos y mortero, la presencia física de una construcción bancaria puede señalar que el banco piensa quedarse y por tanto es un lugar seguro para los ahorros. Por otra parte, las instituciones formales pueden tener dificultades para competir con los informales; por lo general se encuentran más lejos de sus clientes y experimentan una plétora de problemas institucionales, como la inadecuada capacidad administrativa, el alto costo de la infraestructura, pocas salidas para el exceso de liquidez, una competencia ascendente injusta (debido al financiamiento mayorista “barata y fácil”, a menudo ofrecido por el gobierno como en Uganda y las Filipinas) y los sistemas de pago inaccesibles, todo lo cual resulta en una reducida captación de los depósitos de las personas pobres (véase Deshpande 2006).

Existen cada vez más tipos de organizaciones que operan en el mercado del ahorro para los pobres (Glisovic, El-Zoghbi y Forster 2011). En primer lugar, las instituciones financieras pueden ser privadas o públicas, como el caso de banco estatal BANSEFI de México (sólo para ahorros) o el Bank Rakyat de Indonesia. Otras variantes incluyen los bancos postales u otras organizaciones privadas, que se asocian con las instituciones públicas para obtener un canal de prestación (véase, por ejemplo, Banco Mundial 2006). Después existe una variedad de IMF y cooperativas de crédito, algunas reconocidas por el gobierno como proveedoras de servicios financieros formales y otras no (dependiendo del gobierno, la escala de la organización y los clientes objetivo).¹¹

Por lo general, las cooperativas siguen el modelo de ahorro y crédito y, como instituciones controladas por sus miembros, rinden cuentas directamente a sus clientes (véase en Hirschland et al. 2008 un estudio completo de las instituciones financieras de propiedad de sus miembros en las zonas rurales). Estas instituciones suelen contar con una autoridad reguladora aparte para asegurar los depósitos y de ese modo aumentar la confianza de sus clientes. Klaehn, Evans y Branch (2002) ofrecen recomendaciones únicamente para las cooperativas de ahorro y crédito que buscan movilizar los ahorros, desde los sistemas de la fijación de precios hasta las poblaciones objetivo, adecuadas a las instituciones controladas por sus miembros.

10. El término “formal” se emplea aquí sin excesivo rigor, para significar “reconocido” (aunque no necesariamente regulado) por las autoridades del gobierno.

11. Para conocer un análisis a profundidad de las ventajas y desventajas de los diferentes tipos institucionales, que van desde los grupos de ahorro hasta los bancos comerciales, pasando por las cooperativas, véase Glisovic, El-Zoghbi y Forster 2011 (especialmente 7–14).

La India, el mercado de microfinanzas más grande del mundo, ilustra los beneficios y desafíos del reconocimiento formal. Las corporaciones financieras no bancarias de la India son esencialmente IMF que no pueden tomar depósitos sin un permiso especial del Reserve Bank of India (según Linder y George 2010, menos del 4,4 por ciento de las IMF lo han hecho). Pese a esta restricción, existen varias configuraciones informales que permiten a las instituciones ayudar a sus clientes a que movilicen sus ahorros. El mecanismo más prominente para hacerlo es el grupo de autoayuda que, siendo un modelo de propiedad de sus miembros y basado en grupos para la acumulación de los ahorros promovidos por el gobierno, es desregulado.¹² Las cooperativas reconocidas y los “fondos chit” (similares a los grupos de ahorro) caben dentro de una categoría única, siendo reguladas al nivel estatal en vez del nacional, por lo que en muchos casos no se les permite movilizar ahorros mientras no se amplíen más allá de las fronteras estatales.

Una plataforma popular para tanto el ahorro como el crédito, es el grupo de ahorro. CARE innovó este enfoque en el año 1991 en Níger y lo denominó la *Village Savings and Loan Association* (VSLA – asociación comunitaria de ahorro y crédito). El modelo ha sido replicado por muchas organizaciones en todo el mundo en desarrollo. Las VSLAs son de propiedad exclusiva de sus miembros, por lo que se capacitan, gobiernan y monitorean independientemente. Casi todas evitan la vigilancia regulatoria, por lo que no están sujetas a emitir informes ni a las cargas tributarias que deben observar las instituciones de ahorro legalmente constituidas (Ashe y Nelson 2013). No obstante, estas organizaciones siguen normas y procedimientos acordados y pueden brindar suficiente formalización, combinada con normas y sanciones sociales, para que los pobres confíen en ellos sus ahorros (para conocer más sobre los grupos de ahorro, véase el Recuadro 5).

Recuadro 5. Características clave del modelo de grupos de ahorro

La evolución y el alcance del modelo de los grupos de ahorro se encuentra descrita en *Savings Groups at the Frontier* (Nelson 2013), una nueva edición del volumen redactado por los participantes en el Grupo de Trabajo sobre Servicios Financieros Centrados en los Ahorros de la Red SEEP. En el siguiente extracto de la introducción por Jeffrey Ashe y Candace Nelson, se describen las mayores ventajas del modelo, comparado con el de las Asociaciones de Ahorro y Crédito Rotativo, así como sus principales características:

En vez de entregar los fondos recaudados a un afiliado a la vez, los miembros depositan sus ahorros en un fondo grupal del cual pueden pedir prestado cuando los requieran. En base a estos ahorros acumulados, se otorgan préstamos que son pagados con intereses. Al final del ciclo (normalmente de ocho a 12 meses), todo el fondo es distribuido según el monto ahorrado por cada uno. Por lo general, los miembros ganan un retorno del 20–40 por ciento sobre sus ahorros a partir de los intereses pagados sobre los préstamos (y a veces otras comisiones o beneficios).

A fin de asegurar la transparencia y minimizar el riesgo, las transacciones se realizan en presencia del conjunto de miembros. Los fondos y registros del grupo se guardan en una caja con candados que requieren de uno o más guarda-llaves para abrirlos. Los oficiales son elegidos específicamente para manejar el dinero y registrar los pagos. Los miembros informan que confían en el grupo porque pueden ver lo que sucede con su dinero.

Un mínimo de riesgo, un máximo de transparencia, una estructura rentable para los ahorros, el acceso a créditos pequeños, y una suma alzada de capital, todos ellos son sellos distintivos de la metodología de los grupos de ahorro.^a

Aunque la mayoría de iniciativas de grupos de ahorro siguen estos principios básicos, con el tiempo se han realizado adaptaciones. Por ejemplo, es ampliamente reconocido el riesgo [de] proporcionar fondos de contrapartida a grupos como incentivo de ahorro. En Zimbabue, CARE dio contrapartidas inicialmente el ahorro de los miembros, pero con el tiempo casi todos estos grupos se disolvieron, ya que su motivación era la contrapartida y no el trabajo disciplinado de ahorrar y desarrollar el fondo del grupo (Fowler y Panetta 2010). Otras adaptaciones tienden a aumentar la flexibilidad, permitiendo a los miembros ahorrar montos variables, a fin de simplificar los registros y mejorar la autogestión o estimular a los voluntarios a capacitar a los grupos.

a. Véase en Allen y Panetta (2010) una descripción detallada de cada elemento de la metodología SG.

Fuente: Ashe y Nelson (2013, 3).

12. Véase en Linder y George (2010) una tipología general de las instituciones informales que reciben ahorros en la India, y en Harper (2002) y Sinha et al. (2010) un tratamiento a profundidad del sector de grupos de autoayuda en la India.

Los productos de ahorro más informales que se ofrecen a los pobres no involucran la intervención de ninguna organización formal. Suelen ser redes sociales o familiares cuyos miembros se ofrecen pequeñas sumas entre sí ocasionalmente, esperando lo mismo en retribución cuando sea necesario (véase Collins et al. 2009). Tales mecanismos de seguro social—basados enteramente en la confianza—constituyen probablemente el mecanismo de ahorro más predominante en el mundo en desarrollo.

En suma, una formalidad estricta con regulación puede resultar inapropiada en aquellos productos que buscan llegar a los pobres, especialmente aquellos que habitan las áreas remotas, a quienes toma mucho tiempo y dinero atenderles. El desafío emergente, por tanto, puede ser el de encontrar maneras costo-efectivas de crear y desplegar mecanismos que estimulen a los grupos no regulados y dirigidos por sus miembros a permanecer permanentemente vigilantes de las actividades financieras de su grupo.

Diseño de productos

¿El producto será de base grupal o individual?

En algunas circunstancias, los productos grupales de ahorro pueden mitigar el desafío del compromiso que se enfrenta en el caso de los individuos. En su variante más sencilla e informal, una Asociación de Ahorro y Crédito Rotativo, los miembros se turnan recibiendo los ahorros colectivos del grupo dentro de un período determinado. Varían grandemente los sistemas de asignación: en algunos de los sistemas “competitivos”, el grado en que cada miembro necesita los fondos es un factor en la asignación, permitiendo a los miembros competir por el haber mediante la oferta. Cada una de las variantes conlleva implicaciones para la liquidez del dinero, el nivel de confianza del grupo, la simplicidad del manejo del grupo y/o la resiliencia del grupo ante los choques externos (véase Dagnelie y LeMay-Boucher 2008 para conocer un estudio de los sistemas de asignación basados en la competencia al interior de los grupos de ahorro; Rutherford 2000 también describe los beneficios y desventajas de los sistemas de “ofertas”).

Conforme los ahorros acumulados del grupo cambian regularmente de miembro a miembro según reglas predeterminadas, los individuos ya no necesitan depender de sí mismos o de otros fuera del grupo para salvaguardar el dinero, con tal de que el grupo sea lo suficientemente pequeño. También es importante la longevidad del grupo para asegurar la equidad entre sus miembros: debe haber suficientes ciclos de pago para que los últimos miembros en la cola reciban el mismo retorno que los primeros (véase, por ejemplo, Rutherford 2000; Hulme, Montgomery y Bhattacharya 1996; y Bouman 1995).¹³

Durante mucho tiempo, los proveedores de servicios de ahorro han empleado los métodos grupales para mejorar los resultados para el cliente y llegar a una mayor población. De hecho, los grupos de ahorro pueden verse como mecanismo para la formación de las personas en el ahorro, después de lo cual pueden hacerle solos (es decir, fuera del marco del compromiso con un grupo de ahorros; véase Gugerty 2007). Operadores como Sybil Chidiac de CARE creen que, más allá de los beneficios financieros del ahorro grupal, también constituye un marco de cohesión social ya que modelan una colaboración eficaz que puede servir en otros ámbitos de vida comunitaria. Sin embargo, lo opuesto también puede ser el caso si un grupo es mal manejado o si algunos miembros se sienten en desventaja frente a los demás. Mientras más complejas las reglas operativas del grupo, por ejemplo, más susceptible puede verse el grupo ante los problemas de la no asistencia o de provecho a costo ajeno (“free-riding” u operar sin la adecuada participación de cada miembro), con lo cual se erosiona la confianza.

13. Aunque por mucho tiempo han sido populares por su simplicidad, las Asociaciones de Ahorro y Crédito Rotativo y otros enfoques similares en los cuales un “cúmulo” de dinero se recolecta mediante los aportes de los miembros del grupo para después distribuirlo mediante pagos singulares de suma alzada, emitidos consecutivamente a los miembros del grupo, reparten de manera desigual los riesgos entre los miembros (es decir que los últimos en la cola de la distribución tienen mayor riesgo a perder sus ahorros). El riesgo es controlado básicamente por medio de una cuidadosa selección de miembros responsables y la amenaza de sanciones sociales en caso de dejar de aportar después de recibir su distribución.

Muchos proveedores de ahorro y crédito ofrecen productos y servicios para los individuos, algunos incluso diseñados especialmente para los jóvenes (Recuadro 6). Por una parte, esto les posibilita evitar las complejidades de la formación y el manejo de grupos, como se ha mencionado en lo anterior. Por otra parte, son más libres para aprovechar las oportunidades de profundizar sus relaciones con aquellos miembros o clientes que se muestran capaces de desarrollar empresas sólidas que demanden grandes volúmenes de crédito, quienes de otro modo requerirían de una garantía por parte de miembros menos adinerados del grupo. Además, pueden ofrecer una variedad de productos de ahorro más flexibles y adaptados a las necesidades cambiantes de individuos que deben manejar simultáneamente los flujos de caja de sus respectivas operaciones familiares y responder rápidamente a oportunidades inesperadas para acrecentar sus empresas dinámicas.

Recuadro 6. La experiencia del Xac Bank en el diseño de servicios de ahorro para la juventud en Mongolia

El Xac Bank de Mongolia, con el apoyo de Women's World Banking (WWB), realizó estudios de mercado para diseñar servicios de ahorro focalizados para las mujeres jóvenes de 14 a 18 años de edad. Esta investigación reveló que las adolescentes tenían interés en el ahorro y en ejercer un control sobre su dinero. Aprovechando este estudio de mercado, Xac Bank introdujo una línea de productos de ahorro llamada Aspire Girl en el año 2009. El banco ofrece a las muchachas tanto una cuenta de depósito a la vista como una cuenta de depósito a plazo. Ambas requieren un pequeño saldo mínimo (US\$ 2.00), con facilidad de acceso, incluso en cajeros automáticos, para la cuenta de depósito a la vista y mayores intereses para los depósitos a plazo.

A fin de estimular el ahorro regular, el banco ofrece premios a las ahorristas juveniles. En este sentido se lanzó una campaña de mercado focalizada específicamente a las clientes femeninas, con accesorios especialmente diseñados como billeteras, complementados con el branding (en forma de logos e imágenes). En primer lugar el banco atrajo un buen número de clientes femeninas adolescentes; después abrió el programa a los varones adolescentes para aumentar sus eficiencias; y finalmente incluyó a los jóvenes de hasta 24 años de edad, a fin de que pudieran mantener su relación con el banco al llegar a sus primeros años adultos. También se ofreció a los y las clientes jóvenes un currículo de educación financiera para fortalecer sus capacidades financieras.

Mediante un riguroso estudio de línea de base y línea final, efectuado por Microfinance Opportunities, se evaluó el impacto de esta línea de productos en las muchachas adolescentes que participaron durante un periodo un poco mayor a 18 meses. Pese al corto periodo, varios resultados importantes fueron evidentes: (1) la educación financiera marca una diferencia – las muchachas que recibieron esta educación ahorraban más y evidenciaron mayores conocimientos financieros que aquellas que no la tuvieron; (2) se mejoró la autoestima – las adolescentes se sintieron muy orgullosas de manejar sus propias finanzas; y (3) las jóvenes con cuentas aumentaron su aprecio por el Xac Bank, y muchas de ellas expresaron interés en convertirse en clientes adultas del banco.

Fuentes: de Quintanilla, Batjargal, and Togtokh (2011); Tower (2011); Women's World Banking (2012).

¿Habrá condiciones de compromiso?

El hecho de imponer condiciones sobre el retiro de los fondos de una cuenta de ahorros, ayuda a resolver el problema de compromiso identificado en lo anterior, según el cual las personas experimentan dificultades para acumular lentamente sumas de dinero hasta el momento en que más las necesiten, debido ya sea a motivos psicológicos o a presiones externas. Dichas condiciones pueden estar arraigadas en el tiempo, la intensidad, el saldo, o el propósito.

Restricciones en materia de tiempo. Las instituciones financieras pueden limitar el tiempo que debe transcurrir antes poder retirarse total o parcialmente los fondos, como en el caso de una cuenta de ahorros para la jubilación (véase, por ejemplo, Collins 2007; Hulme, Moore y Barrientos 2009). Tales términos son útiles en el caso de eventos anticipados o de ciclo de vida con plazos fijos. Varios estudios de impacto – incluida la investigación de Brune et al. (2011) sobre un producto de ahorro programado con un plazo restringido en Malawi – han mostrado que el incentivo al compromiso que agrega la restricción del tiempo, puede en realidad aumentar el índice de depósitos.

Restricciones en materia de intensidad. Las instituciones receptoras de depósitos también pueden limitar el número de veces que los fondos pueden ser retirados, o imponer un costo por retiro. Cuando no se pueden anticipar los gastos necesarios, como en el caso de un entierro o desastre natural, el hecho de restringir de esta manera los retiros obliga al cliente a esperar hasta que sus necesidades de consumo sean particularmente urgentes. En una sesión intensiva de preguntas y respuestas publicada por CGAP (2006), Daryl Collins menciona la eficacia de la fijación de retiros mensuales máximos para quienes reciben pagos directamente en sus cuentas de ahorros; mientras mayor la restricción, mayor el compromiso impuesto y más rápidamente los clientes acumulan ahorros grandes.

Saldo. Los requisitos de saldo mínimo tienen dos objetivos: contribuir a la sostenibilidad del proveedor y asegurar que el cliente cumpla con su compromiso de usar su cuenta a largo plazo. No obstante, algunos clientes no podrán mantener un saldo mínimo elevado. En un ejemplo reciente de las Filipinas, una organización aliada a la Grameen Foundation creyó que un saldo mínimo de PHP 500 (unos US\$ 12) la tornaría sostenible con mayor rapidez, pero más bien los clientes mostraron una gran sensibilidad al saldo mínimo a través de unos índices de aceptación extremadamente bajos. Esta sensibilidad puede haberse debido a que los clientes percibieran el depósito mínimo como un gasto o pago, no como un depósito de ahorro, creando así una “barrera psicológica para comprometer . . . [el] . . . efectivo” (Peachey 2011).

Propósito. De acuerdo con la propuesta de valor No. 5 en lo anterior, muchos proveedores de servicios de ahorro restringen el uso de los fondos ahorrados a fines específicos como salud, educación, o avances sociales. En las Filipinas, por ejemplo, la campaña *Committed Action to Reduce and End Smoking* (CARES) del Green Bank of Caraga, otorga cuentas de ahorro de las cuales únicamente se puede retirar dinero tras pasar una prueba de nicotina. Tales programas de compromiso voluntario aducen ser métodos exitosos para animar a los clientes a que dejen de fumar, pese a sus índices de aceptación predeciblemente bajos (para mayores detalles, véase *Innovations for Poverty Action* 2012).

¿Las cuentas serán subsidiadas?

Hay un debate sustancial entre académicos y operadores sobre la utilidad de subsidiar las cuentas de ahorro formales para los pobres. El subsidiar las cuentas de ahorro puede aumentar el incentivo para que segmentos demográficos tradicionalmente excluidos, como las mujeres, obtengan acceso a los servicios financieros (Trivelli 2007, Results 2012). Generalmente, estos subsidios consisten de un pequeño depósito inicial.

Además, las cuentas de ahorro formales pueden servir de canales para los programas de transferencias condicionadas de efectivo, u otros subsidios sociales de un gobierno (en tales casos, los fondos de fuentes externas también representan subsidios para el acceso a los servicios financieros). Varios estudios recientes presentan métodos operativos para vincular el ahorro con programas de tipo G2P (véase, por ejemplo, Pickens, Porteous y Rotman 2009; Zimmerman y Moury 2009). En la India, los sueldos a los agricultores bajo la National Rural Employment Guarantee Act, han sido depositados recientemente en cuentas de ahorros por el gobierno, aunque un estudio por Ramji (2009) indica que el uso de estas cuentas sigue siendo reducido, pese al subsidio efectivo.

Las ONG internacionales que promueven los grupos de ahorro, se han vuelto cada vez más eficientes en la reducción de los costos de formación y mantenimiento de estos grupos. Sus acciones de fomento de los grupos de ahorro, suelen ser financiados por fondos de beneficencia. Dada la limitada disponibilidad e inestabilidad de esta fuente, sería imposible que los grupos de ahorro continuaran recibiendo estos subsidios, o que las ONG tuvieran suficientes fondos para ampliar significativamente su cobertura a nuevos participantes. No obstante, la evolución de este enfoque ha resultado en una reducción en el costo inicial de la formación de los grupos por persona (Recuadro 7). Además, existen sólidas evidencias de que, con una buena capacitación y apoyo externo, los grupos de ahorro pueden operar

sin subsidios después de uno o dos ciclos (SAVIX 2012). Estas conclusiones sugieren oportunidades para la inclusión financiera a escala, aunque siguen rezagadas las metodologías para ayudar a los miembros grupales que desarrollan sus empresas y requieren de montos significativos y crecientes de crédito para ampliarlos.¹⁴

Recuadro 7. El costo del fomento de grupos de ahorro

El programa *Saving for Change* de Oxfam America, que opera en cinco países con más de 570.000 clientes, los costos oscilan entre unos US\$ 1.000 a US\$ 1.500 por aldea para atender a aproximadamente la mitad de las mujeres, con costos de unos \$ 20 por persona. La mayor parte de este monto es incurrido en la capacitación inicial dada por personal pagado en cada aldea, a fin de impartir la formación financiera básica que requieren los aldeanos para poder manejar exitosamente sus propias operaciones. Como resultado de la necesidad de reducir los costos, Oxfam America ha considerado y se encuentra probando el uso de voluntarios para realizar las capacitaciones en vez de contratar a empleados a tiempo completo. Aparentemente este método ya ha sido aceptado en otros lugares; según la base de datos virtual del *Savings Group Information Exchange*, los agentes que dieron las capacitaciones fueron pagados en sólo 7.766 de los 19.461 grupos de ahorro en Mali.*

*En otros 5.267 grupos, no se sabía si el agente era pagado o no.

Fuente: SAVIX.

Localización: Adaptación de los productos al entorno

Los operadores al igual que los investigadores del ahorro, continuamente enfatizan la importancia de ajustar al contexto del respectivo cliente las instituciones, los productos y los canales de ejecución. Stuart y Cohen (2012) plantean la hipótesis de que el principal motivo por el que muchos programas de ahorro experimentan una reducida aceptación y utilización, es que no han comprendido las necesidades del cliente en un determinado segmento geográfico y/o de mercado. Dado que los pobres ahorran, el operador debe saber cómo ahorran, en dónde ahorran y, lo que es más importante, de qué 'flujos' de ingresos provienen sus ahorros. Una vez entendido esto, es posible diseñar productos que agreguen valor a estos flujos.

En numerosos estudios se busca llenar los vacíos en el conocimiento de los tipos específicos de productos de ahorro demandados por los pobres, incluidos los islámicos (Recuadro 8). Zeller y Sharma (2000) presentan un marco conceptual para identificar los diversos tipos de servicios financieros que demandan los pobres, concentrándose en el rol del ahorro como seguro, mientras que Maranz (2001) documenta las prácticas informales de finanzas personales no bancarias en diversas zonas de África. De modo similar, otros estudios se concentran en las prácticas tradicionales en el manejo del efectivo. Por ejemplo, en una encuesta aplicada por Pelrine y Kibatallya (2005) en una zona rural de Uganda, se encontró que el 89 por ciento de los sujetos ahorran en efectivo, en especie, o en grupos de ahorro informales (en contraste con apenas el 12 por ciento que ahorra en las instituciones financieras formales o semiformales). Asimismo, Stuart y Cohen (2011) encontraron que el efectivo sigue siendo mucho más importante en las transacciones que las cuentas móviles, ya que M-PESA comprende únicamente el 6 por ciento del total registrado en los datos tomados de los diarios de transacciones financieras en Kenia.

14. Se anticipa para inicios del 2013 un estudio que examina los vínculos entre los grupos de ahorro y las instituciones financieras formales fomentados por el Access Africa de CARE, que deberá iluminar esta cuestión.

Recuadro 8. La proliferación de ahorros islámicos en Indonesia

Las normas financieras islámicas ponen en tela de juicio los modelos tradicionales de ahorro para los pobres. En las finanzas islámicas, una prohibición coránica contra el interés (rib`a) significa que los productos de ahorro pueden tomar tres formas. En las primeras dos, se paga una remuneración al depositante, bien sea a una tasa fija por período, o a una proporción de los resultados acordada entre el banco y el cliente, basado en el retorno recibido por el primero sobre los depósitos realizados por éste último. El tercer tipo de producto posibilita al cliente mantener un saldo sin remuneración alguna. Este es el modelo que más aceptación religiosa tiene, ya que no existen ningún pago adicional que pudiera ser interpretado por los escépticos como un interés efectivo).

Seibel (2007, 13) presenta un estudio integral de la proliferación de los productos islámicos de ahorro en Indonesia. Concluye, entre otros aspectos, que “la repartición de los ingresos no le es tan atractiva al ahorrista como una tasa fija de interés”, debido al riesgo adicional que suponen los contratos de distribución de los resultados. El riesgo adicional asociado con los productos de ahorro islámicos, plantea un desafío operacional para aquellos bancos que operan en las zonas más conservadoras del mundo islámico, ya que el problema de recaudar fondos mediante la movilización de depósitos dificulta el logro de la sostenibilidad financiera.

Fuentes: Seibel 2007; autores.

Estrategia de movilización

Las instituciones financieras buscan activamente innovaciones en campos que prometen disminuir los costos de atender a números masivos de cuentas de ahorro con saldos reducidos, como son la tecnología móvil, la gestión de la información y los sistemas de distribución de agentes. Durante varios años por venir, es probable que la comunidad de las microfinanzas aprenda si la reducción de los costos de transacción para el ahorrista y proveedor, no sólo aumenta el acceso sino que facilita el uso más intensivo y eficaz de las cuentas de ahorros por parte de los pobres.

Los costos de transacción del cliente

Pese a los beneficios esperados del ahorro a largo plazo, la utilización de cuentas de ahorro puede implicar costos para el cliente, ya sea directos (como el viajar a una sucursal o pagar las comisiones) o indirectos (como el costo de oportunidad de asistir a las capacitaciones en gestión financiera). Durante mucho tiempo se ha reconocido que los costos de transporte en particular pueden ser responsables de gran parte de los déficits de utilización y aceptación (véase Robinson 1992; Hulme, Montgomery y Bhattacharya 1996).

Mediante varias soluciones de “último kilómetro” se busca acercar los servicios al cliente y abaratar de este modo el ahorro. Un método prominente siendo desarrollado por varios proveedores de servicios financieros, es la integración del ahorro con los programas de pago tipo G2P mediante el depósito de transferencias condicionadas de efectivo directamente en las cuentas de los usuarios, con lo cual se disminuye el costo de acceso y retiros (véase un estudio integral en Zimmerman y Moury 2009). Tales programas parecen favorecer un aumento en los índices de aceptación: un estudio por Ramji (2009, 29) reveló que “la mayoría de los encuestados abrió su cuenta para poder recibir algún tipo de pago, ya sea de la asistencia gubernamental o las remesas”. Entre otros operadores, Save the Children se encuentra analizando las posibilidades de canalizar los programas actuales de transferencia condicionada de efectivo focalizados en los jóvenes bajo riesgo en diversos países, mediante el proyecto YouthSave, ejecutado por la organización en cuatro países con diversos socios.

Stuart, Ferguson y Cohen (2011) han estudiado una solución aparte – la banca móvil – en la cual los vehículos operados por el Opportunity International Bank de Malawi llegan en las aldeas periódicamente para recibir depósitos y prestar otros servicios. No obstante, este modelo tiene sus propios desafíos: los bancos móviles no llegaban con suficiente frecuencia como para atraer un interés significativo de la población local y tampoco pudieron apartarse de los caminos pavimentados, por lo que nunca llegaron a las aldeas más remotas. No obstante, tales soluciones – de implementarse de manera más eficaz – pueden reducir los costos de transacción por consumidor al limitar el

transporte necesario, e incluso pueden beneficiar a los proveedores al abrir nuevos mercados y unificar la prestación de los diversos servicios.

Los costos de transacción del proveedor

Es importante minimizar los costos para el proveedor de ahorros, a fin de asegurar la sostenibilidad del producto, transferir el menor costo al cliente, quien tal vez no pueda pagar por los servicios financieros, y pagar una mayor tasa de interés al cliente que ya tiene su cuenta de ahorros (véase un kit de herramientas sobre la evaluación del costo de movilizar el ahorro en Richardson y Oliva V. 2002). El consenso general del sector parece ser que los costos al proveedor siguen siendo muy elevados, lo cual significa que deben ser cubiertos buscando clientes dispuestos a mantener saldos más altos. No sorprende que el resultado sea la exclusión de millones de posibles clientes entre los más pobres, quienes no obstante demandan el acceso al ahorro.

Las instituciones financieras, las IMF y otros proveedores han innovado con el uso de varias tecnologías para disminuir sus costos y llegar a mayor número de clientes. Los sistemas basados en la telefonía móvil (véase “Delivery Channels” a continuación) como M-KESHO — una alianza entre M-PESA y el Equity Bank de Kenia que permite a los abonados a realizar depósitos mediante M-PESA — representan intentos de eliminar por completo la sucursal de ladrillos y mortero y sus respectivos costos administrativos. En Haití, CRS ha experimentado con el uso de dispositivos basados en la telefonía para mantener los registros de los grupos de ahorros.

Estos experimentos con la “banca sin sucursales” son muy prometedores, pero aún no han sido redimensionados a un nivel sectorial y probablemente requieran de reformas y adiciones al entorno regulatorio existente. Claramente facilitan los pagos, pero se necesita más experiencia para determinar su impacto en la acumulación y el uso de los ahorros. Sin tener en cuenta las innovaciones recientes en la tecnología móvil, una corriente alternativa – respaldada por Ruth Jacobs de MEDA — sostiene simplemente que “si se tiene éxito en el fortalecimiento de las relaciones y en la organización institucional, los beneficios seguirán como consecuencia.”

Falta de confianza

La confianza es la clave para la movilización de los ahorros. Los clientes novatos rara vez confían en una institución en seguida como para entregarle su dinero ganado con tanto esfuerzo (véase, por ejemplo, los desafíos de la movilización en la India en Linder y George 2010). En el mundo desarrollado, la desconfianza en los productos financieros tras la crisis financiera, ha hecho que muchos consumidores eviten tales productos por completo (véase, entre muchos otros, Campbell et al. 2010). Según Sybil Chidiac de CARE, tanto en países en desarrollo como en los desarrollados, por lo general existe algo de titubeo o sospecha por parte de la población local cuando ésta tiene poca experiencia con los servicios financieros: “Los [clientes] suelen preguntar ‘por qué no simplemente dame algo en vez de enseñarme a ahorrar?’”

En varios estudios se ha examinado posibles soluciones al desafío de construir la confianza. Hoff y Sen (2005) sugieren que las estructuras de parentesco desempeñan un rol en la formación de relaciones con quienes se perciben como fuereños, y recomiendan a los movilizadores de ahorros aprovechar en lo posible las redes sociales y familiares. Más concretamente, Stuart y Cohen (2011) opinan que la entrega de un recibo de depósito es importante para mantener la confianza de los clientes escépticos, y que esto plantea un desafío importante para los sistemas basados en la telefonía móvil que no pueden dar pruebas tangibles de los depósitos de manera tan confiable como las instituciones de ladrillos y mortero.

Sin embargo, la confianza no es sólo asunto de la percepción del cliente. En las microfinanzas, al igual que en el mundo financiero más amplio, existen ejemplos de instituciones financieras que no han logrado ganar confianza, en ocasiones por haberse involucrado en prácticas fraudulentas o abusivas, y a veces debido a sus operaciones incompetentes o poco cuidadosas. En respuesta a estas fallas demostradas, quienes lideran las microfinanzas han

desarrollado el Smart Campaign a fin de facilitar al sector las herramientas necesarias para fortalecer la protección de los clientes. Cientos de IMF han aprobado los Principios de Protección al Cliente de la Campaña y emplean sus herramientas para fortalecer su capacidad de entregar al cliente unos productos financieros sólidos y transparentes. Para ayudar a las IMF a ganar la confianza de sus clientes, la Campaña ha publicado lineamientos detallados para ayudarles a incorporar las prácticas de protección al cliente dentro de sus productos de crédito y ahorro (véase las directrices relativas al diseño de los “smart savings” en Smart Campaign 2011).

Desafíos educativos, el analfabetismo y/o el desconocimiento de aritmética

Como se ha mencionado en lo anterior, la formación financiera puede considerarse un posible resultado potencial de los programas de ahorro. No obstante, la falta de una educación básica – incluida la formación financiera – también puede impedir el establecimiento de tales programas de ahorro en primera instancia, resultando en un reducido índice de aceptación y utilización. En parte estas dificultades pueden deberse a la baja tasa de alfabetización en la mayor parte del mundo en desarrollo: Ramji (2009) cita un experimento en el cual unos anuncios de periódico no tuvieron efecto alguno en la aceptación del ahorro en distritos con tasas relativamente altas de analfabetismo, cosa que podía haberse predicho. Además, diferentes segmentos del mercado plantean diversos desafíos educativos (Recuadro 9).

Recuadro 9. FINCA-Uganda: Salvaguarda de los ahorros y promoción de una cultura financiera

FINCA-Uganda, una IMF local afiliada a la ONG internacional FINCA, opera el programa Village Savings de la organización en Uganda. En este modelo, los grupos de ahorro son formados en todo el país, capacitados por el personal de FINCA-Uganda y otorgados acceso a una cuenta segura en una sucursal cercana de FINCA-Uganda. Según Alice Lubwama de FINCA-Uganda, el mayor problema para la creación de los grupos de ahorro es la distancia desde las aldeas remotas hasta la sucursal donde se ubican las cuentas. A menudo los grupos sienten recelo de tener que viajar tan lejos para realizar depósitos regulares. No obstante, la mayoría de los grupos ha resuelto este problema mediante la selección de diferente persona en cada ciclo para que viaje a depositar el dinero, o pagan a un miembro regular a partir del cúmulo de ahorros conjuntos para que lo haga.

Un aspecto clave del modelo FINCA-Uganda es la realización de continua formación financiera para los grupos de ahorro. Sin embargo, no todos los posibles clientes acogen la metodología del grupo de ahorro, por lo que FINCA-Uganda ha aprendido a ofrecer un producto aparte para los individuos – principalmente jóvenes – que prefieren no unirse a ningún grupo. Esto plantea un desafío para la organización, ya que el elevado costo transaccional significa que no puede prestar el mismo tipo de formación financiera a los clientes individuales que a los grupales. En casos donde la capacitación no puede realizarse en forma grupal, FINCA-Uganda intenta aprovechar otras plataformas. A menudo integra los talleres dentro de eventos comunitarios grandes en los que probablemente participen muchos de los clientes. Los medios masivos, particularmente la radio, constituyen otro posible canal de prestación. La organización ha experimentado también con el envío de recordatorios cortos por SMS a los clientes individuales, como medio para reforzar los mensajes de las capacitaciones.

Fuente: Entrevista telefónica con Alice Lubwama, junio de 2012.

Más que simplemente enseñar a las personas a leer y escribir, sin embargo, la formación financiera debe guiar a la gente en cómo adquirir y aprovechar los servicios financieros. Según un informe de evaluación del ahorro nacional por Deshpande, Pickens y Messan (2006, 1), la principal recomendación para mejorar la movilización de los pequeños depósitos en Uganda es “informar a los clientes de los servicios financieros mediante la inversión en la formación financiera y un sistema complementario para la divulgación de precios y desempeños por institución”.

Aun después de la formación exitosa de los grupos de ahorro, el analfabetismo puede llevar a problemas de confianza respecto a los registros escritos y, finalmente, a la disolución del grupo. La importancia del desafío de mantener registros del ahorro, ha resultado a varias innovaciones relevantes. Por ejemplo, Oxfam América ha inventado un sistema rural de contabilidad que funciona sin ningún registro escrito. Además, Matthews (2009) ha diseñado

y explicado una clasificación de las herramientas verbales de contabilidad y gobernabilidad, para su uso en las microfinanzas.

Aun antes de la capacitación financiera, los futuros miembros de un grupo de ahorro deben ser informados de los beneficios de los productos de ahorro (es decir, cómo evitar los peligros del ahorro casero) y los criterios de idoneidad. Los operadores de varias organizaciones, entre ellas CARE, han enfatizado que los clientes suelen suponer que son muy pobres como para ahorrar, mientras no se les explica que pueden determinar un nivel de ahorro que se ajuste a su presupuesto. Ramji (2009) refuerza esta observación diciendo que el 56 por ciento de los encuestados en Gulbarga, India, mencionan esto como el motivo para no abrir una cuenta. Como se observó anteriormente, la formación financiera para los jóvenes puede convertirlos en clientes de una IMF en el largo plazo (Recuadro 10).

Recuadro 10. Enlace: Una mirada largoplacista a la movilización del ahorro juvenil

En paralelo, Enlace ha comenzado a ofrecer préstamos a la juventud mediante la incorporación de los jóvenes dentro de los grupos crediticios existentes. Además, los grupos de ahorro pueden ofrecer préstamos internos, los cuales no compiten con los créditos de Enlace, ya que los montos son considerablemente más pequeños y van dirigidos a un segmento de clientes diferente. Aunque Enlace no puede capturar el valor financiero generado a través de estos grupos de ahorro (puesto que la institución no puede movilizar ahorros), los grupos posibilitan que aumente su contacto con los jóvenes e identifique a emprendedores prometedores para futuras inversiones. Adicionalmente, los grupos posibilitan a Enlace realizar una formación financiera y capacitación informal, generando así futuros clientes mejor informados para la IMF.

Las actuales actividades de Enlace con los jóvenes, le ayudan a cumplir la responsabilidad social que exige su misión. Debido al estado actual del desempleo juvenil y las actividades pandilleras en El Salvador, Enlace se percibe como una fuerza positiva que puede ofrecer alternativas viables para la juventud. Específicamente, espera tener un efecto social en los jóvenes mediante:

- El fomento de la solidaridad juvenil mediante las actividades organizacionales;
- El desarrollo de actividades de generación de ingresos para los clientes jóvenes;
- El aumento de la autoconfianza de la juventud;
- El desarrollo de capacidades de liderazgo en los clientes jóvenes;
- El mejoramiento del estilo de vida de los clientes juveniles; y
- Un aporte a la erradicación del desempleo juvenil mediante la generación de nuevas oportunidades económicas.

Enlace también percibe su trabajo con los jóvenes como una manera de obtener nuevos clientes para futuras actividades financieras. En el año 2011, era la única institución financiera en El Salvador que focalizaba específicamente a la juventud, lo cual le dio la oportunidad de desarrollar productos con poca competencia.

Fuente: Rivas Schurer et al. (2011).

Canal de prestación

Plataformas postales y el “banco sobre ruedas”

Los esfuerzos por reducir los costos de transacción para los proveedores de servicios financieros, suelen explorar canales de ejecución alternativos para aprovechar nuevas tecnologías o los sistemas existentes (los denominados “canales de agentes independientes”) que pueden ser aprovechados a menor costo que la infraestructura física. Un canal popular de este tipo, el banco de ahorro postal, se podría decir que desempeña un tan rol central en las finanzas rurales de los países en desarrollo como lo hizo alguna vez en la Europa y Norteamérica del siglo diecinueve (véase la historia del renacer de la banca postal en las microfinanzas de África Oriental, en Kamewe y Radcliffe 1999).

En un estudio reciente del Banco Mundial (2006) se documenta la distribución y las variantes de los programas de ahorro postal en todo el mundo, prestando especial atención a sus ventajas y desventajas. Aunque el empleo de la infraestructura existente de un sistema postal puede resolver algunos problemas logísticos para las instituciones financieras, la rigidez de una cadena estatal de prestación nacional puede complicar los desafíos administrativos en el último análisis. Finalmente, el estudio concluye que los modelos postales son más exitosos cuando los gobiernos se comprometen a garantizar la eficiencia del programa.

Como se observó anteriormente, otra innovación en los canales de ejecución para el ahorro rural es la banca móvil, también conocida como un sistema de depósito mediante vehículos. Con los automotores se puede atender a varias aldeas por día, reduciendo así los costos transaccionales del cliente al limitar los requisitos de transporte, y los del banco al crear servicios integrados y abrir mercados antes no aprovechados.

Urwego Opportunity Bank, una IMF grande en Ruanda que forma parte de la red Opportunity International, comenzó recientemente a comercializar sus servicios con una furgoneta que recibe de noche sin costo los depósitos de las cooperativas comunitarias de ahorro y posibilita los retiros al regresar de mañana.¹⁵ Stuart, Ferguson y Cohen (2011) presentan evidencias cualitativas que sugieren que la mayoría de clientes que utilizan un banco móvil “sobre ruedas” similar en Malawi Central son mujeres (pese al hecho de que en general pocos aldeanos consideraban que el vehículo visitaba sus aldeas con suficiente frecuencia como para registrarse).

Servicios financieros digitales

Los sistemas para la transferencia telefónica del dinero han sido objeto de imitación, innovación e investigación en las microfinanzas desde que surgiera el modelo M-PESA en Kenia en el año 2007. El gran beneficio potencial que sugiere el amplio uso del sistema – unos 17 millones de cuentas registrados por M-PESA según los reguladores de Kenia (*Communications Commission of Kenya* 2012) – es confirmado por Morawczynski y Pickens (2009), quienes concluyen que al eliminarse las barreras espaciales y temporales a la transferencia de fondos, se desencadenan grandes flujos de dinero por todo el país. Aun si M-PESA se entiende como mecanismo de transferencia y no precisamente una cuenta de ahorros, no obstante los proveedores pueden utilizarlo para facilitar el acceso al ahorro. Sybil Chidiac de CARE observa que dos programas piloto recientes han demostrado que los grupos de ahorro utilizan M-PESA, bien sea como mecanismo independiente para almacenar excesos de liquidez, o bien como canal para depositar los fondos en una cuenta bancaria más segura, ubicada en otro sitio (similar al caso de M-KESHO descrito en lo anterior; véase Mas 2010).

Las tarjetas inteligentes difieren de los sistemas basados en la telefonía móvil, por cuanto los usuarios no siempre podrán ver sus saldos y deben salvaguardar sus tarjetas contra el robo y fraude. No obstante, la facilidad del uso de tales tarjetas las hace opciones atractivas cuando los sistemas deben ser más eficientes (Wright y Rippey 2003, entre otros, aducen que el carácter intuitivo de tales tecnologías hace que la ‘tecnofobia’ sea una barrera menos grave para la adopción de lo que se podría suponer). En el caso de los pagos de tipo G2P bajo la National Rural Guarantee Act en la India, por ejemplo, un estudio de CGAP (2009) encontró que las tarjetas inteligentes eran responsables del ahorro de enormes cantidades de tiempo: los retiros eran hasta dos veces más ágiles que los postales y 10 veces más que los realizados en una sucursal bancaria.

Los sistemas móviles y basados en tarjetas enfrentan tanto desafíos como beneficios singulares. Stuart y Cohen (2012) afirman que los clientes no familiarizados con los procesos digitales de transferencia de persona a persona, demoran hasta confiar en los mensajes de confirmación de los depósitos, generados automáticamente y transmitidos por los sistemas móviles. Esto lo apoya Debbie Dean de la Grameen Foundation, quien resalta la existencia de vacíos en las habilidades, los cuales inhiben la capacidad tanto de los clientes como de las instituciones prestadoras para

.....
15. Véase el sitio Web del Urwego Opportunity Bank (www.uob.rw; último acceso en febrero de 2013).

adoptar las nuevas tecnologías. No obstante, ella concluye que el uso creciente de la telefonía móvil y los servicios informáticos para aumentar la disponibilidad de los productos de ahorro para los pobres, constituye la transformación “más innovadora” que ha experimentado el sector en años recientes. Los desafíos de regular productos de ahorro tan diversos se exploran en el Recuadro 11.

Recuadro 11. Las políticas de ahorro: ¿Debe normarse todo ahorro?

El ahorro es autorizado, regulado y fiscalizado por los gobiernos, a fin de asegurar la seguridad de los fondos del depositante (la protección al consumidor) y, en algunos casos, para promover un sistema financiero más profundo y estable en un país determinado (la regulación prudencial). En cuanto a la protección al consumidor, la reglamentación es importante para reforzar la confianza del consumidor en los servicios financieros (Campbell et al. 2010). Esto puede lograrse mediante el aseguramiento de los depósitos, idea que cuenta con mucho apoyo en la bibliografía al respecto (véase, por ejemplo, Counts y Meriweather 2008; Ehrbeck y Tarazi 2011), o simplemente demostrando al público que el gobierno tiene interés en hacer respetar las normas éticas. También importan las consideraciones de bienestar a nivel de sociedad. Hernández-Coss et al. (2005) presenta un amplio análisis de los reglamentos tipo “conozca su cliente”, que buscan contrarrestar el lavado de activos y la financiación de actividades terroristas al exigir a las instituciones realizar verificaciones de debida diligencia respecto a sus clientes.

El contraargumento a la reglamentación de los productos de ahorro para los pobres, se centra en los daños que tales informes, fiscalizaciones y cargas tributarias ocasionarían en un sector que lucha por lograr su sostenibilidad. A nivel sistémico, las condiciones “correctas” bajo las cuales regular el ahorro, parecen depender del tamaño y la madurez del sector de microfinanzas en un país determinado: algunos argumentan que la reglamentación sólo debe comenzar cuando grandes números de instituciones crediticias inician la transición hacia el microahorro (véase, por ejemplo, Christen, Lyman y Rosenberg 2003; y Fernando 2004).

Existen además fuertes preocupaciones en el sentido de que la regulación de un segmento de mercado tan difuso como lo es el ahorro para los pobres, no constituiría una opción socialmente óptima. Analizando el panorama normativo de los servicios de ahorro para los pobres, en un estudio efectuado por la *Alliance for Financial Inclusion* (2010b) se arguye que, desde una perspectiva de políticas, la reglamentación de los grupos de ahorro de propiedad de sus miembros, es demasiado difícil y costoso como para justificar los posibles beneficios a ser obtenidos por los miembros de los grupos. Además, sin suficiente financiamiento como para vigilar eficazmente a un sector en crecimiento, es poco probable que la reglamentación o fiscalización contribuya positivamente al mercado de ahorro para los pobres (véase *Ibíd.*; Trigo Loubière, Devaney y Rhyne 2004). (Para conocer una guía completa en la Web sobre la regulación del ahorro a nivel mundial, véase el *Center for Finance, Law, and Policy* [2012]).

Hay poco consenso en cuanto a la relación óptima entre los proveedores y reguladores de los servicios de ahorros. Muchos sostienen que todo proceso regulatorio debe involucrar el diálogo (Trigo Loubière, Devaney y Rhyne 2004), a fin de adaptar eficazmente las necesidades de supervisar las políticas a las restricciones prácticas del sector. Existen algunos ejemplos de tales procesos: el Regulatory Bank of India se contactó con las IMF para realizar diálogos en lo que Srinivasan (2011), observador experto del sector de microfinanzas en la India, ha denominado un “esfuerzo encomiable”.

En Honduras, los proveedores locales de microfinanzas se organizaron efectivamente para propugnar una ley nacional sobre la movilización de depósitos por las IMF, la cual fue aprobada en el año 2000 (y cobró plena vigencia en el 2006). Hasta el mes de junio del 2012, las IMF de Honduras movilizaban depósitos por un valor superior a los US\$ 43,8 millones, provenientes de más de 115.000 de sus clientes de bajos ingresos (Sánchez 2012). Los desafíos que enfrentan los reguladores para obtener información, son exacerbados por la informalidad: aunque los bancos grandes podrán ser bien conocidos, es menos probable que los funcionarios estén familiarizados con las cooperativas más pequeñas y los grupos informales de ahorro comunitario. Según marc bavois y Guy Vanmeenen, los principales arquitectos de la metodología de los grupos de ahorro en CRS para África Oriental, también es probable que los grupos comunitarios de ahorro atraigan menor atención porque no movilizan los depósitos del público en general, sino únicamente de sus miembros.

VI. Satisfacción de la demanda – una agenda de acción para el operador

En este informe se han resaltado asuntos relativos a la expansión y el mejoramiento de los servicios de ahorro orientados por la demanda, que posibilitan a los pobres reducir su vulnerabilidad y desarrollar sus activos. La complejidad de la sostenibilidad en la entrega de los servicios de ahorro de calidad, es reconocida por todo aquel que considera que el ahorro en particular y los servicios financieros en general, constituyen elementos esenciales de toda estrategia para reducir la inequidad y pobreza y para aumentar la inclusión financiera. Si el ahorro ha de considerarse una de las piedras angulares de una estrategia eficaz de inclusión financiera, los operadores necesitan tener acceso a los conocimientos y la capacitación que puedan fortalecer sus esfuerzos para diseñar y ejecutar productos de ahorro innovadores, adaptados a las demandas de los pobres.

Si se ha de alcanzar este objetivo, será imperativo aumentar las acciones para movilizar los conocimientos y fortalecer las capacidades en todo el sector. Se debe dar a los operadores mayores oportunidades de fortalecer sus capacidades para satisfacer la demanda de los pobres de recibir productos de ahorro de calidad. Un camino crítico para el logro de este objetivo será la colaboración entre operadores, en concierto con los investigadores, donantes y funcionarios públicos, para que conjuntamente estos actores puedan superar las deficiencias en materia de conocimientos, innovaciones y políticas, identificadas en el presente informe.

Futura investigación de los impactos

Los avances en las investigaciones respecto a la satisfacción de la demanda de ahorros entre los pobres, ayudará a los operadores con el diseño de programas de mayor impacto. Se debe diseñar lazos de retroalimentación eficaces al interior de los programas y en cierta medida en todo el sector, a fin de asegurar que los resultados de las investigaciones alimenten efectivamente el desarrollo de los servicios. Para esto se requiere de cada vez más diálogo y cooperación entre investigadores y operadores, facilitados quizás por las asociaciones sectoriales y organizaciones de apoyo. Este diálogo debe centrarse en lo siguiente:

Aunque se han realizado grandes avances, aún queda mucho camino que recorrer hacia la inclusión financiera total. Se requiere de mayores investigaciones para determinar el sentir de los clientes respecto al ahorro en general, los beneficios de ahorrar en los bancos, y los canales disponibles de la banca sin sucursales.

-Dr. Rashid Bajwa, Presidente de la Pakistan Microfinance Network, y CEO del National Rural Support Programme (Bajwa 2011)

- **Definiciones** que capturen mejor las múltiples dimensiones del ahorro e **instrumentos para medir los diversos productos de ahorro** a fin de reunir datos exactos sobre el acceso y uso del ahorro.
- **Factores que promuevan o impidan la utilización de los servicios de ahorro**, que deben ser identificados para asegurar que faciliten los medios de sustento y la acumulación de activos.
- **La necesidad de mayores estudios de impacto**, tanto para reforzar las conclusiones anteriores sobre lo que funciona, como para explorar nuevos productos y servicios.¹⁶
- El empleo de la economía del comportamiento para **entender mejor las motivaciones frecuentemente contra-intuitivas de los ahorristas**, cuyos resultados podrían ser utilizados para elaborar adecuados servicios de ahorro y programas de formación financiera.
- **Mayor exploración de los éxitos de los grupos de ahorro**, con la finalidad de obtener aprendizajes que puedan

16. Por ejemplo, Debbie Dean de la Grameen Foundation subraya la necesidad de estudios de impacto centrados en la formación financiera como fuente y a la vez resultado de la capacidad para ahorrar. Actualmente se está realizando trabajo pionero sobre esta temática (véase, por ejemplo, Russia Trust Fund 2012).

reforzar este enfoque y quizás también traducirse en posibles productos de las instituciones financieras formales y reguladas.

- Un mayor énfasis en los **estudios multinacionales**, para ayudar a generalizar los aprendizajes en base a los análisis de nivel micro en determinados países o entornos.
- **Comprobar nuevos indicadores del éxito en la evaluación de los servicios financieros.**
- Explorar **de qué manera los servicios de ahorro pueden servir de plataforma para la capacitación y el empoderamiento de la gente vulnerable y/o discriminada.**
- Elaboración del **caso comercial del ahorro** entre diferentes modelos y/o metodologías, incluidos los regulados y no regulados (o los formales e informales).
- Entender **de qué manera los modelos de ahorro pueden brindar seguridad** a los clientes y/o miembros y **sostenibilidad** a las instituciones, cuando la normatividad no permite o gravemente limite la movilización directa.

Futuras innovaciones para la sostenibilidad

El principal desafío del proveedor de ahorro es el de seguir innovando con el objetivo de alcanzar la sostenibilidad. Ya sea llegando a mayores clientes o reduciendo los costos transaccionales, los proveedores de servicios financieros deben hallar maneras congruentes de extender los servicios financieros a los pobres sin generar su dependencia a largo plazo en los subsidios externos. Aunque varios estudiosos han analizado la mayor capacidad de las instituciones del sector formal para llegar a la base del mercado (véase Hulme, Moore y Barrientos 2009), muchos clientes potenciales siguen siendo excluidos por las instituciones que temen no poder cubrir sus costos.

Sin importar el método, todos los operadores entrevistados acordaron que la industria requiere de modelos de ahorro más sostenibles para los pobres, que puedan servir de ejemplos operativos para ayudar a que otros diseñen soluciones sostenibles. Se debe fomentar la experimentación en las siguientes áreas para motivar la innovación:

- **Las tecnologías digitales y los sistemas de pago** como puntos de entrada para otros servicios financieros, especialmente el ahorro.
- **Unos productos de ahorro ofrecidos a través de canales alternativos de distribución**, tales como las redes de agentes, los servicios móviles y las tarjetas de débito o cajero automático.¹⁷
- **El uso eficaz de los subsidios y programas de protección social con apoyo gubernamental** a fin de aumentar la movilización del ahorro entre los grupos más vulnerables.
- **Una mayor movilización del ahorro a través de la formación de alianzas** entre las IMF que no reciben depósitos, los grupos de ahorro, los operadores de redes móviles y demás proveedores de servicios financieros no regulados, por una parte, y de los bancos convencionales u otras instituciones financieras reguladas, por otra.
- **La profundización del compromiso de los operadores con la protección al cliente** mediante el diseño y la aplicación de lineamientos operativos comprobados que motiven la fijación de precios justos y transparentes, y la claridad en las comunicaciones y los contratos.
- **El mejoramiento de la calidad de los datos sobre el ahorro** para sustentar las respuestas a la demanda de mayores y mejores productos de ahorro por parte de los pobres, posibilitando así a las instituciones analizar y controlar sus costos y a los gobiernos medir la inclusión financiera.
- **Invertir en el capital humano** a fin de mejorar la productividad de los empleados y representantes de campo de las IMF.

17. Para el caso de los proveedores de dinero electrónico, Stuart y Cohen (2011) sugieren que la mejor manera de aumentar el tamaño del mercado sería aprovechar las externalidades de la red mediante la atracción a los diversos elementos de las cadenas de valor comerciales para que utilicen el sistema. También recomiendan vincular las cuentas de ahorros y los sistemas de dinero electrónico dentro de una "billetera electrónica" que combine la disciplina del ahorro programado con la conveniencia del dinero electrónico.

Futura cooperación para mayor eficiencia e impacto

Sea cual fuera el enfoque, los operadores, investigadores, reguladores y donantes deben colaborar para prestar productos de ahorro de calidad a favor del interés de los pobres. Aunque los servicios financieros para la base de la pirámide se expanden por todo el mundo en desarrollo, aún queda una grave preocupación de que estos servicios no están llegando a los más pobres, quienes podrían ser los más beneficiados de un ahorro seguro y del apoyo para su aprovechamiento eficaz. Muchos son los actores que promueven el reajuste de las expectativas del ahorro, desde la necesidad de sacar a la gente de la pobreza, hasta la satisfacción de haber evitado que mayores números de personas caigan en la pobreza en momentos difíciles. Los actores comparten el interés común de mejorar las vidas de los miembros más pobres de la sociedad; únicamente a través de la plena cooperación podrán dar con la mezcla óptima de servicios para tener el máximo impacto. Este objetivo podrá ser fomentado mediante acciones orientadas a:

- **Mejorar el flujo de información entre operadores y reguladores** para que cada parte se informe de las actividades y expectativas de la otra y se fomente de este modo un diálogo más matizado sobre el rol de la reglamentación.
- Ya que tanto los operadores como los reguladores enfrentan curvas pronunciadas de aprendizaje respecto a la tecnología digital, **reunirles para aprender juntos acerca de las últimas tecnologías y sus respectivas prácticas**, y para analizar cómo desplegarlas con las protecciones adecuadas para el ahorro de los pobres.
- Los operadores deben aprovechar los resultados de las investigaciones, a fin de promover eficazmente la **priorización del ahorro entre las estrategias de inclusión financiera de los donantes y gobiernos**.
- Hacer que el creciente cúmulo de **investigaciones sobre el ahorro sea de más fácil acceso para el operador basado en el campo**.
- Responder a la necesidad de incrementar rápidamente la capacidad humana e institucional para diseñar y ejecutar servicios de ahorro mediante **la financiación de las asociaciones del sector y organizaciones de apoyo, con lo cual se podrá desarrollar un cuerpo de proveedores de asistencia técnica** mediante actividades como la formación y certificación de capacitadores, la movilización y difusión de conocimientos, y los intercambios de aprendizaje entre redes.
- Apoyar los esfuerzos para **documentar los productos de ahorro y canales de ejecución innovadores** diseñados por los operadores y transformar en **instrumentos prácticos para su adaptación y difusión** los conocimientos obtenidos como resultado.
- **Ayudar a los investigadores a identificar y colaborar con aquellas instituciones no reguladas** que trabajan en países donde es bastante limitado el entorno habilitante para la movilización del ahorro, pero que no obstante han sido exitosas en la movilización y protección del ahorro. Es necesario documentar esto sistemáticamente y compartir aprendizajes sobre cómo hacerlo de manera eficaz y sostenible, a fin de que las “normas prudenciales” no frenen una amplia prestación de los servicios de ahorro.

Anexo 1. Acceso y uso del ahorro y otros servicios financieros, por región geográfica, 2011

(Los datos corresponden a personas de edad 15+)

Indicador	Región geográfica							
	WLD	LMY	EAP	ECA	LAC	MNA	SAS	SSA
Ahorraron algo de dinero el año pasado	35,9	30,7	39,8	20,4	26,0	20,0	20,0	40,2
Ahorraron algo de dinero el año pasado, 40% inferior	27,0	21,7	26,3	14,7	15,5	13,5	13,5	30,5
Ahorraron algo de dinero el año pasado, 60% superior	43,1	37,8	49,3	24,5	33,5	21,4	21,4	47,5
Ahorraron en una institución financiera el año pasado	22,4	17,3	28,4	7,0	9,7	4,5	4,5	14,2
Ahorraron en una institución financiera el año pasado, 40% inferior	15,3	10,5	16,1	4,6	4,5	1,8	1,8	6,5
Ahorraron en una institución financiera el año pasado, 60% superior	28,3	22,6	37,1	8,7	13,4	3,9	3,9	20,1
Ahorraron para emergencias el año pasado	27,2	23,3	29,6	13,9	19,3	15,9	15,9	31,3
Ahorraron para emergencias el año pasado, 40% inferior	20,3	16,3	19,1	9,9	11,3	12,1	12,1	22,7
Ahorraron para emergencias el año pasado, 60% superior	32,9	28,8	37,0	16,8	25,0	17,7	17,7	37,7
Ahorraron para futuros gastos el año pasado	24,0	20,9	28,2	12,8	13,3	13,9	13,9	26,0
Ahorraron para futuros gastos el año pasado, 40% inferior	16,9	13,8	17,4	7,4	7,1	10,6	10,6	18,4
Ahorraron para futuros gastos el año pasado, 60% superior	29,9	26,6	35,9	16,8	17,7	15,7	15,7	31,7
Ahorraron mediante un club de ahorro el año pasado	5,3	5,3	4,3	1,3	3,9	3,6	3,6	19,2
Ahorraron mediante un club de ahorro el año pasado, 40% inferior	4,0	3,8	2,9	0,6	2,0	1,9	1,9	15,8
Ahorraron mediante un club de ahorro el año pasado, 60% superior	6,3	6,4	5,3	1,9	5,2	3,0	3,0	21,8
Cuenta en una institución financiera formal	50,5	41,4	54,9	44,9	39,3	17,7	17,7	24,0
Cuenta en una institución financiera formal, 40% inferior	40,7	29,5	39,3	36,5	25,0	8,6	8,6	13,4
Cuenta en una institución financiera formal, 60% superior	58,5	50,9	65,9	51,1	49,5	17,4	17,4	32,1
Cuenta en una institución financiera formal, rural	44,1	37,9	50,1	39,4	34,6	9,3	9,3	20,5
Cuenta en una institución financiera formal, urbano	59,6	49,8	68,7	53,2	43,2	19,1	19,1	37,9
Cuenta empleada para fines empresariales	7,9	4,1	3,2	5,3	5,3	4,7	4,7	5,3
Cuenta empleada para fines empresariales, 40% inferior	5,8	1,8	0,9	3,3	2,0	1,7	1,7	1,7
Cuenta empleada para recibir pagos del gobierno	12,9	6,1	6,3	11,0	10,4	3,1	3,1	5,7
Cuenta empleada para recibir pagos del gobierno, 40% inferior	12,5	4,9	5,9	10,2	7,8	2,0	2,7	2,8
Cuenta empleada para recibir pagos del gobierno, 60% superior	13,3	7,1	6,6	11,5	12,2	3,2	3,2	7,9
Cuenta empleada para recibir remesas	7,2	5,8	8,8	4,8	4,3	2,7	2,7	9,1
Cuenta empleada para recibir remesas, 40% inferior	5,5	3,7	6,7	3,4	3,1	0,7	0,7	4,3
Cuenta empleada para recibir el sueldo	20,9	14,2	16,9	27,3	20,2	6,0	6,0	9,9
Cuenta empleada para recibir el sueldo, 40% inferior	13,7	7,2	6,7	18,2	9,3	1,2	1,2	4,2
Cuenta empleada para enviar remesas	7,1	4,5	7,1	3,0	2,8	2,3	2,3	6,3
Cuenta empleada para enviar remesas, 40% inferior	4,9	2,2	3,7	2,0	1,4	0,3	0,3	2,4
El cajero automático es el principal medio de depósito (% con cuenta)	13,6	10,7	13,9	22,4	19,4	6,0	6,0	6,6
El cajero automático es el principal medio de depósito, 40% inferior (% con cuenta)	9,8	6,7	7,3	18,7	15,5	3,0	3,0	7,9
El cajero automático es el principal medio de retiro (% con cuenta)	43,2	37,3	39,1	67,1	56,1	37,6	37,6	41,8
El cajero automático es el principal medio de retiro, 40% inferior (% con cuenta)	32,9	25,1	22,8	56,7	44,6	30,6	30,6	36,0
Un agente bancario es el principal medio de depósito (% con cuenta)	3,1	3,2	2,5	1,6	1,1	4,2	4,2	2,7
Un agente bancario es el principal medio de depósito, 40% inferior (% con cuenta)	3,5	3,7	2,1	1,5	1,1	3,5	6,0	6,1
Un agente bancario es el principal medio de depósito, 60% superior (% con cuenta)	3,0	2,9	2,7	1,7	1,1	4,9	4,9	2,3
Un agente bancario es el principal medio de retiro (% con cuenta)	3,0	2,9	2,7	1,7	1,1	4,9	4,9	2,3

Indicador	Región geográfica							
	WLD	LMY	EAP	ECA	LAC	MNA	SAS	SSA
Un agente bancario es el principal medio de retiro, 40% inferior (% con cuenta)	3,0	2,9	2,7	1,7	1,1	4,9	4,9	2,3
Un cajero bancario es el principal medio de depósito (% con cuenta)	3,0	2,9	2,7	1,7	1,1	4,9	4,9	2,3
Un cajero bancario es el principal medio de depósito, 40% inferior (% con cuenta)	3,0	2,9	2,7	1,7	1,1	4,9	4,9	2,3
Un cajero bancario es el principal medio de retiro (% con cuenta)	3,0	2,9	2,7	1,7	1,1	4,9	4,9	2,3
Un cajero bancario es el principal medio de retiro, 40% inferior (% con cuenta)	3,0	2,9	2,7	1,7	1,1	4,9	4,9	2,3
Pagos electrónicos empleados para realizar desembolsos	3,0	2,9	2,7	1,7	1,1	4,9	4,9	2,3
Pagos electrónicos empleados para realizar desembolsos, 40% inferior	3,0	2,9	2,7	1,7	1,1	4,9	4,9	2,3
Telefonía móvil empleada para pagar facturas	3,0	2,9	2,7	1,7	1,1	4,9	4,9	2,3
Telefonía móvil empleada para pagar facturas, 40% inferior	3,0	2,9	2,7	1,7	1,1	4,9	4,9	2,3
Telefonía móvil empleada para recibir dinero	3,0	2,9	2,7	1,7	1,1	4,9	4,9	2,3
Telefonía móvil empleada para recibir dinero, 40% inferior	3,0	2,9	2,7	1,7	1,1	4,9	4,9	2,3
Telefonía móvil empleada para enviar dinero	3,0	2,9	2,7	1,7	1,1	4,9	4,9	2,3
Telefonía móvil empleada para enviar dinero, 40% inferior	3,0	2,9	2,7	1,7	1,1	4,9	4,9	2,3
Crédito de una institución financiera el año pasado	3,0	2,9	2,7	1,7	1,1	4,9	4,9	2,3
Crédito de una institución financiera el año pasado, 40% inferior	8,3	7,5	8,5	5,8	5,4	4,3	4,3	2,8
Crédito de un prestamista privado el año pasado	3,4	3,7	1,9	1,5	2,5	4,7	4,7	5,4
Crédito de un prestamista privado el año pasado, 40% inferior	3,6	3,9	1,6	1,6	2,3	4,9	4,9	4,5
Crédito de un empleador el año pasado	3,1	3,4	2,3	2,7	3,0	3,6	3,6	4,1
Crédito de un empleador el año pasado, 40% inferior	3,1	3,5	2,3	2,5	1,9	3,3	3,3	3,5
Crédito de un familiar o amigo el año pasado	22,7	25,2	27,2	28,2	14,2	31,1	31,1	39,9
Crédito de un familiar o amigo el año pasado, 40% inferior	24,0	26,5	29,7	28,6	12,6	33,0	33,0	38,0
Crédito en el año pasado	33,8	34,4	33,8	39,5	25,4	41,8	41,8	46,8
Crédito en el año pasado, 40% inferior	34,7	36,1	36,5	37,9	20,4	44,2	44,2	44,3
Préstamo a través de un almacén de crédito el año pasado	7,5	6,6	3,9	12,1	5,1	11,0	11,0	8,3
Préstamo a través de un almacén de crédito el año pasado, 40% inferior	7,6	7,0	4,7	9,7	2,7	14,0	14,0	8,5
Deuda pendiente por concepto de entierros o matrimonios	2,8	2,8	1,8	1,4	1,7	5,5	5,5	4,6
Deuda pendiente por concepto de entierros o matrimonios, 40% inferior	2,9	2,9	1,9	1,0	1,2	7,1	7,1	4,1
Deuda pendiente por concepto de salud o emergencias	11,0	11,1	9,7	3,6	8,2	15,7	15,7	15,1
Deuda pendiente por concepto de salud o emergencias, 40% inferior	12,6	12,8	12,4	3,6	7,1	20,8	20,8	15,2
Deuda pendiente por concepto de construcción de vivienda	5,0	4,9	5,4	4,7	4,2	7,7	7,7	4,4
Deuda pendiente por concepto de construcción de vivienda, 40% inferior	5,1	5,1	6,1	3,9	2,9	8,8	8,8	3,7
Deuda pendiente por concepto de desembolsos educativos	5,4	5,4	5,8	1,7	4,6	5,8	5,8	9,0
Deuda pendiente por concepto de desembolsos educativos, 40% inferior	5,1	5,1	6,3	1,3	3,6	5,7	5,7	8,2
Deuda pendiente por compra de vivienda	7,0	3,1	4,4	1,8	1,8	4,5	4,5	2,0
Deuda pendiente por compra de vivienda, 40% inferior	4,9	2,2	2,7	1,2	1,0	4,0	4,0	1,6
<i>Fuente: Global Findex, datos del año 2011</i>								
<i>Nota: WLD – mundo; LMY – países de bajos y medianos ingresos; EAP – países en desarrollo de Asia Oriental y el Pacífico; ECA – países en desarrollo de Europa y Asia Central; LAC – países en desarrollo de América Latina y el Caribe; MNA – países en desarrollo de Oriente Medio y Norte de África; SAS – países de Asia del Sur; SSA – países en desarrollo de África Subsahariana</i>								

Bibliografía

N.B.: Los enlaces fueron verificados en febrero de 2013.

- Adams, Dale W. 1978. "Mobilizing Household Savings through Rural Financial Markets," *Economic Development and Cultural Change* 26 (3): 547–60. Note: provides early description of savings mobilization methodologies and how rural markets relate to financial behavior (qualitative).
- Allen, Hugh, y David Panetta. 2010. "Savings Groups: What Are They?" The SEEP Network, Arlington, Virginia. <http://www.seepnetwork.org/savings-groups--what-are-they--resources-175.php>. Nota: Explica la naturaleza de los grupos de ahorro y las diversas metodologías empleadas para promover su creación (cualitativo).
- Alliance for Financial Inclusion. 2010a. "The AFI Survey on Financial Inclusion Policy in Developing Countries: Preliminary Findings." Accessed at: <http://www.g24.org/Workshops/afisur.pdf>. Nota: cualitativo.
- . 2010b. "Formalizing Microsavings: A Tiered Approach to Regulating Intermediation." Alliance for Financial Inclusion (Policy note). Accessed at: <http://www.microfinancegateway.org/gm/document-1.9.43671/Formalizing%20microsavings.pdf>. Nota: cualitativo.
- Anderson, Siwan, y Jean-Marie Baland. 2000. "The Economics of ROSCAs and Intrahousehold Resource Allocation." Center for Economic Research, Tilburg University (The Netherlands), <http://arno.uvt.nl/show.cgi?fid=4125>. Nota: Explica los conflictos intrafamiliares en torno a la gestión financiera, empleando la participación en las asociaciones de ahorro y crédito rotativo (cuantitativo).
- Aportela, Fernando. 1999. "Effects of Financial Access on Savings by Low-Income People." Paper presented at the annual meeting of the Latin American and Caribbean Economics Association, Rio de Janeiro, Brazil, October 12–14, 2000. Acceso en: <http://www.lacea.org/meeting2000/FernandoAportela.pdf>. Nota: Analiza el impacto de la ampliación del acceso a los servicios financieros en el índice de ahorro (cuantitativo).
- Aryeetey, Ernest, y Fritz Gockel. 1991. "Mobilizing Domestic Resources for Capital Formation in Ghana." African Economic Research Consortium Research (AERC) Paper 3. AERC, Nairobi, Kenya. <http://www.aercafrica.org/documents/RP3.pdf>. Nota: Intenta determinar los factores que motivan al sector privado de la economía en Ghana a realizar transacciones financieras en el sector financiero informal (cualitativo).
- Ashe, Jeffrey, y Candace Nelson. 2013. "Introduction." In *Savings Groups at the Frontier*, edited by Candace Nelson, 1–12. Rugby, UK: Practical Action Publishing. Nota: Ofrece un vistazo general a la evolución del modelo de la asociación comunitaria de ahorro y crédito (cualitativo).
- Ashraf, Nava, Dean Karlan, y Wesley Yin. 2006. "Tying Odysseus to the Mast: Evidence from a Commitment Savings Product in the Philippines." *The Quarterly Journal of Economics* 121 (2): 635–72. Accessed at: <http://karlan.yale.edu/p/SEED.pdf>. Note: describes commitment savings in Philippines (quantitative).
- . 2010. "Female Empowerment: Impact of a Commitment Savings Product in the Philippines." *World Development* 38(3):333–344. Acceso en: <http://www.people.hbs.edu/nashraf/papers/WorldDevelopment.pdf>. Nota: Describe el ahorro programado en las Filipinas (cuantitativo).
- Bajwa, Rashind. 2011. "Empowering the Poor to Save as Little as One Rupee Every Day." Blog colocado el 28 de octubre. La Red SEEP, Arlington, Virginia. <http://www.seepnetwork.org/blog/empowering-poor-save-rupee-day>. Nota: cualitativo.
- Baland, Jean-Marie, Catherine Guirkingier, y Charlotte Mali. 2011. "Pretending to be Poor: Borrowing to Escape Forced Solidarity in Cameroon." *Economic Development and Cultural Change* 60 (1): 1–16. Resumen disponible en: <http://ideas.repec.org/a/ucp/ecdecc/doi10.1086-661220.html>. Nota: Sugiere justificaciones por la obtención de préstamos innecesarios al tener ahorros adecuados (fingir ser pobre) y diseña un modelo de los créditos obtenidos para utilizar el préstamo como señal (cualitativo).
- Banco Mundial. 2006. "The Role of Postal Networks in Expanding Access to Financial Services—Volume I." Departamento de Tecnologías Mundiales de Información y Comunicación, Banco Mundial, Washington, D.C. Acceso en: <http://www.wsbi.org/uploadedFiles/Thematic/PostalFinvc.es.pdf>. Nota: Intenta determinar los principales factores de éxito para el logro de una buena reforma de los bancos postales a nivel nacional (cualitativo).
- Bouman, F. J. A. 1995. "Rotating and Accumulating Savings and Credit Associations: A Development Perspective." *World Development* 23 (3): 371–84. Resumen disponible en: <http://ideas.repec.org/a/eee/wdevel/v23y1995i3p371-384.html>. Nota: Compara las Asociaciones de Ahorro y Crédito Rotativo con las Asociaciones de Ahorro y Crédito Cumulativo (cualitativo).
- Brune, Lasse, Xavier Gine, Jessica Goldberg, y Dean Yang. 2011. "Commitments to Save: A Field Experiment in Rural Malawi." Documento de trabajo sobre investigaciones en materia de políticas No. 5748. Banco Mundial, Washington, D.C. <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/3510>. Nota: Informa sobre un ensayo de control aleatorio sobre el microahorro (cuantitativo).
- Bruhn, Miriam, y Inessa Love. 2009. "The Economic Impact of Banking the Unbanked: Evidence from Mexico." Documento de trabajo sobre investigaciones en materia de políticas No. 4981. Banco Mundial, Washington, D.C. <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/4173>. Nota: Analiza el impacto de los servicios financieros en las personas de bajos ingresos (cuantitativo).

- Burgess, Robin, y Rohini Pande. 2005. "Do Rural Banks Matter? Evidence from the Indian Social Banking Experiment." *The American Economic Review* 95 (3): 780–95. Accessed at: <http://econ.lse.ac.uk/staff/rburgess/wp/aer.pdf>. Nota: Analiza el impacto del acceso a la banca (cuantitativo).
- Campbell, John Y., Howell E. Jackson, Brigitte C. Madrian, and Peter Tufano. 2010. "The Regulation of Consumer Financial Products: An Introductory Essay with Four Case Studies." Documento de Trabajo No. RWP10-040. Kennedy School, Harvard University, Cambridge, Massachusetts. http://dash.harvard.edu/bitstream/handle/1/4450128/Madrian_TheRegulationof.pdf?sequence=1. Nota: cualitativo.
- CRS (Catholic Relief Services). 2011. "The Private Service Provider Delivery Model: CRS' Approach to Scaling Up SILC Groups." CRS Brief. CRS, Baltimore, Maryland. Accessed at: <http://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CF0QFjAA&url=http%3A%2F%2Fsavings-revolution.org%2Fdoclib%2FPrivate%2520Service%2520Provider%2520Delivery%2520Model%2520-%2520Program%2520Brief%2520.pdf&ei=ZH4VUP30LueEQHfu4DwDA&usq=AFQjCNGfLhvrCCBmDY0t0F51W7IsNa2rEQ>. Nota: Constituye una introducción en dos páginas a la metodología PSP (cualitativo).
- Center for Finance, Law, and Policy. 2012. Página Web de la "Financial Inclusion Guide." Center for Finance, Law and Policy, Boston University, Boston, Massachusetts. <http://www.bu.edu/bucflp/initiatives/financial-inclusion-guide/>. Nota: Una guía en la Web que resume la normativa de inclusión financiera en todo el mundo (cualitativo).
- CGAP. 2005. "CGAP. MicroSave Virtual Savings Exchange Report." Paper. CGAP, Washington, DC. Acceso en: http://www.microfinancegateway.org/gm/document-1.9.29356/49911_CGAP-MicroSave%20Virtual%20S.pdf. Nota: cualitativo.
- . 2006. "Poor Peoples' Savings: Q&As with Experts." Webpage. CGAP, Washington, DC. Acceso en: http://www.microfinancegateway.org/gm/document-1.9.30272/47623_file_Poor_People_s_Savings_Q_As_with_Experts.pdf. Nota: 15 expertos analizan diversos asuntos relativos al ahorro para los pobres (cualitativo).
- Chaia, Alberto, Aparna Dalal, Tony Goland, Maria Jose Gonzalez, Jonathan Morduch, y Robert Schiff. 2010. "Half the World is Unbanked." Financial Access Initiative Research Brief (Noviembre). <http://www.financialaccess.org/sites/default/files/publications/Half-the-World-is-Unbanked.pdf>. Nota: Ofrece estadísticas sobre la población no vinculada con el sector bancario, quiénes son y en dónde viven (cualitativo).
- Chowa, Gina A. N. C. 2006. "Savings Performance among Rural Households in Sub-Saharan Africa: The Effect of Gender." International Consortium for Social Development. Acceso en: <http://www.microfinancegateway.org/gm/document-1.9.41324/08.pdf>. Nota (del resumen): "[I]nvestiga el desempeño de los ahorros entre participantes en un programa de ahorro con contrapartida en Uganda, tomando como modelo la Cuenta de Desarrollo Personal (IDA del inglés) en Estados Unidos. Se realizó una comparación entre comportamientos de ahorro por género, nivel educativo, estado civil y tipo de trabajo" (cuantitativo).
- Christen, Robert Peck, Timothy R. Lyman, y Robert Rosenberg. 2003. "Microfinance Consensus Guidelines: Guiding Principles on Regulation and Supervision of Microfinance." CGAP, Washington, DC. <http://www.cgap.org/sites/default/files/CGAP-Consensus-Guidelines-Guiding-Principles-on-Regulation-and-Supervision-of-Microfinance-Jun-2003.pdf>. Nota: Examina los determinantes sectoriales del "momento preciso" para la regulación (cualitativo).
- Collins, Daryl. 2005. "Stocks and Flows—Quantifying the Savings Power of the Poor." Nota de enfoque del proyecto *Financial Diaries*. <http://www.financialdiaries.com/files/Financial%20Diaries%20Net%20Worth.pdf>. Nota: Describe las características del mercado de banca para los pobres en Sudáfrica (cuantitativo).
- . 2007. "Social Security and Retirement Funding: Perspectives from the Financial Diaries." <http://www.financialdiaries.com/files/Financial%20Diaries%20and%20retirement%20-%20EDIT.pdf>. Nota: Examina las prácticas de ahorro empleadas por los sudafricanos de bajos ingresos en preparación para su jubilación (cualitativo).
- Collins, Daryl, y Murray Leibbrandt. 2007. "The Financial Impact of HIV/AIDS on Poor Households in South Africa." *AIDS* 21 (Suplemento 7): S75–81. Acceso en: <http://www.financialdiaries.com/files/CollinsLeibbrandtAIDS217.pdf>. Nota: Examina los efectos del VIH/SIDA en el bienestar financiero en Sudáfrica utilizando una muestra de familias (cuantitativo).
- Collins, Daryl, y Jonathan Morduch. 2008. "Banking Low-Income Populations: Perspectives from South Africa." Borrador. In *Insufficient Funds: Savings, Assets, Credit and Banking among Low-Income Households*, editado por Michael Barr y Rebecca Blank. De próxima aparición. Acceso en: <http://www.financialdiaries.com/files/Banking%20low%20income%20populations.pdf>. Nota: Analiza las prácticas de ahorro entre los sudafricanos de bajos ingresos y las compara con sus necesidades de ahorro (por ejemplo, entierros, matrimonios, etc.). Contiene estudios de caso de individuos (cualitativo).
- Collins, Daryl, Jonathan Morduch, Stuart Rutherford, y Orlanda Ruthven. 2009. *Portfolios of the Poor: How the World's Poor Live on \$2 a Day*. Princeton, New Jersey: Princeton University Press. Nota: En este estudio, inspirado en Rutherford (2000), se emplean los diarios financieros para documentar una amplia gama de productos y estrategias financieras empleadas por los pobres para manejar su dinero (cualitativo). Véanse los recursos adicionales en: <http://www.portfoliosofthepoor.com>.
- Communications Commission of Kenya. 2012. "CCK Releases 2nd Quarter ICT Sector Statistics for 2011/2012." CCK, Nairobi. http://www.cck.go.ke/news/2012/sector_statistics.html. Nota: Sitio Web de la Communications Commission of Kenya, (cualitativo)
- Counts, Alex, y Patrick Meriweather. 2008. "New Frontiers in Microsavings." Grameen Foundation, Washington, DC. Acceso en: http://www.microfinancegateway.org/gm/document-1.9.34971/New_Frontiers_in_Micro_Savings.pdf. Nota: (cualitativo).

- Cuevas, Carlos E., y Pilar Campos. 2001. "Mexico Rural Finance: Savings Mobilization Potential and Deposit Instruments in Marginal Areas." Report 21286-ME. World Bank, Washington, DC. http://www-wds.worldbank.org/external/default/WDSContentServer/WDSP/IB/2001/08/04/000094946_0107240401121/Rendered/PDF/multi0page.pdf. Nota: Se concentra en la movilización del ahorro, donde parecen ser mayores los vacíos en los conocimientos, y donde aún prevalecen los mitos convencionales sobre la incapacidad de los pobres para ahorrar (cualitativo).
- Dagnelie, Olivier, y Philippe LeMay-Boucher. 2008. "ROSCA Participation in Benin: A Commitment Issue." Acceso en: <http://www.csaex.ac.uk/conferences/2008-EDiA/papers/331-Dagnelie.pdf>. Nota: Examina los determinantes de la participación en las Asociaciones de Ahorro y Crédito Rotativo.
- Deb, Anamitra, y Mike Kubzanksy. 2012. "Bridging the Gap: The Business Case for Financial Capability." Informe de Monitor/Fundación Citi. Fundación Citi, New York. http://www.citifoundation.com/citi/foundation/pdf/bridging_the_gap.pdf. Nota: Identifica y evalúa los esfuerzos para aumentar la capacidad del cliente con sostenibilidad financiera en el sector de las microfinanzas (cualitativo).
- Demircuc-Kunt, Asli, y Leora Klapper. 2012. "Measuring Financial Inclusion: The Global Findex Database." PDocumento de trabajo sobre investigaciones en materia de políticas No. 6025. Banco Mundial, Washington, D.C. http://www-wds.worldbank.org/servlet/WDSContentServer/WDSP/IB/2012/04/19/000158349_20120419083611/Rendered/PDF/WPS6025.pdf. Nota: Un estudio integral de la inclusión financiera, enfocado en su medición en varios lugares del mundo (cuantitativo y cualitativo).
- de Quintanilla, Argentina, Naran Batjargal, y Densmaa Togtokh. 2011. "Effective Marketing for Scaling Up Financial Services to Youth," Innovations in Youth Financial Services Practitioner Learning Program, La Red SEEP, Arlington, Virginia. <http://www.seepnetwork.org/filebin/pdf/YFSEffectiveMarketing.pdf>. Nota: cualitativo.
- Dercon, Stefan. 1996. "Risk, Crop Choice, and Savings: Evidence from Tanzania." *Economic Development and Cultural Change* 44 (3): 485–513. Nota: Analiza la importancia de acumular activos líquidos cuando se toman riesgos (cuantitativo).
- Deshpande, Rani. 2006. "Safe and Accessible: Bringing Poor Savers into the Formal Financial System." Nota de Enfoque No 37 de CGAP. CGAP, Washington, DC. <http://www.cgap.org/sites/default/files/CGAP-Focus-Note-Safe-and-Accessible-Bringing-Poor-Savers-into-the-Formal-Financial-System-Sep-2006.pdf>. Nota: Explica y recomienda estrategias para la movilización del ahorro; y ofrece amplias evidencias de la demanda que existe para el ahorro (cualitativo).
- Deshpande, Rani, Mark Pickens, y Hermann Messan. 2006. "Uganda: Country-Level Savings Assessment." Iniciativa de Ahorro de CGAP. CGAP, Washington, DC. Acceso en: http://www-wds.worldbank.org/external/default/WDSContentServer/WDSP/IB/2006/05/10/000090341_20060510161043/Rendered/PDF/360820UG0Savings1assessment01PUBLIC1.pdf. Nota: cualitativo.
- Devaney, Patricia Lee. 2006. "Microsavings Programs: Assessing Demand and Impact—A Critical Review of the Literature." UMD/IRIS Center/Microfinance Opportunities. IRIS Center, University of Maryland, College Park, Maryland. <http://www.iris.umd.edu/download.aspx?id=851c177e-39aa-4ef6-a0bc-7e5ec0589faf>. Nota: Un análisis bibliográfico que examina las evidencias de demanda, impacto, solidez, productos de ahorro versus de crédito, y metodologías de investigación.
- Dupas, Pascaline, y Jonathan Robinson. 2012a. "Savings Constraints and Microenterprise Development: Evidence from a Field Experiment in Kenya." Stanford University, Palo Alto, California. <http://www.stanford.edu/~pdupas/SavingsConstraints.pdf>. Nota: Describe un experimento que trata las restricciones al ahorro en Kenia (cuantitativo).
- Dupas, Pascaline, y Jonathan Robinson. 2012b. "Why Don't the Poor Save More? Evidence from Health Savings Experiments in Kenya." Stanford University, Palo Alto, California. http://www.stanford.edu/~pdupas/DupasRobinson_HealthSavings.pdf. Nota: Analiza el impacto de la seguridad sobre el ahorro para fines de salud (cuantitativo).
- Ehrbeck, Tilman, y Michael Tarazi. 2011. "Putting the Banking in Branchless Banking: Regulation and the Case for Interest-Bearing and Insured E-money Savings Accounts." Artículo de blog hallado en: <http://www.pymnts.com/briefng-room/underbanked/mobile-solutions/putting-the-banking-in-branchless-banking-regulation-and-the-case-for-interest-bearing-and-insured-e-money-savings-accounts/>. Nota: Analiza la regulación de ahorro para los pobres (cualitativo).
- Ferguson, Michael. 2012. "SILC Innovations: Poverty Outreach in Fee-for-Service Savings Groups." Informe de investigación No. 3 de CRS SILC. CRS, Baltimore, Maryland. Accessed at: http://www.crsprogramquality.org/storage/pubs/microfinance/group_performance_silc.pdf. Nota: En esta investigación se examina la eficacia de la metodología SILC/PSP.
- Fernando, Nimal A. 2004. *Micro Success Story? Transformation of Nongovernment Organizations into Regulated Financial Institutions*. Manila: Asian Development Bank. <http://www.adb.org/sites/default/files/pub/2004/micro-success.pdf>. Nota: Examina la estructura del dominio, las expectativas y los logros de las instituciones de microfinanzas establecidas mediante la transformación de ONG en África, Asia y América Latina (cualitativo).
- Fowler, B., y David Panetta. 2010. "Beyond Financial Services: Improving Access to Basic Financial Services and Agricultural Input and Output Markets by Smallholder Farmers in Zimbabwe." Aga Khan Foundation, Geneva, Switzerland. http://www.akdn.org/publications/beyond_financial_services_access_by_smallholder_farmers_zimbabwe.pdf. Nota: cualitativo.
- Glisovic, Jasmina, Mayada El-Zoghbi, y Sarah Forster. 2011. "Advancing Savings Services: Resource Guide for Funders (A Technical Guide)." CGAP, Washington, DC. <http://www.cgap.org/sites/default/files/CGAP-Technical-Guide-Advancing-Savings-Services-Resource-Guide-for-Funders-Oct-2011.pdf>. Nota: Analiza algunas temáticas que deberían considerar los financiadores a la hora de apoyar el diseño y despliegue de los servicios de ahorro (cualitativo).

- Global Findex (Global Financial Inclusion) (database). Banco Mundial, Washington, DC. www.worldbank.org/globalfindex.
- Gugerty, Mary Kay. 2007. "You Can't Save Alone: Commitment in Rotating Savings and Credit Associations in Kenya." *Economic Development and Cultural Change* 55 (2): 251–82. Nota: Examina el cómo y el por qué las personas establecen y mantienen organizaciones financieras locales de ahorro conocidas como Asociaciones de Ahorro y Crédito Rotativo (ROSCA del inglés) (cuantitativo).
- Harper, Malcolm. 2002. "Promotion of Self-Help Groups under the SHG Bank Linkage Programme in India." Documento presentado en el Seminario sobre el SHG–Bank Linkage Programme del National Bank for Agriculture and Rural Development (India), Noviembre 25–26. Acceso en: http://www.nabard.org/pdf/publications/sudy_reports/malcolmharper.pdf. Nota: cualitativo.
- Hernández-Coss, Raúl, Chinyere Egwuagu, Jennifer Isern, y David Porteous. 2005. "AML/CFT Regulation: Implications for Financial Service Providers that Serve Low-Income People." CGAP, Washington, DC. Acceso en: http://siteresources.worldbank.org/EXTAML/Resources/396511-1146581427871/AML_implications_complete.pdf. Nota: Cubre los reglamentos para las microfinanzas en la lucha contra la legitimación de activos y financiación de actividades terroristas (cualitativo).
- Hirschland, Madeline, Renée Chao-Béoff, Malcolm Harper, y Nanci Lee. 2008. "Financial Services in Remote Rural Areas: Findings from Seven Member-owned Institutions." Documento resumido. Coady International Institute, Antigonish, Nova Scotia, Canada. http://www.coady.stfx.ca/tinroom/assets/file/ford/docs/Coady_Synthesis_Final.pdf. Nota: Informa sobre las instituciones rurales de propiedad de sus miembros (cualitativo).
- Hoff, Karla, y Arijit Sen. 2005. "The Kin System as a Poverty Trap." Documento de trabajo sobre investigaciones en materia de políticas No. 3575. Banco Mundial, Washington, D.C. <http://elibrary.worldbank.org/docserver/download/3575.pdf?expires=1361145557&d=id&accname=guest&checksum=2D35F686CC311D26E82165D42B7627F8>. Nota: Analiza los roles constructivos y/o restrictivos del sistema de parentesco en diferentes lugares del mundo, en comparación con las perspectivas para el desarrollo (cualitativo).
- Hulme, David, Richard Montgomery, y Debapriya Bhattacharya. 1996. "Mutual Finance and the Poor: The Federation of Thrift and Credit Cooperatives in Sri Lanka." En *Finance Against Poverty*, vol. 2, editado por David Hulme y Paul Mosley, 177–245 London: Routledge. Nota: Describe y analiza el desarrollo y funcionamiento del movimiento de ahorro y crédito (conocido como SANASA por sus siglas en cingalés) en Sri Lanka (cualitativo).
- Hulme, David, Karen Moore, y Armando Barrientos. 2009. "Assessing the Insurance Role of Microsavings." Documento de trabajo sobre asuntos económicos y sociales de la ONU No 83 (ST/ESA/2009/DWP/83). Naciones Unidas, New York. http://www.un.org/esa/desa/papers/2009/wp83_2009.pdf. Nota: Aduce que se debe prestar mayor atención al microahorro, en vista de las múltiples maneras en las que ayuda a los pobres a responder ante la inseguridad económica (cualitativo).
- Innovations for Poverty Action. 2012. "Commitment Savings Products." Acceso en: <http://www.poverty-action.org/provenimpact/commitmentsavings/challenge>. Nota: Describe los productos de ahorro focalizados para ayudar a que las personas ahorren mientras cambian su situación mediante el compromiso voluntario (cualitativo).
- Ivatury, Gautam. 2006. "Using Technology to Build Inclusive Financial Systems." Nota de Enfoque No. 32 de CGAP, Washington, D.C. <http://www.cgap.org/sites/default/files/CGAP-Focus-Note-Using-Technology-to-Build-Inclusive-Financial-Systems-Jan-2006.pdf>. Nota: Abarca y resume la difusión de las innovaciones tecnológicas al interior de las microfinanzas (cualitativo).
- Jack, William, y Tavneet Suri. 2010. "The Economics of M-PESA." Working Paper. Sloan School of Business, MIT, Cambridge, Massachusetts. <http://www.mit.edu/~tavneet/M-PESA.pdf>. Nota: Describe el servicio de M-PESA y bosqueja sus posibles efectos económicos, principalmente a nivel familiar pero también en términos de agregados macroeconómicos y monetarios, así como las pautas de uso de M-PESA en las zonas rurales y urbanas (cuantitativo).
- Jakiela, Pamela, y Owen Ozier. 2012. "Does Africa Need a Rotten Kin Theorem? Experimental Evidence from Village Economies." Documento de trabajo. Acceso en: <http://artsci.wustl.edu/~pjakiela/jakielaosier15jan11.pdf>. Nota: Mide los impactos económicos de las presiones sociales para compartir los ingresos con familiares y vecinos en las aldeas rurales de Kenia (cuantitativo).
- Johnson, Lissa, Yung Soo Lee, Isaac Osei-Akoto, Moses Njenga, y Sharad Sharma. 2012. "Product Pilot Report: Youth Savings Performance in Ghana, Kenya, and Nepal." Resumen de Investigación No. 12–38 de *YouthSave*. YouthSave Consortium, Center for Social Development, Washington University, St. Louis, Missouri. <http://csd.wustl.edu/Publications/Documents/RB12-38.pdf>. Nota: Informa los resultados iniciales del despliegue de las cuentas de ahorro juvenil en tres instituciones financieras ubicadas en Ghana, Kenia y Nepal (cualitativo y cuantitativo).
- Kamewe, Hugues T., y Ian A. Radcliffe. 1999. "Reviving Postal Savings Banks in East Africa." MicroSave Paper. MicroSave India, Lucknow, Uttar Pradesh, India. http://india.microsave.org/sites/default/files/Reviving_Postal_Savings_Banks_in_East_Africa.pdf. Nota: cualitativo.
- Kendall, Jake. 2010. "Improving People's Lives through Savings." Global Savings Forum Brief. Acceso en: <http://www.gatesfoundation.org/financialservicesforthepeople/Documents/improving-lives.pdf>. Nota: Es una vista general del ahorro y sus impactos hipotéticos (cualitativo).
- Kendall, Jake, Nataliya Mylenko, y Alejandro Ponce. 2010. "Measuring Financial Access around the World." Documento de trabajo sobre investigaciones en materia de políticas, No. 5253. Banco Mundial, Washington, D.C. Acceso en: <http://www.cgap.org/sites/default/files/CGAP-Measuring-Financial-Access-around-the-World-Mar-2010.pdf>. Nota: Introduce un nuevo conjunto de indicadores de acceso financiero para 139 países en todo el mundo y describe los resultados del análisis preliminar de los datos (cuantitativo).

- Kilara, Tanaya, y Alexia Latortue. 2012. "Emerging Perspectives on Youth Savings." Nota de Enfoque No. 82 de CGAP, Washington, D.C. <http://www.cgap.org/sites/default/files/CGAP-Focus-Note-Emerging-Perspectives-on-Youth-Savings-Aug-2012.pdf>. Nota: Constituye un amplio vistazo a los problemas que enfrentan los formuladores de políticas y proveedores de servicios financieros que buscan ampliar las fronteras del ahorro juvenil (cualitativo).
- Klaehn, Jeannette, Anna Cora Evans, y Brian Branch. 2002. "A Technical Guide to Savings Mobilization: Lessons from the Credit Union Experience." WOCCU, Madison, Wisconsin. Acceso en: http://www.ruralfinance.org/fileadmin/templates/rflc/documents/PNACQ506_.pdf. Nota: Perspectiva general y recomendaciones de las metodologías de ahorro; incluye estudios de caso (cualitativo).
- Linder, Chris, y Denny George. 2010. "Who Says You Can't Do MicroSavings in India? Part 1: Community-Based/Owned." Nota de Enfoque No. 45 de MicroSave India, Lucknow, Uttar Pradesh, India. http://www.microsave.org/sites/files/technicalBriefs/indiaFocusNotes/IFN_45_MicroSavings_in_India_1_Community_Based_or_Owned.pdf. Nota: Trata las barreras y posibilidades regulatorias para la recepción de depósitos en la India (cualitativo).
- Mansour, Adel. 2011. "Small and Micro Enterprises Development in Yemen and Future Prospects." Social Fund for Development—Yemen Brief. <http://sfd.sfd-yemen.org/uploads/issues/SMED%20Book%202011-20120716-142650.pdf>. Nota: Examina las prácticas y los objetivos de todas las IMF que operan en Yemen (cualitativo).
- Maranz, David E. 2001. *African Friends and Money Matters: Observations from Africa*. Publications in Ethnography, vol. 37. SIL International and International Museum of Cultures. Nota: Analiza las prácticas financieras personales en África (cualitativo).
- Mas, Ignacio. 2010. "M-KESHO in Kenya." Blog *Mobile for Development*. GSMA. <http://www.gsma.com/mobilefordevelopment/m-kesho-in-kenya>. Nota: Una descripción del instrumento de ahorro M-KESHO (cualitativo).
- Matthews, Brett. 2009. "Governing the Oral Institution." Acceso en: <http://myoralvillage.org/wordpress/wp-content/uploads/2012/09/Governing-the-Oral-Institution-03-09.pdf>. Nota: Bosqueja las herramientas verbales que ayudan a que las personas analfabetas y sin habilidades de aritmética puedan manejar sus ahorros (cualitativo).
- McKenzie, David, y Christopher Woodruff. 2008. "Experimental Evidence on Returns to Capital and Access to Finance in Mexico." *World Bank Economic Review* 22 (3): 457–82. https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/4488/wber_22_3_457.pdf?sequence=1. Nota: Trata el retorno del capital y los impactos del acceso financiero sobre las inversiones comerciales para las microempresas (cuantitativo).
- Miracle, Marvin P., Diane S. Miracle, y Laurie Cohen. 1980. "Informal Savings Mobilization in Africa." *Economic Development and Cultural Change* 28 (4): 701–24. Nota: Presenta un estudio antropológico de los mecanismos informales de ahorro en África (cualitativo).
- MIX (*Microfinance Information Exchange*) (database, a/k/a "Mix Market"). The MIX, Washington, DC. <http://www.mixmarket.org>. Nota: cuantitativo.
- Morawczynski, Olga, y Mark Pickens. 2009. "Poor People Using Mobile Financial Services: Observations on Usage and Impact from M-PESA." Resumen de CGAP. CGAP, Washington, DC. <http://www.cgap.org/sites/default/files/CGAP-Brief-Poor-People-Using-Mobile-Financial-Services-Observations-on-Customer-Usage-and-Impact-from-M-PESA-Aug-2009.pdf>. Nota: Detalla la manera como utilizan M-PESA los pobres, su impacto en sus vidas y algunas consecuencias inesperadas (cualitativo).
- Nelson, Candace, ed. 2013. *Savings Groups at the Frontier*. Rugby, UK: Practical Action Publishing. Nota: Analiza las principales características y logros de los grupos de ahorro, los cuales se encuentran en 60 países y cuentan con más de 6 millones de miembros (cualitativo).
- Peachey, Julie. 2011. "Notes from the Philippines: Client Learnings on Microsavings." Sitio Web de Microlinks. USAID, Washington, DC. <http://microlinks.kdid.org/learning-marketplace/notes/note-philippines-client-learnings-microsavings>. Nota: Describe varios aprendizajes de los programas de ahorro de diversas organizaciones (cualitativo).
- Pelrine, Rich, y Olive Kibatallya. 2005. "Savings Habits, Needs, and Priorities in Rural Uganda." Documento preparado para el proyecto *Rural SPEED*. USAID, Washington, DC. http://pdf.usaid.gov/pdf_docs/PNADF654.pdf. Nota: Examina el comportamiento del ahorro en las zonas rurales de Uganda (cuantitativo).
- Pickens, Mark, David Porteous, y Sarah Rotman. 2009. "Banking the Poor via G2P Payments." Nota de Enfoque No. 58 de CGAP, Washington, DC. <http://www.cgap.org/sites/default/files/CGAP-Focus-Note-Banking-the-Poor-via-G2P-Payments-Dec-2009.pdf>. Nota: Describe los desafíos y las oportunidades que se asocian con la utilización de los servicios bancarios básicos para los pagos de tipo G2P (cualitativo).
- Ramji, Minakshi. 2009. "Financial Inclusion in Gulbarga: Finding Usage in Access." Institute for Financial Management and Research, Chennai, India. http://www.centre-for-microfinance.org/wp-content/uploads/attachments/csy/1901/26_Ramji_Financial%20Inclusion%20in%20Gulbarga.pdf. Nota: Trata el proceso de ampliar el acceso financiero hacia la región Gulbarga en la India a través de un programa de ahorro promovido por el gobierno (cualitativo).
- Results. 2012. "Individual Development Accounts." Results, Washington, DC. http://www.results.org/issues/us_poverty_campaigns/economic_opportunity_for_all/building_savings_and_assets/individual_development_accounts/. Nota: Describe las Cuentas de Desarrollo Individual (cualitativo).

- Richardson, David C., y Oswaldo, Oliva V. 2002. "Counting the Costs of Savings Mobilization." En *Striking the Balance in Microfinance: A Practical Guide to Mobilizing Savings*, editado por Brian Branch y Janette Klaehn. Madison, Wisconsin: WOCCU. http://www.woccu.org/functions/view_document.php?id=Ch_5. Nota: Se trata de una herramienta para contabilizar los costos de la movilización del ahorro (cuantitativo).
- Rivas Schurer, Vivian Ibania, Robert Magala Lule, y Alice Lubwama. 2011. "Building Sustainable Business Models for Youth Financial Services." Programa de Formación para Operadores sobre Innovaciones en los Servicios Financieros para Jóvenes, La Red SEEP, Arlington, Virginia. <http://www.seepnetwork.org/filebin/pdf/YFSBuildingSustainable.pdf>. Nota: Comparte los resultados de investigaciones dirigidas por operadores sobre las metodologías eficaces en la ejecución de servicios financieros, incluido el ahorro, para los jóvenes.
- Robinson, Marguerite S. 1992. "Rural Financial Intermediation: Lessons from Indonesia, Part One; The Bank Rakyat Indonesia: Rural Banking, 1970–1991." Documento de Análisis del Desarrollo No. 434. Institute for International Development, Harvard University, Cambridge, Massachusetts. <http://www.cid.harvard.edu/hiid/434.pdf>. Nota: Analiza el desarrollo del sistema de banca unitaria del BRI y analiza los motivos de su éxito. Se resumen las implicaciones teóricas y de políticas de la experiencia de Indonesia con los mercados financieros rurales (cualitativo).
- Robinson, Marguerite S., y Graham A. N. Wright. 2001. "Mobilising Savings." En MicroSave, n.d., "Savings: An Essential Service for the Poor (Optimising Performance and Efficiency Series)," 25–28. MicroSave, Lucknow, Uttar Pradesh, India, http://www.microsave.org/sites/files/technicalBriefs/briefingNotes/Savings_Booklet.pdf. Nota: Se trata de un resumen temprano e influyente de los argumentos a favor de la prestación de servicios de ahorro por parte de las instituciones de microfinanzas (cualitativo).
- Russia Trust Fund. 2012. "Measuring Financial Capability and the Effectiveness of Financial Literacy Education." Sitio Web auspiciado por el Banco Mundial, la Federación Rusa y la OCDE. <http://www.finlitedu.org>. Nota: El sitio Web es un eje de investigación para la formación financiera (cuantitativo y cualitativo).
- Rutherford, Stuart. 2000. *The Poor and Their Money*. London: U.K. Department for International Development and Oxford University Press. Nota: Una versión autoritativa de los métodos, prácticas y valores del ahorro en el contexto de la vida financiera de los pobres. La segunda edición, escrita por Rutherford con Sukhwinder Arora, fue publicada en 2009 por Practical Action Publishing (cualitativo).
- . 2003. "Money Talks: Conversations with Poor People in Bangladesh about Managing Money." *Journal of Microfinance* 5 (2): 43–75. Acceso en: <https://ojs.lib.byu.edu/spc/index.php/ESR/article/view/1501/1462>. Nota: Describe el manejo de dinero en 42 familias de bajos ingresos de Bangladesh, una mitad en zonas rurales y la otra mitad en los tugurios urbanos (cualitativo).
- Ruthven, Orlanda, y Sushil Kumar. 2002. "Fine-Grain Finance: Financial Choice and Strategy among the Poor in Rural North India." Documento 57. Institute for Development Policy and Management, University of Manchester, UK. Accessed at: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/APCITY/UNPAN014789.pdf>. Nota: Analiza las estrategias indígenas de gestión financiera en las aldeas de la India (cualitativo).
- Sánchez, Raúl. 2012. "Rol de las redes de microfinanzas en el impulso a la movilización de ahorros." Presentación realizada en la Cumbre Regional de Redes para América Latina y el Caribe de la Red SEEP, Ciudad Panamá, 4 de septiembre de 2012. Nota: Analiza el entorno normativo de las instituciones de microfinanzas en América Central y los aportes de la Red Katalysis a las reformas que posibilitan a las IMF de Honduras movilizar los depósitos.
- SAVIX (*Savings Groups Information Exchange*) (base de datos). SAVIX. www.savingsgroups.com. Nota: Una fuente de datos sobre las organizaciones e instituciones comunitarias de microfinanzas (cuantitativo).
- Seibel, Hans Dieter. 2007. "Islamic Microfinance in Indonesia: The Challenge of Institutional Diversity, Regulation and Supervision" Ponencia presentada ante el simposio "Financing the Poor: Towards an Islamic Micro-Finance," 14 de abril de 2007, auspiciado por el Islamic Finance Project, Islamic Legal Studies Program, Harvard University Law School, Cambridge, Massachusetts. Accessed at: <http://www.microfinancegateway.org/gm/document-1.9.57411/ATT8892D.pdf>. Nota: Examina las tecnologías islámicas de crédito y ahorro siendo utilizadas en Indonesia (cualitativo).
- Sherraden, Michael. 1991. *Assets and the Poor: A New American Welfare Policy*. New York: M. E. Sharpe. Nota: Describe el impacto de la acumulación de activos en la moral psicológica y otros resultados (cualitativo).
- Sinha, Frances, Ajay Tankha, K. Raja Reddy, y Malcolm Harper. 2010. *Microfinance Self-Help Groups in India: Living Up to Their Promise?* Rugby, UK: Practical Action Publishing. Nota: Evalúa críticamente el desarrollo de los grupos de autoayuda y su alcance en la sociedad de la India (cualitativo).
- Smart Campaign. 2011. "Smart Savings: Client Protection in the Savings Process." Smart Campaign, Washington, DC. http://www.smartcampaign.org/storage/documents/Smart_Savings-Client_Protection_in_the_Savings_Process.pdf. Nota: Ofrece lineamientos sobre los procedimientos operativos y las políticas que pueden aplicar las IMF para proteger los ahorros de sus clientes.
- Srinivasan, N. 2011. "Regulation at Last for Indian MFIs." Blog de CGAP. CGAP, Washington, DC. <http://www.cgap.org/blog/regulation-last-indian-mfis>. Nota: cualitativo.
- Stuart, Guy, y Monique Cohen. 2011. "Cash In, Cash Out Kenya: The Role of M-PESA in the Lives of Low-Income People." *Financial Services Assessment Project*, Washington, DC. http://microfinanceopportunities.org/docs/cash_in_cash_out_kenya.pdf. Nota: Analiza la importancia de la confianza en los sistemas de dinero electrónico, el uso de M-PESA y el debate en torno al dinero electrónico

- . 2012. "Channeling Cash Flows: Towards a New Business Model for Low-Income Savings Mobilization." Microfinance Opportunities, Washington, DC. <http://microfinanceopportunities.org/wp-content/uploads/2011/08/Channeling-Cash-Flows.pdf>. Nota: Una descripción de algunos de los principales problemas y oportunidades en la movilización del ahorro (cualitativo).
- Stuart, Guy, Michael Ferguson, y Monique Cohen. 2011. "Cash In, Cash Out: Financial Transactions and Access to Finance in Malawi." *Financial Services Assessment Project*, Washington, DC. http://microfinanceopportunities.org/docs/Malawi_Financial_Diaries_Report_2011.pdf. Nota: Explora los efectos de la introducción de la banca móvil en Malawi Central (cualitativo).
- Tower, Craig. 2011. "Savings and Financial Education for Girls in Mongolia: Impact Assessment Study." Con Elizabeth McGuinness. Microfinance Opportunities, Washington, DC. <http://microfinanceopportunities.org/wp-content/uploads/2011/08/WWB-Mongolia-Impact-Assessment-Endline.pdf>. Nota: (cualitativo).
- Trigo Loubière, Jacques, Patricia Devaney, y Elisabeth Rhyne. 2004. "Supervising and Regulating Microfinance in the Context of Financial Sector Liberalization: Lessons from Bolivia, Colombia, and Mexico." Informe de Accion International para la Tinker Foundation (agosto). Accion International Washington, DC. Acceso en: <http://centerforfinancialinclusionblog.files.wordpress.com/2011/10/supervising-regulating-microfinance-in-the-context-of-financial-sector-liberalization-english.pdf>. Nota: Analiza los procesos normativos (cualitativo).
- Trivelli, Carolina. 2007. "Improving Women's Access to Financial Services through Subsidized Savings Accounts." Instituto de Estudios Peruanos, Lima, Peru. http://www.proyectocapital.facipub.com/facipub/upload/publicaciones/1/106/case_study-corredor.pdf. Nota: La evaluación de un programa de ahorro en una zona rural de Perú utilizando productos de ahorro tanto personales como grupales (cualitativo).
- Vanmeenen, Guy. 2010. "Savings and Internal Lending Communities: Voices from Africa." Directriz de CRS. CRS, Baltimore, Maryland. <http://www.crsprogramquality.org/storage/microfinance/Voices%20from%20Africa.pdf>. Nota: Analiza el funcionamiento de la metodología SILC de CRS en África y otros lugares (cualitativo).
- Vogel, R. 1984. "Savings Mobilization, the Forgotten Half of Rural Finance," in *Undermining Rural Development with Cheap Credit*, ed. Dale W Adams, Douglas H. Graham y J. D. Von Pischke. Boulder, Colorado: Westview Press. Nota: cualitativo.
- Women's World Banking. 2012. "Evaluation and Assessment: Youth Savings." Women's world Banking, New York. http://www.swwb.org/sites/default/files/pubs/en/wwb_evaluation_youth_savings.pdf. Nota: cualitativo.
- Wright, Graham A. N., y Leonard Mutesasira. 2001. "The Relative Risks to the Savings of Poor People." MicroSave, Lucknow, Uttar Pradesh, India. Acceso en: http://www.microfinancegateway.org/gm/document-1.9.28889/26216_file_The_Relative_Risks_.pdf. Nota: Cuantifica los relativos riesgos que enfrentan los pobres cuando ahorran en los sectores formal, semiformal e informal (cuantitativo).
- Wright, Graham A. N., y Paul Rippey. 2003. "The Competitive Environment in Uganda: Implications for Microfinance Institutions and their Clients." MicroSave, Lucknow, Uttar Pradesh, India. http://www.microsave.org/sites/default/files/research_papers/The%20Competitive%20Environment%20in%20Uganda%20Synthesis%20-%20Wright%20et%20al.pdf. Nota: Explica el entorno competitivo del sector de las microfinanzas en Uganda (cualitativo y cuantitativo).
- Zeller, Manfred, y Manohar Sharma. 2000. "Many Borrow, More Save, and All Insure: Implications for Food and Micro-finance Policy." *Food Policy* 25 (2): 143–67. Nota: Examina los tipos de servicios financieros que demandan los pobres y las brechas en su prestación por parte de las IMF (cualitativo).
- Zenger, Todd R., Sergio G. Lazzarini, y Laura Poppo. 2001. "Informal and Formal Organization in New Institutional Economics." Accessed at: <http://apps.olin.wustl.edu/faculty/zenger/advances6u.pdf>. Nota: Trata la naturaleza de las instituciones formales versus las informales (cualitativo). Publicado posteriormente en *Advances in Strategic Management* 19: 277–306.
- Zimmerman, Jamie M., y Yves Moury. 2009. "Savings-Linked Conditional Cash Transfers: A New Policy Approach to Global Poverty Reduction." Directriz de Políticas del proyecto *Global Assets*. New America Foundation, Washington, DC. http://www.newamerica.net/files/NAF_CCT_Savings_April09_Final.pdf. Nota: Observa los programas actuales de transferencias condicionadas de efectivo a través del lente de la inclusión financiera y la acumulación de activos, obteniendo aprendizajes para los formuladores de políticas (cualitativo).

Algunos sitios Web útiles

CGAP (www.cgap.org)

CGAP cuenta con un amplio abanico de recursos sobre el ahorro, así como un blog que con frecuencia trata temas relacionados con el ahorro. Véase su página sobre el tema del ahorro en <http://www.cgap.org/topics/savings>, así como la biblioteca de documentos del *Microfinance Gateway*, en www.microfinancegateway.org.

Global Findex (www.worldbank.org/globalfindex)

La base de datos de la inclusión financiera mundial (*Global Findex*) del Banco Mundial, mide la manera como ahorran, reciben créditos, realizan pagos y manejan sus riesgos las personas en 148 países, entre ellas pobres, mujeres y campesinos.

La Red SEEP (www.seepnetwork.org)

Los programas de aprendizaje de SEEP, dirigidos por los operadores, han producido numerosos estudios e instrumentos relativos al ahorro. Muchos de ellos han sido recopilados en las páginas de Grupo de Trabajo sobre Servicios Financieros Basados en el Ahorro (<http://www.seepnetwork.org/savings-led-financial-services-working-group-pages-10020.php>) y el Grupo de Trabajo sobre Jóvenes y Servicios Financieros (<http://www.seepnetwork.org/youth-and-financial-services-working-group-pages-10013.php>).

Pro-ahorros (<http://pro-ahorros.org/es>)

El programa de Pro-ahorros, liderado por el Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN), miembro del Banco Interamericano de Desarrollo, fomenta el diseño de estrategias empresariales que presten servicios de ahorros tanto líquidos como planificados, los cuales focalizan a personas de bajos ingresos quienes reciben pagos de protección social en América Latina y el Caribe. Entre otras actividades, el sitio reportará sobre un proyecto ambicioso de investigación que busca analizar los productos de ahorro planificado en 26 países de la región.

Savings Revolution (www.savings-revolution.org)

Es un sitio Web dedicado a compartir recursos útiles y blogs reflexivos sobre los grupos de ahorro, e incluye guías y manuales para ayudar en el establecimiento de tales grupos.

SAVIX (www.savingsgroups.com)

SAVIX es un sistema de información que ofrece datos transparentes y estandarizados sobre las microfinanzas de administración comunitaria. En este sistema de informes en línea, se recopilan y validan los datos financieros y operacionales provenientes de más de 75,000 grupos de ahorro en todas las regiones del mundo en desarrollo y de las agencias que los promueven.

SPINNAKER –The Savings for the Poor Innovation and Knowledge Network (www.spinnakernetwork.org)

Este portal, mantenido por la New America Foundation, agrupa, estandariza y pone de relieve el panorama de la información disponible sobre los productos de ahorro para los pobres.

Youth Economic Opportunities (www.youtheconomicopportunities.org)

Este portal, mantenido por Making Cents International, es dedicado a compartir conocimientos sobre el desarrollo de la fuerza laboral, los servicios financieros, el desarrollo empresarial, el género y la evaluación. Ofrece numerosos materiales relacionados con los servicios financieros para jóvenes.

YouthSave (www.youthsave.org)

YouthSave se dedica al diseño y la comprobación de productos de ahorro accesibles a los jóvenes de bajos ingresos en Colombia, Ghana, Kenia y Nepal, y al intercambio de aprendizajes y la concienciación respecto a las cuentas de ahorro juvenil en todo el planeta.

Acerca del autor principal

Josh Martin ha sido consultor para una amplia variedad de instituciones dedicadas al desarrollo, incluida la Red SEEP, el Banco Mundial, Development Alternatives Inc., ACCION International, USAID y el National Democratic Institute. Adicionalmente, ha sido especialista en investigación en el Empirical Studies of Conflict Project de Princeton University, director de programa en la Cordoba Initiative y monitor electoral en Darfur, Sudán. Josh recibió su licenciatura de la New York University y recientemente completó su maestría en la Kennedy School of Government de la Harvard University. Habla árabe, inglés, farsi y francés.

Acerca de SEEP

La Red SEEP es una red mundial de más de 120 organizaciones profesionales dedicadas a combatir la pobreza mediante el fomento de mercados y sistemas financieros incluyentes. SEEP representa la red más grande y diversa de su tipo, conformada de organizaciones internacionales de desarrollo y redes mundiales, regionales y nacionales de operadores, que promueven el desarrollo de mercados y la inclusión financiera. Sus afiliados realizan actividades en 170 países y benefician a más de 100 millones de microempresarios y sus familias.

Acerca de la Fundación Citi

La Fundación Citi apoya el empoderamiento económico y la inclusión financiera de personas de ingresos bajos a moderados en aquellas comunidades donde cuenta con operaciones. La fundación trabaja en colaboración con una diversidad de aliados en el diseño y la comprobación de innovaciones de inclusión financiera que tengan el potencial para lograr una mayor escala; y además presta su apoyo a actividades de fortalecimiento del liderazgo y difusión de los conocimientos.



The SEEP Network
1611 North Kent Street, Suite 610
Arlington, VA 22209 USA
Phone: +1 202 534 1400
Fax: +1 703 276 1433
Email: info@seepnetwork.org
Website: www.seepnetwork.org