



EXPERTO RURAL

COPEME Y EQUIFAX – PERÚ

ESTUDIO DE CASO SOBRE INNOVACIONES EN MICROFINANZAS RURALES

En colaboración con:

Esta publicación es producto del proyecto de consultoría comisionada a DAI México por el Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN), miembro del Grupo BID. Los autores han sido: Robin Young, Pablo Alborta, Guillermo Monje, Rodolfo Quirós y Laura Palancares.

Por el Fondo Multilateral de Inversiones han participado Fernando Campero, Gyoung Joo Choe y Omar Villacorta, quienes coordinaron el proyecto.

Por el Consorcio de Organizaciones Privadas de Promoción al Desarrollo de la Pequeña y Microempresa (COPEME) de Perú, y FINRURAL, Asociación de Instituciones Financieras de Desarrollo de Bolivia, aliados técnicos del proyecto, han participado Carlos Ríos y Néstor Castro, respectivamente.

Agradecimientos especiales por las contribuciones de: Shoshana Grossman-Crist, Gladis Morena, Carmen Mosquera, Betsy Murray, María Fernanda Padrón, Camille Ponce y Dieter Wittkowski, del FOMIN.

FONDO MULTILATERAL DE INVERSIONES (FOMIN)

1300 New York Avenue, N.W.

Washington, D.C. 20577

www.fomin.org | mifcontact@iadb.org

Enero 2015

TABLA DE CONTENIDOS

Resumen ejecutivo	4
↘ Parte I	
Contexto de la innovación	6
A. El problema	6
B. La propuesta de COPEME y EQUIFAX	6
C. Perfil de las instituciones que implementan la innovación	8
↘ Parte II	
Características del experto rural	9
A. La iniciativa	9
B. Operación	9
C. ¿Por qué experto rural es una innovación en microfinanzas rurales?	10
↘ Parte III	
Investigación y desarrollo de experto rural	12
A. Proceso de desarrollo	12
B. Inversión	14
↘ Parte IV	
Resultados derivados de experto rural	16
A. Beneficios de experto rural	17
B. Beneficios de experto rural para las IMF	18
C. Beneficios de experto rural para los clientes	19
↘ Parte V	
Lecciones aprendidas en el desarrollo de experto rural	20
A. Principales desafíos enfrentados	20
B. Principales factores que facilitaron la implementación de experto rural	21
↘ Parte VI	
Conclusiones	22
Anexos	23

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio sobre Innovaciones en Microfinanzas Rurales del BID/FOMIN, realizado en Perú, Bolivia y Centroamérica (Guatemala, Honduras), ha identificado, analizado y sistematizado aquellas innovaciones que vienen siendo instrumentales para lograr una mayor profundización de los servicios financieros orientados a clientes de micro, pequeña y mediana empresa (MIPyME) que operan en el campo y que, por tanto, permiten aumentar la capilaridad del sistema financiero en el medio rural. Con la sistematización y difusión de estas innovaciones en calidad de estudios de caso, se busca capturar el interés de otros actores que promueven u ofertan servicios financieros con enfoque rural en América Latina y el Caribe para su eventual adaptación y adopción de iniciativas similares en el entorno donde estos operan.

Este estudio dio como resultado 12 estudios de caso y un informe transversal de las 12 innovaciones analizadas, cinco en Perú, cuatro en Bolivia, dos en Honduras, y una en Guatemala; disponibles en www.fomin.org.

En el Perú, 47% de la población peruana no tiene acceso a servicios financieros formales. Una considerable proporción pertenece a familias rurales situadas en regiones remotas del país. Ello se debe a la tímida presencia de instituciones microfinancieras (IMF) en el campo, producto del elevado costo que implica el desplazamiento y la operación de sus servicios, especialmente en zonas alejadas.

Para contrarrestar esta situación, y aprovechando el alto índice de cobertura de servicios de comunicación en todo el territorio de Perú, el Consorcio de Organizaciones Privadas de Promoción al Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa (COPEME) y la empresa EQUIFAX unieron esfuerzos orientados a desarrollar, probar e implementar una innovación tecnológica que facilite el acceso al crédito rural. Esta herramienta, denominada Experto Rural es un sistema de consulta previa sobre el potencial prestatario y de decisión automatizada sobre su solicitud de préstamo, la cual es utilizada por los oficiales de crédito de las IMF a través de un celular o dispositivo móvil en línea, desde el mismo predio/negocio del agricultor/microempresario.

La central de datos de experto rural (el buró de información de esta innovación) que recibe y responde las consultas de los oficiales de crédito de las IMF es operada por EQUIFAX. Esta herramienta tiene la virtud no sólo de recabar datos del potencial prestatario provenientes de fuentes extra-IMF a las cuales el interesado acude o figura como cliente/usuario (además de instituciones financieras se incluyen casas comerciales, juntas de regantes y otras), sino también hacer que el proceso de consulta, aparte de buscar el historial crediticio del solicitante en las bases de EQUIFAX, incorpore los criterios de aprobación inscritos en la política de créditos de cada IMF.

El interés de las IMF por aplicar esta herramienta deriva de las múltiples ventajas que les brinda la tecnología, entre las que figuran:

01. Acceso a información del cliente previamente desconocida, descentralizada, no registrada
02. Ampliación de la cobertura y alcance de sus operaciones, con el correspondiente crecimiento de su cartera.
03. Mayor productividad de su personal.
04. La eficiencia de operaciones y descentralización de las mismas mejoras.

05. Mayor precisión en sus decisiones crediticias.

Dentro del proceso de desarrollo e implementación de esta herramienta se realizaron satisfactoriamente las fases de selección de IMF participantes, el diseño e implementación del sistema en cada una y la prueba piloto, restando tanto su difusión más amplia al resto de entidades financieras como su respectiva sistematización.

A lo largo de esta experiencia, dos han sido los principales retos enfrentados por COPEME y EQUIFAX para promover la nueva tecnología. Por un lado, la escasa experiencia del personal rural de créditos de las IMF en cuanto al uso de tecnología WAP e Internet desde un dispositivo móvil -déficit que demandó mayores esfuerzos y recursos a los previstos para un adiestramiento intensivo-. Por otro, la susceptibilidad de las fuentes de datos extra-IMF (las "no convencionales") para compartir información de sus usuarios/clientes con la base de datos de Experto Rural. La reciprocidad de entrega de información a estas fuentes posibilitó allanar este problema.

Entre los factores que facilitaron el proceso de desarrollo y ejecución de esta iniciativa figura: la relación de más de 15 años entre COPEME y EQUIFAX, el volumen de datos que almacena en el Perú la empresa (contiene más de 21 millones de registros de diversas entidades financieras y no financieras) y la variedad de empresas de telefonía móvil con amplio alcance territorial en el país. El marco legal para la operación de los burós del crédito en el Perú y el hecho de que la mayoría de las IMF participantes se encuentren relacionadas a COPEME, constituyen también elementos que favorecieron la conceptualización y evolución de esta innovación.

Los resultados de Experto Rural son favorables: en menos de año y medio, el sistema posibilitó 135.000 consultas de las 90.000 programadas para los tres años de vigencia del proyecto (75% de ellas para atender solicitudes de crédito de mujeres). Esta solución tecnológica no sólo es costo-efectiva para las IMF (cuatro de las diez entidades participantes ya están pagando este servicio sin el subsidio que fue ofrecido inicialmente por el proyecto), también es altamente replicable a nivel de las IMF del Perú y de toda la Región, así contribuyen a ampliar el alcance de sus servicios a poblaciones rurales remotas.

Parte I

CONTEXTO DE LA INNOVACIÓN

A. EL PROBLEMA

En el Perú existen aproximadamente 13,8 millones de personas no bancarizadas. Una parte importante de ellas vive en zonas rurales y generan sus ingresos principalmente de la actividad agropecuaria en pequeña escala y/o de actividades microempresariales productivas, comerciales y de servicios. Estas economías se caracterizan por su elevado nivel de informalidad y alta participación femenina.

Uno de los obstáculos que enfrenta esta población para su desarrollo es el deficiente acceso a servicios de crédito con el fin de financiar inversiones o capital de trabajo de forma oportuna, ágil y suficiente, situación que les impide expandir sus actividades económicas y opciones para mejorar sus ingresos.

La limitada presencia de servicios financieros para la microempresa rural es exacerbada aún más por la modesta e incipiente oferta de crédito para la actividad productiva y empresarial de aquellas IMF que se animan a operar en dichas regiones, en particular de las entidades reguladas. Ante este déficit, los autoempleados y microempresarios rurales dependen principalmente del crédito informal provisto por bodegas, proveedores, familiares y prestamistas. A pesar de que existen registros de información de clientes, estas fuentes son insuficientes, en algunos casos están asociadas a condiciones de usura.

No obstante este escenario, se está generando paulatinamente un mayor mercado para los servicios que proveen las IMF. Este grupo incluye a organizaciones no gubernamentales (ONG), entidades de desarrollo para la pequeña y microempresa (EDPYME), cajas rurales de ahorro y crédito (CRAC), cajas municipales de ahorro y crédito (CMAC) y cooperativas financieras. Dado que muchas de estas entidades basan su operación en ciudades del interior, sus servicios llegan a comunidades lejanas que normalmente no tendrían acceso a crédito. Sin embargo, las IMF enfrentan dificultades para cubrir sus costos operativos en estas regiones.

La experiencia internacional muestra que las tecnologías de la información y comunicación (TIC) tienen un gran potencial para disminuir los costos de transacción y, por tanto, posibilitar un mayor alcance de los servicios financieros rurales. Tal como se verá en el caso que aborda este estudio, dichos avances han facilitado la operación y expansión de la oferta crediticia de un importante grupo de IMF en áreas remotas del campo peruano. Este esfuerzo, aunque plausible, todavía tiene mucho espacio por recorrer, dada la dimensión del mercado rural del Perú.

B. LA PROPUESTA DE COPEME Y EQUIFAX

COPEME de Perú, en conjunto con la empresa de tecnologías de la información basada en reportes de crédito (buró de crédito) EQUIFAX, establecieron en 1998 una alianza estratégica para promover la cultura de uso e intercambio de información crediticia entre las IMF afiliadas a la primera, las cuales -en ese tiempo- mostraban recelo para compartir datos de sus carteras bajo el argumento de que existía exclusividad en la atención de sus clientes.¹

1. EQUIFAX es conocida en el Perú con el nombre de INFOCORP.

Mediante esta alianza, COPEME y EQUIFAX buscaban contribuir a la inclusión financiera de micro y pequeños empresarios que operan en zonas rurales mediante una solución tecnológica móvil e informática que aplican las IMF durante el proceso de evaluación de solicitudes de crédito. De esta forma, se impulsó a que las IMF -inicialmente las no reguladas y posteriormente las reguladas- proporcionaran a la central de riesgos de EQUIFAX sus bases de datos, primero negativas (clientes morosos y castigados) y luego la total, con el incentivo de que accederían al servicio de consultas a esta central de riesgos con tarifas más bajas.

Este intercambio recíproco de información permitió enriquecer la base de datos de la central de riesgos y fomentar una cultura de pago en la población. Por la riqueza de información registrada en el buró de crédito sobre prestatarios/clientes (actualmente más de 21 millones) del sistema financiero, así como de empresas comerciales, de servicios públicos, programas de gobierno y otros, se observó una mayor participación de IMF que contrataron los servicios de EQUIFAX. En el marco de esta alianza, EQUIFAX desarrolló varias soluciones tecnológicas para que las IMF puedan monitorear y analizar sus carteras, por ejemplo:

- ▶ **Portfolio:** Es una herramienta que permite conocer, cada determinado periodo, cómo avanza el nivel de deuda del cliente con otras organizaciones/empresas, tanto en monto como en plazo.
- ▶ **Market analysis:** Es una herramienta de mapeo de determinada zona o región y sirve para segmentar a los deudores por puntualidad, monto, y plazo; esta información sirve para analizar la factibilidad de instalar una agencia en esa zona.
- ▶ **Experto:** Una solución tecnológica que permite a las IMF o empresas comerciales en el área urbana, utilizar el celular u otro dispositivo móvil y computadoras personales para consultar vía WAP² o Web a la central de riesgos el estado de un potencial prestatario y, a partir de determinados criterios, calificar a este cliente (permite verificar su posicionamiento en el sistema y, en función de esa información facilitar a la IMF la decisión de conceder o rechazar el financiamiento que solicita).³

Al considerar el crecimiento que estaba experimentando la base de datos de EQUIFAX, así como un mayor uso de la herramienta tecnológica Experto por parte de las IMF en el área urbana, COPEME planteó replicar una versión "mejorada" de esta herramienta para el sector rural. La idea era que pudiera ser utilizada a través de dispositivos móviles -aprovechando la alta cobertura geográfica de telefonía móvil en el Perú (91%)- de tal forma que fuera posible tanto reducir los costos de operación de estas instituciones financieras, como brindar una respuesta más ágil y oportuna al cliente. COPEME y EQUIFAX acordaron denominar a esta innovación Experto Rural, iniciativa que fue apoyada por el Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN).

2. WAP: Wireless Application Protocol (Protocolo de Aplicaciones Inalámbricas) es un estándar abierto internacional para aplicaciones que utilizan las comunicaciones inalámbricas, p.ej.: acceso a servicios de Internet desde un teléfono móvil.

3. Hecho que conlleva dos ventajas: menores costos por la compra en volumen de los equipos -así como su inclusión en cada facturación mensual-, y que las pruebas de esfuerzo son realizadas por el propio equipo técnico de EQUIFAX en cada zona de intervención de las IMF, optando por la que genere mejores resultados.

C. PERFIL DE LAS INSTITUCIONES QUE IMPLEMENTAN LA INNOVACIÓN

COPEME es una asociación sin fines de lucro, creada en julio de 1990 y cuya finalidad es promover y ejecutar programas, proyectos y actividades de financiamiento, capacitación, asistencia técnica, comercialización, información, entre otros, para la micro y pequeña empresa (MYPE); todos ellos orientados a fortalecer la industria de microfinanzas del país en los sectores urbano y rural; por tanto, apoya a todo tipo de institución financiera que ofrece microfinanzas. COPEME provee sus servicios a cerca de un centenar de IMF peruanas.

EQUIFAX es una empresa de tecnología de la información basada en reportes de crédito que opera en varios países, actualmente es el líder global en soluciones de información en el sector de riesgo crediticio. Opera en el Perú desde hace 18 años y es el principal proveedor de información crediticia y comercial. Su información es consultada por más de 25.000 usuarios de 4.500 empresas a nivel nacional -procesa más de cinco millones de consultas mensualmente-, cuenta con una base de datos de más de 21 millones de personas naturales y jurídicas registradas a nivel nacional, y obtiene su información periódicamente de aproximadamente 1.500 fuentes distintas, muchas de ellas proveedores exclusivos de EQUIFAX.

Parte II

CARACTERÍSTICAS DEL EXPERTO RURAL

A. LA INICIATIVA

Experto Rural consiste en la aplicación de un sistema de consulta y decisión automatizada a través de telefonía móvil para la evaluación de la solicitud de crédito en zonas rurales. Para ello, este sistema se ajusta a la política crediticia de cada institución participante (un modelo por cada IMF para productos de crédito rural), incorporando sus criterios de evaluación y aprobación.

Con el Experto Rural, una IMF puede navegar por WAP -incluso vía Web-, sobre la base de un pago en función a su uso, esto es, por cada consulta que realicen sus oficiales de crédito desde su teléfono celular. La información generada en el sistema permite apoyar la toma de decisiones en el lugar y en línea en un tiempo de tres a cinco segundos. EQUIFAX provee la aplicación de software desde su centro de datos remoto (Application Hosting) y pone a disposición de las IMF toda su infraestructura y el servicio de soporte necesario para que la solución tecnológica sea empleada a través del dispositivo móvil del oficial de crédito.

EQUIFAX, al proveer el software, así como su infraestructura en forma remota y soporte a las IMF, las libera de incurrir en costos de adquisición de hardware, software, así como de personal de soporte y administración informática de esta herramienta. Asimismo, se entrega a EQUIFAX la responsabilidad total de la operación; por tanto, la garantía de disponibilidad de la aplicación y su correcto funcionamiento son parte de su servicio.

B. OPERACIÓN

El oficial de crédito de una IMF realiza la consulta a la central de riesgos de EQUIFAX que, además, incorpora la política crediticia de su entidad utilizando su celular con el mejor operador telefónico, según la calidad de las comunicaciones en los ámbitos geográficos que atienden las IMF. La respuesta a la consulta del funcionario respecto a la situación del solicitante en el sistema financiero, microfinanciero y comercial es efectuada en línea de manera inmediata. Esta réplica también brinda información al oficial de crédito de si el potencial prestatario cumple con la normativa y la política crediticia de la IMF.⁴

Para realizar la consulta, el oficial de crédito ingresa información personal del solicitante, como son los datos de su documento de identidad, nombre completo, dirección y otros. Posteriormente, registra los datos de su negocio o actividad económica y del crédito solicitado (monto, plazo y otros).

4. Lineamientos que se encuentran en el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL)

<http://www.osiptel.gob.pe/WebSiteAjax>.

Esta información es filtrada en la base de datos de EQUIFAX -en función a las políticas crediticias de la IMF- y el oficial de crédito recibe la respuesta respecto a si el solicitante cumple con los requisitos para ser sujeto de crédito en esa entidad financiera, en cuyo caso, el comité aprueba monto, plazo y otras condiciones.

Una vez aprobado el crédito, el cliente necesita constituirse físicamente en una agencia de la IMF -o del Banco de la Nación (BN), en caso de tener convenio para la prestación de servicios de desembolso y cobro de cuotas-. Si la solicitud es observada, el oficial de crédito tiene la facilidad de comunicarlo inmediatamente al solicitante, así como los compromisos de resolución para viabilizar la operación. De igual forma, si la solicitud es rechazada, el solicitante es informado en el momento. Para facilitar la visualización de esta dinámica, el Gráfico 1 ilustra el flujo de acciones clave que abarca el proceso de consulta de Experto Rural.

C. ¿POR QUÉ EXPERTO RURAL ES UNA INNOVACIÓN EN MICROFINANZAS RURALES?

TIPOLOGÍA DE LA INNOVACIÓN

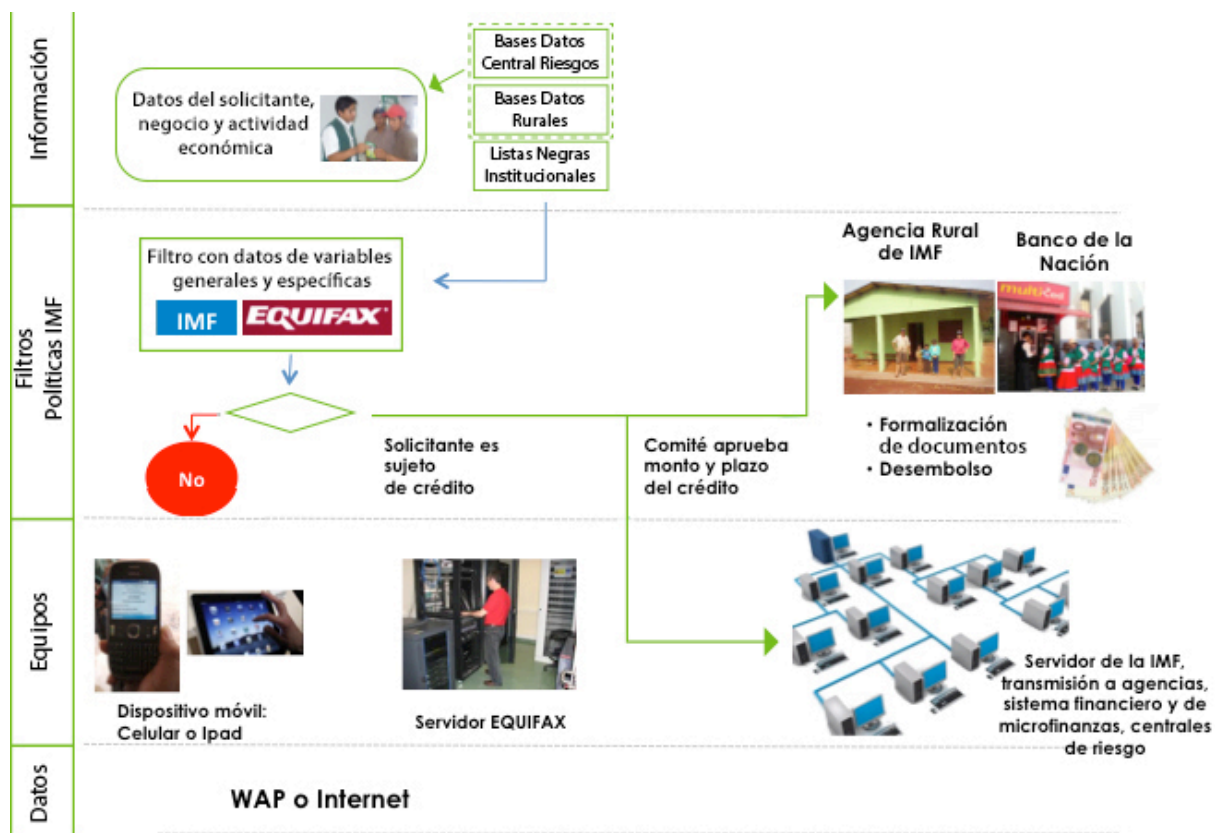
Este caso se clasifica dentro de las innovaciones de tecnología de la información y comunicación y las alianzas. Responde a los retos de las microfinanzas rurales derivados de los riesgos crediticios, el costo de conseguir información confiable sobre el nivel de endeudamiento e historial crediticio, y las distancias y tiempo requerido para atender a los clientes dispersos en zonas rurales.

EL CASO DE EXPERTO RURAL

Más allá de la eficiencia que brinda a la IMF el uso de esta herramienta, especialmente para sus operaciones en regiones lejanas del campo peruano, Experto Rural ha sido desarrollado de tal forma que esta herramienta permite:

- ▶ Ampliar la base de datos incorporando información de otros actores "no convencionales", como: juntas de regantes, asociaciones de productores, distribuidores y comercializadores de insumos agropecuarios, equipos y maquinaria agrícola, casas comerciales en la zona, programas sociales, entre otros; que no estaban registrados anteriormente.
- ▶ Hacer que el proceso de consulta, además de buscar el historial crediticio del solicitante en las bases de EQUIFAX, incorpore los criterios de aprobación inscritos en la política de créditos de cada IMF.
- ▶ Que la consulta se haga desde un celular o dispositivo móvil en el lugar y en línea, es decir, en el lugar y momento en que se está haciendo la evaluación del cliente.

GRÁFICO 1. ESQUEMA DE LA SOLUCIÓN TECNOLÓGICA EXPERTO RURAL



Fuente: Elaboración propia del autor con información de COPEME

Parte III

INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO DE EXPERTO RURAL

A. PROCESO DE DESARROLLO

Todo el proceso de desarrollo de Experto Rural se puede sintetizar en cuatro fases:

- ▶ **Selección de IMF participantes.** COPEME preseleccionó a ocho IMF para conformar el proyecto piloto (véase más adelante), en función a los siguientes criterios:
 01. Volumen significativo de sus colocaciones y alta participación de cartera agropecuaria y rural al interior de sus portafolios.
 02. Ser una IMF con agencias distribuidas en la mayor parte del territorio nacional (se buscaba una cobertura total del país).
 03. Metodologías de crédito distintas para darle riqueza a la solución e incorporarán procesos de préstamo que fueran tanto para banca comunal (Asociación Arariwa), crédito individual (Caja Los Andes) o para grupos solidarios (Pro Mujer).
 04. Instituciones heterogéneas en su estatus, como cajas rurales, cajas municipales, ONG, financieras y EDPYME.

Por diversas circunstancias, antes de iniciar el piloto tres IMF desistieron de participar. Sin embargo, en virtud a un plan de contingencia, se convocó favorablemente la participación de otras. A diciembre del año 2013, las siguientes diez participan en esta innovación: Asociación Benéfica Proyectos en Informática, Salud, Medicina y Agricultura (PRISMA), Caja Los Andes, Agencia Adventista para el Desarrollo y Recursos Asistenciales Perú (ADRA), Asociación Arariwa, Caja Maynas, FINCA Perú, Fondo de Desarrollo Regional (FONDESURCO), Microcrédito para el Desarrollo (MIDE), Movimiento Manuela Ramos (MMR) y Pro Mujer Perú.

- ▶ **Configuración e implementación de la solución tecnológica.** Una vez seleccionadas las IMF, se procedió a modificar el modelo genérico de Experto para ajustarlo a la gestión de cartera de microfinanzas rurales. Para este proceso, primero se adecuó el software, de forma que pudiera consultarse en las bases de EQUIFAX e incorporar a las políticas y reglas para los diferentes tipos de crédito de las IMF participantes, permitiendo la automatización (en línea) a través de la telefonía móvil y del procesamiento de solicitudes de préstamo en el sector rural (en el lugar). En este proceso, el equipo técnico de EQUIFAX -con los equipos de créditos y riesgos de cada institución-, levantaron, ajustaron y automatizaron las políticas de préstamo de cada IMF, en función a su metodología individual, grupal o de banca comunal, normas que finalmente permiten decidir sobre la aprobación, observación o negación de la solicitud de crédito.

Por otro lado, para ampliar la base de datos de EQUIFAX con información de los actores "no convencionales" y darle una verdadera utilidad en zonas rurales, así como elevar el nivel de éxito en la consulta que se realizaría sobre el prospecto del cliente, un equipo consultor designado por COPEME realizó un mapeo de aportantes de información en 16 regiones del Perú. A pesar de que este es un trabajo per-

manente en EQUIFAX, para el proyecto se realizó un relevamiento en las zonas de influencia de las IMF y de otros socios estratégicos, acerca de organizaciones de productores que no estaban registrados en ninguna base de datos de las centrales de riesgos.

Concluida la consultoría, se inició el proceso de acercamiento y negociación con estas organizaciones y otras empresas por parte de EQUIFAX para que proveyeran sus listas de clientes; en contrapartida les otorgarían la posibilidad de consultar a tarifas menores a las de la IMF, para averiguar la posición de deuda de sus asociados y gestionar su cobranza en caso de mora. Estas organizaciones tienen acceso a la central de riesgos mediante llamadas telefónicas que se realizan a un centro de llamadas para hacer las consultas cuando son de forma individual, mensualmente reciben la información en paquete de todos sus asociados deudores. Para que los registros sean incluidos en la base de datos, debe haber regularidad en su entrega, de lo contrario, la información se registra en una base paralela que brinda cierta información, no así la posición de deuda.

Uno de los aspectos más importantes de la ampliación de esta base de datos, fue incluir los registros de los programas sociales del Estado y de transferencia monetaria Condicionada (TMN).⁵ En este proceso, se recolectaron más de dos millones de registros que se actualizan mensualmente con base en un convenio de EQUIFAX con las organizaciones estatales que brindan estos servicios.

Finalmente, para fines de monitoreo del uso de la central de riesgos bajo la figura de Experto Rural, se desarrolló el módulo Sistema de Monitoreo, mediante el cual se obtienen las estadísticas del número de consultas realizadas por departamento y si fueron aprobadas, observadas o rechazadas. Asimismo, el sistema incorporó un indicador de género.

Con todos estos elementos desarrollados, se procedió a la implementación y puesta en producción de Experto Rural en las IMF participantes, previa adquisición de equipos celulares -o adecuación de los que tenían en uso-, el servicio WAP, la capacitación a los usuarios designados por las IMF y pruebas finales.

► **Prueba piloto y extensión del uso de Experto Rural.** La prueba de esta innovación se inició con tres IMF y paulatinamente se incorporaron las siguientes, a medida que se ajustaba esta herramienta, incluyendo las respectivas políticas y reglas de crédito. A cada IMF se le asignó una cantidad de consultas a costo subsidiado. Durante las pruebas piloto fueron realizadas adaptaciones y pruebas a los equipos telefónicos y de comunicaciones para optimizar las funcionalidades del modelo. Paralelamente, aunque no estuvieron contempladas en el proyecto acciones de capacitación al personal de las IMF que utilizaría esta herramienta, se llevó a cabo un programa de capacitación específica y dirigida para cada entidad participante, especialmente para aquellas con agencias ubicadas en zonas rurales remotas donde el personal de créditos tenía escaso o nulo conocimiento del manejo de dispositivos móviles, menos aún en el uso de Internet o WAP.

Durante el proyecto se planificó realizar 90.000 consultas en un periodo de tres años. Sin embargo, como se muestra en la sección "Resultados", esta cifra fue sobrepasada a los 16 meses de iniciada la experiencia, lo que demuestra la buena aceptación que ha tenido Experto Rural en la mayoría de las IMF que lo implementaron.

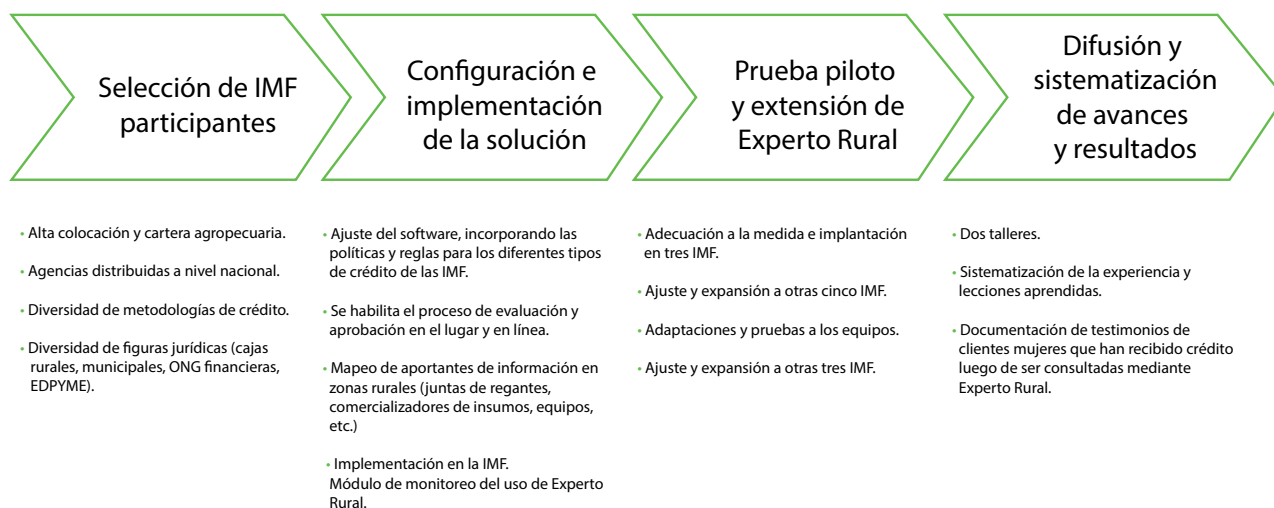
► **Difusión y sistematización de avances y resultados de Experto Rural.** Con el propósito de dar a conocer a la industria microfinanciera las actividades realizadas y logros alcanzados en la implemen-

5. Consiste en otorgar dinero en efectivo a gente de escasos recursos en zonas rurales muy deprimidas para facilitar su acceso a servicios de educación y salud.

tación de Experto Rural, se organizaron dos talleres, eventos en los que participaron funcionarios de COPEME, EQUIFAX y FOMIN vinculados al proyecto, así como de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) y reconocidos expertos invitados. Al cierre del proyecto, se sistematizó la experiencia y lecciones aprendidas a lo largo de la iniciativa, mismas que se difundirán a través de una publicación y de los diferentes canales de comunicación del Programa de Tecnologías para la Inclusión Financiera (TEC-IN) auspiciado por el FOMIN.

El resumen de las principales acciones, por fase, que se han considerado en los párrafos anteriores se ilustra enseguida:

GRÁFICO 2. FASES DEL DESARROLLO DE EXPERTO RURAL



Fuente: Elaboración propia del autor con información de COPEME

B. INVERSIÓN

El proyecto fue financiado con recursos propios y un apoyo del FOMIN. Estos recursos cubren el costo del mapeo de aportantes de información en ocho regiones, la adecuación del software, el módulo de monitoreo, la personalización e implementación en ocho IMF -incluyendo las consultas subsidiadas-, los talleres, la sistematización y difusión de la experiencia.

Otros dos cooperantes, la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID por sus siglas en inglés) y la Fundación CITI aportaron fondos adicionales al proyecto en marcha iniciado con el FOMIN para el diseño, desarrollo e implementación de Experto Rural en otras tres IMF, todas ellas con metodología de crédito colectiva, y para incentivar la atención a clientes mujeres en zonas rurales adicionales, lo que agregó riqueza al conocimiento adquirido en el marco del proyecto para la construcción de futuras soluciones.

El precio por consulta realizada para la IMF es de un dólar; de éste, 50% de las primeras 2.500 consultas y 30% de las restantes en cada IMF es subsidiado por el proyecto y la diferencia cubierta por la entidad

microfinanciera. Al finalizar el programa (al cabo de las 90.000 consultas), cada IMF deberá asumir ese costo por consulta, por lo que el reto para cada institución está en definir si trasladará ese gasto al cliente -ya sea vía tasa o por consulta- o será asumido enteramente por la entidad, en compensación a la reducción de costos de prospección, mora y cobranzas. Sin embargo, COPEME se encuentra realizando gestiones con algunos organismos financiadores para extender el proyecto y subsidiar, de ser posible, más soluciones Experto Rural para nuevas IMF, dado el éxito logrado en esta primera etapa.

Parte IV

RESULTADOS DERIVADOS DE EXPERTO RURAL

Las siguientes tablas presentan los resultados de los primeros 18 meses (julio 2012-diciembre 2013) del proyecto que promueve el uso de Experto Rural:

TABLA 1. CONSULTAS DE CRÉDITO ATENDIDAS, POR DEPARTAMENTO E IMF

Departamento / IMF	PRISMA	ADRA PERÚ	ARARIWA	CMAC MAYNAS	CRAC LOS ANDES	FINCA PERÚ	FONDESURCO	MIDE	MAN. RAMOS	PROMUJER	Total
Lima	389	16.258				37			267		16.951
Cusco			67.324					1.933		3.904	73.161
San Martín				13					10.032		10.045
Puno					428			768	5.432	5.818	12.446
Ancash						621					621
Ayacucho						2.568					2.568
Huancavelica						766					766
Arequipa							830	680		1.149	2.587
Apurímac								171		790	961
Amazonas									2.137		2.137
La Libertad									5.274		5.274
Ucayali									5.145	2.024	5.145
Tacna											2.024
Total	389	16.258	67.324	13	428	3.992	830	3.480	28.287	13.685	134.686
Mujeres	261	15.986	3.144	16	155	2.877	300	2.892	28.172	12.491	101.284

75,20%

Fuente: Estadísticas Experto Rural-COPEME.

TABLA 2. CONSULTAS DE CRÉDITO APROBADAS, POR DEPARTAMENTO E IMF

Departamento / IMF	PRISMA	ADRA PERÚ	ARARIWA	CMAC MAYNAS	CRAC LOS ANDES	FINCA PERÚ	FONDESURCO	MIDE	MAN. RAMOS	PROMUJER	Total
Lima	223	2.813				13			120		3.174
Cusco			36.953					1.171		3.363	41.487
San Martín				3					4.829		4.832
Puno					223			417	2.249	5.088	7.977
Ancash						268					268
Ayacucho						1.378					1.378
Huancavelica						360					360
Arequipa							415	229		963	1.607
Apurímac								113		706	819
Amazonas									1.170		1.170
La Libertad									2.410		2.410
Ucayali									2.731	1.684	2.731
Tacna											1.684
Total	223	2.813	36.953	3	223	2.019	415	1.930	13.509	11.804	69.897

51,90%

Fuente: Estadísticas Experto Rural-COPEME.

A. BENEFICIOS DE EXPERTO RURAL

Pese a que todavía no se han cuantificado los beneficios de la implementación de Experto Rural en términos de rentabilidad o productividad en las IMF que participan en esta innovación,⁶ los testimonios de altos directivos de tres de estas instituciones confirman el logro de la mayoría de los objetivos planteados en un inicio del proyecto, tal como se plasman en las siguientes versiones:

Experto Rural ha ayudado mucho en la toma de decisiones respecto a las solicitudes de crédito, sobre todo en zonas alejadas donde la única forma de acceder a la central de riesgos es gracias a la cobertura celular. La respuesta al cliente es prácticamente inmediata, puesto que se cuenta con la información del mismo no solamente en el sistema financiero, sino también en casas comerciales de insumos, asociaciones, programas sociales de gobierno y otros, a la cual no se tendría acceso de otra forma. Así se puede ahorrar mucho tiempo, ya no es necesario que el analista regrese a la oficina para hacer las consultas, y tampoco pierde tiempo el cliente haciéndole esperar dos o tres días para darle una respuesta, como ocurría anteriormente. Una ventaja adicional, es que se puede realizar un control sobre el analista, al incluir la política y los criterios de aprobación de la institución, la decisión de atender o no al cliente ya no es tan discrecional.

Rosina Valverde Delgado, Gerente de Microcrédito para el Desarrollo “La Chuspa” (MIDE), con sede en Cusco.

El empleo de Experto Rural ha dotado de mayor velocidad a la atención de las solicitudes de préstamo por parte de nuestros promotores de crédito, contribuyendo a mejorar los niveles de eficiencia institucional y ampliación de nuestra cobertura de atención a nuevos clientes. Asimismo, a pesar de contar en sus bases de datos con mayores registros de información provenientes de aportantes del área rural y programas de transferencia monetaria condicionada que no se encontraban antes del proyecto incluidas en central de riesgos alguna, la respuesta -luego de ingresados los datos del solicitante y seguir los criterios de evaluación especificados en nuestro reglamento de créditos- se da entre tres y cinco segundos, reduciendo a su vez los costos de transacción del solicitante. Finalmente, consideramos que la comunicación a través del WAP e Internet, y su acceso a través de cualquier teléfono móvil o computador, facilita la labor de nuestro personal y beneficia significativamente a nuestros clientes y el mercado de microfinanzas en general.

Naldi Delgado Cruz, Directora Ejecutiva de Pro Mujer Perú.

El Experto Rural nos ha permitido contar con un resumen del historial crediticio externo del potencial cliente, con el que hemos reducido considerablemente los tiempos de búsqueda y análisis que anteriormente realizábamos para determinar el tipo de cliente que estamos atendiendo y proceder a comunicarle la viabilidad de financiamiento. Por la información que cuenta esta herramienta -en la que se filtra con una sola consulta a los integrantes del crédito, así como el detalle que recibimos de la condición de rechazo u observación y la adecuación a nuestras políticas-, le ha permitido al equipo de negocios ser más efectivos en su desempeño y atender mejor a nuestros clientes, dado que FONDESURCO facilita a sus equipos el sistema de internet móvil.

Hebert Zegarra Chama, Gerente de Negocios de FONDESURCO.

6. EQUIFAX es conocida en el Perú con el nombre de INFOCORP.

B. BENEFICIOS DE EXPERTO RURAL PARA LAS IMF

Para las IMF, las principales ventajas de su uso radican en:

Reducción de tiempos en desarrollo e implementación. Al proveer EQUIFAX todo el software y hardware para la utilización de la herramienta, los trabajos de desarrollo e implementación para la IMF son menores, concentrándose en el levantamiento, ajuste y automatización de sus políticas crediticias. Menor costo de propiedad. Esta ventaja está relacionada al punto anterior, ya que la inversión de la IMF consiste básicamente en la adquisición y adecuación de los dispositivos telefónicos o móviles para acceder a la consulta de la base de datos de EQUIFAX.

Uniformidad en la implementación de las políticas de crédito. Al ajustar y automatizar las "reglas del juego" a la medida de cada IMF, el riesgo de discrecionalidad en su aplicación y/o malinterpretación por parte del personal de créditos se reduce casi en su totalidad. La aplicación de las políticas se estandariza y uniforma para todos.

Re-uso de consultas de información-control de duplicidad. La información obtenida de la consulta del solicitante queda almacenada y disponible en el dispositivo y en los servidores de la IMF y EQUIFAX; lo cual da la posibilidad de acceder a ella las veces que sea necesario, evitando la duplicidad de consultas.

Mejores tiempos de respuesta al cliente. Al realizarse la consulta en el lugar y en línea, ya no se requiere que el oficial de crédito regrese a las oficinas de su IMF para obtener la información del solicitante respecto a su situación en la central de riesgos y su cumplimiento para ser sujeto del préstamo. La respuesta es prácticamente inmediata, de forma que el cliente sabe si su crédito es viable o, si ha sido observado, le da la opción de resolver más prontamente dichas objeciones y viabilizar la operación.

Los beneficios esperados, que en cierta medida se confirman con los testimonios previos, son:

Una mayor cobertura y alcance. La cobertura geográfica de telefonía móvil, como se menciona anteriormente, alcanza a más de 91% del territorio peruano, permitiendo que la IMF incursione en zonas donde la oferta financiera es escasa o nula, abriendo la posibilidad de generar una cartera sin competencia y con bajo riesgo de mora.

Mayor productividad del personal. El ahorro en tiempo, al evitar incurrir en desplazamientos recurrentes a las oficinas de la IMF para realizar las consultas y obtener los reportes, proporciona al personal de crédito la oportunidad de incrementar su productividad, destinando ese lapso/periodo a la prospección y evaluación de clientes en las zonas que tiene asignadas.

Mejora en la eficiencia de operaciones y descentralización de las mismas. Relacionado al punto anterior, las decisiones respecto a la otorgación del financiamiento se toman de forma descentralizada en línea, eliminando ciertos procedimientos como: las reuniones presenciales de comité de créditos, el uso de papel para el registro de la información del cliente y el traslado físico del expediente para su evaluación, entre otros.

Precisión en sus decisiones crediticias. La uniformidad en la aplicación de las políticas crediticias, gracias al ajuste y automatización de las mismas, reduce al mínimo el margen de error en la decisión sobre la otorgación o denegación del préstamo solicitado.

Mejora en la capacidad institucional. Todos los beneficios descritos, resultan en un crecimiento y mejora de la capacidad institucional para continuar operando y profundizar más en la prestación de servicios financieros al sector rural.

Se espera, como resultado, que las IMF perciban un incremento en sus ingresos por la combinación de los aspectos mencionados. Ello contribuirá en la sostenibilidad de las microfinanzas rurales de la mano de un mejor control y monitoreo de sus carteras, haciendo cada vez más viable su permanencia y labor en los sectores actualmente menos atendidos por el sistema financiero formal.

C. BENEFICIOS DE EXPERTO RURAL PARA LOS CLIENTES

Entre las principales ventajas que ofrece a los potenciales prestatarios esta innovación tecnológica, se tienen las siguientes:

Mejor servicio. Al acelerar las respuestas y evitar su traslado físico a las oficinas de la IMF, primero para tramitar y luego para conocer los resultados de su solicitud, los costos de transacción y oportunidad (especialmente en épocas pico de labor en la agricultura) se reducen de forma considerable para el cliente.

Financiamiento acorde a sus requerimientos y características. La demanda de crédito en las zonas rurales se caracteriza por la incidencia de la estacionalidad y los riesgos inherentes de la actividad agrícola, principal fuente generadora de ingresos. La uniformidad de las políticas de crédito, así como el trabajo de ajuste, estandarización y automatización que realiza cada IMF con el equipo técnico de EQUIFAX, promueve el diseño de productos financieros adecuados a las características de la clientela, especialmente en lo que respecta a montos, formas de pago, plazos y otras condiciones.

Promoción de la equidad de género al interior de los hogares rurales. Al adquirir un financiamiento, las mujeres invierten en actividades que les generan ingresos para cubrir ciertos gastos familiares que tradicionalmente habían sido solventados por sus cónyuges, dándoles la oportunidad de contribuir al ingreso familiar mejorando su autoestima.

Parte V

LECCIONES APRENDIDAS EN EL DESARROLLO DE EXPERTO RURAL

A. PRINCIPALES DESAFÍOS ENFRENTADOS

Entre los retos más significativos que se encontraron durante la implementación de la innovación, se destacan los siguientes:

CONOCIMIENTO LIMITADO Y CAPACITACIÓN NECESARIA PARA EL PERSONAL EN LA TECNOLOGÍA UTILIZADA

Se tuvo que hacer frente a la poca o nula habituación del personal de créditos, sobre todo de las IMF con presencia fuerte en zonas rurales muy alejadas, en el uso de tecnología WAP e Internet desde un dispositivo móvil, y hasta en las mismas agencias para el acceso por Internet desde un ordenador; aspecto que requirió de un esfuerzo adicional por parte del equipo de EQUIFAX en la capacitación del personal desde aspectos básicos en el manejo de los dispositivos. Este aspecto también estuvo influenciado por el nivel de burocracia institucional, sobre todo en aquellas instituciones donde, para compras menores, se exige consenso gerencial o directivo. Se resolvió con un programa de capacitación dirigida y específica en el conocimiento y manejo de los dispositivos móviles, el cargado de los datos, el procesamiento y la interpretación de la información obtenida como respuesta de la consulta, de forma muy práctica, con acompañamiento en campo la mayor parte de la capacitación para apoyar a este personal en perder el temor a usar estos dispositivos y optimizar la innovación. El costo adicional de este programa fue asumido por EQUIFAX.

IDENTIFICAR A LOS APORTANTES "NO CONVENCIONALES" DE DATOS EN LAS ZONAS RURALES

Entre estos se incluyeron: las juntas de regantes (con más de tres millones de afiliados en todo el Perú); distribuidores de insumos, equipos y maquinaria agrícola; casas comerciales; intermediarios; tiendas de abarrotes; mototaxis y otros. El reto fue lograr que compartieran sus "bases de datos" de gente que les adeudaba o tenían alguna operación comercial con ellos; primero porque no estaban acostumbrados a reportar a estos clientes en una central de riesgos; segundo porque los registros (cuando los había) eran manuales; y tercero, resistencia de algunas empresas para entregar esta información por desconfianza. Como incentivo por aportar la información a la base de datos, estas empresas y entidades cuentan con la posibilidad de realizar consultas sobre sus clientes y prestatarios a tasas preferenciales, favoreciendo la recuperación de su cartera en mora.

LEVANTAR, AJUSTAR Y AUTOMATIZAR LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO DE CADA IMF EN FUNCIÓN DE SUS METODOLOGÍAS INDIVIDUALES, GRUPALES O DE BANCA COMUNAL

El equipo técnico de EQUIFAX trabajó en estrecha colaboración con los departamentos de créditos y riesgos de cada IMF participante, de forma que se implemente para cada producto crediticio una solución a la medida.

B. PRINCIPALES FACTORES QUE FACILITARON LA IMPLEMENTACIÓN DE EXPERTO RURAL

Seis factores relacionados con el nivel de desarrollo y relaciones institucionales existentes al conceptualizar el proyecto pueden considerarse como claves para facilitar el diseño y la implementación exitosa de la innovación. Estos son:

- 01. La relación de largo plazo entre COPEME y EQUIFAX.** Data del año 1998 y ha sido el factor más importante para el logro de la innovación. A ello se suma la relación de COPEME con las IMF y la disposición de éstas para utilizar la herramienta, principalmente con sus clientes de zonas rurales remotas o muy alejadas.
- 02. La gran base de datos con que cuenta EQUIFAX en Perú.** Tiene más de 21 millones de registros, no sólo de entidades financieras, también de casas comerciales, juntas y asociaciones, entre otros, incluyendo las zonas rurales. También es favorecido por un marco regulatorio que promueve la inclusión financiera y es diferenciado para el segmento rural.
- 03. La existencia de una solución tecnológica previa: Experto.** Permitió acelerar los ajustes y la implementación de Experto Rural en las IMF participantes.
- 04. Diversidad de operadores de telefonía móvil.** La amplia cobertura a nivel nacional y con un sistema de conectividad probado y exitoso, tanto a nivel de WAP como de Internet, es esencial para Experto Rural.
- 05. La relación de las IMF con COPEME.** Implementar estas iniciativas ha sido fácil debido a que la mayoría de las IMF se encuentran relacionadas con COPEME.
- 06. El marco legal en el Perú para los burós de crédito.** A diferencia de algunos otros países de la región, es bastante permisible en aspectos de compartir información a través de las diferentes empresas de centrales de riesgos que ofrecen estos servicios, con la salvedad de que no se permite el intercambio de información vinculada a ahorros, sólo a créditos, seguros, servicios públicos y otras operaciones comerciales.

Parte VI

CONCLUSIONES

De los cerca de 14 millones de peruanos no bancarizados, la mayoría pertenece a hogares rurales cuya economía se basa generalmente en la agricultura de pequeña escala y en actividades microempresariales de comercios y servicios.

El limitado acceso a servicios financieros de esta población es resultado principalmente de la modesta presencia de IMF, producto del alto costo que implica la operación de los mismos en regiones alejadas del país.

COPEME y EQUIFAX han implementado un proyecto conjunto orientado a desarrollar, probar e implementar una herramienta tecnológica denominada "Experto Rural" -cuyas características han sido abordadas a lo largo de este documento- aprovechando el gran nivel de cobertura de las comunicaciones telefónicas y de celular. En el marco de esta experiencia, se debe resaltar la estrategia y habilidad de ambas entidades para lograr la participación no sólo de IMF, sino de instituciones no financieras para aportar información de su clientela. De esta manera, se ha enriquecido la base de datos del sistema Experto Rural, y mejoraron las oportunidades de obtener crédito de aquellas personas que, gracias a su buen historial de cliente/usuario de instituciones no financieras, gestionan por primera vez préstamos de una IMF.

Con base en esta experiencia y sus resultados, queda claro que Experto Rural brinda una serie de beneficios a las IMF en cuanto a su eficiencia operativa, inherente al proceso de evaluación de solicitudes de crédito de potenciales clientes de remotas zonas rurales, misma que se traduce en una nítida reducción en tiempo y costos. Esta nueva tecnología también ofrece ventajas claras a los clientes de las IMF, en la medida que la misma reduce drásticamente los costos de transacción que deben cubrir estos prestatarios al momento de gestionar su crédito.

La solución tecnológica Experto Rural tiene un elevado potencial de réplica, no solamente a nivel de las Instituciones de Microfinanzas en Perú, sino también a nivel regional:

Al momento, Experto Rural supera las 130.000 consultas, lo cual indica el nivel de avance y madurez de la herramienta. Estos resultados son alentadores de cara a la inclusión financiera, replicabilidad y masificación de la herramienta para varios tipos de operadores que quieren incursionar con créditos rurales y/o de inclusión financiera en zonas actualmente sub-atendidas. EQUIFAX quiere replicarlo con otras IMF en el Perú y hará sus mejores esfuerzos para exportarlo a sus operaciones en otros países como una buena práctica, evaluando los marcos regulatorios de cada país.

Vladimir López Granda de EQUIFAX.

Con los beneficios que brinda Experto Rural a los oferentes y demandantes de crédito rural, se prevé un escenario favorable para la expansión de servicios financieros al campo, principal desafío de las microfinanzas peruanas. Esta proyección se sustenta en los resultados que el proyecto ha logrado a la fecha: a nivel de las entidades relacionadas con COPEME, en el año 2014 tres IMF se sumarán al uso de Experto Rural. Otras dos instituciones planean dejar el proyecto por temas de índole interno, a pesar de lo cual cuentan con que más adelante decidan trabajar nuevamente con Experto Rural. Cuatro de las IMF -a diciembre del año 2013- pagaron el consumo por consulta con sus propios recursos.

La existencia de un buró de crédito robusto, entidades microfinancieras buscando soluciones para facilitar la expansión en las zonas rurales y la cobertura de la telefonía móvil son elementos clave para desarrollar una solución como Experto Rural. Las principales lecciones aprendidas en el proceso de desarrollo de esta solución que deben considerarse para diseñar y lanzar una innovación como la descrita en este documento son:

01. La participación de la IMF durante la etapa de diseño de las reglas de negocio y pantallas de salida de funcionarios de créditos, riesgos y tecnologías de la información, es de suma importancia para reducir el tiempo que media hasta su implementación.
02. Sesiones iniciales de trabajo conjunto entre IMF con similares procesos y productos, enriquecen el desarrollo de las soluciones.
03. Capacitación es el elemento clave para acelerar la comprensión del adecuado y pleno uso de la solución tecnológica. Se necesita un programa de capacitación periódica que responda a los diferentes niveles educativos del personal de créditos de la IMF y su habituación al uso de dispositivos móviles, así como a la alta rotación de personal en algunas IMF.
04. Identificación e incorporación de data rural debe ser una actividad inicial para alentar la decisión de participación de las IMF y alcanzar un mayor éxito en las consultas, principalmente de aquella información proveniente de actores comerciales en zonas rurales como distribuidores de insumos, fertilizantes, juntas de regantes y asociaciones de productores, entre otros.
05. La incorporación de beneficiarios de programas de Transferencia Monetaria Condicionada y otros de apoyo social del Estado, facilitan el mejor conocimiento del cliente, ampliando la base de datos con más de dos millones de registros.

ANEXOS

ANEXO 1. PERSONAS ENTREVISTADAS

Vladimir López Granda/Gerente de Microfinanzas, EQUIFAX.

FONDO MULTILATERAL DE INVERSIONES (FOMIN)

1300 New York Avenue, N.W. Washington, D.C. 20577

✉ mifcontact@iadb.org

f www.facebook.com/fominbid

t www.twitter.com/fominbid

www.fomin.org



Fondo Multilateral de Inversiones
Miembro del Grupo BID