

## La prestación de servicios financieros rurales y microaseguramiento para los pequeños productores a través de las TIC



Libro de consulta

Foro 6, mayo 2013

### LAS TIC EN LA AGRICULTURA

Conectando a pequeños productores con Conocimiento, Redes e Instituciones

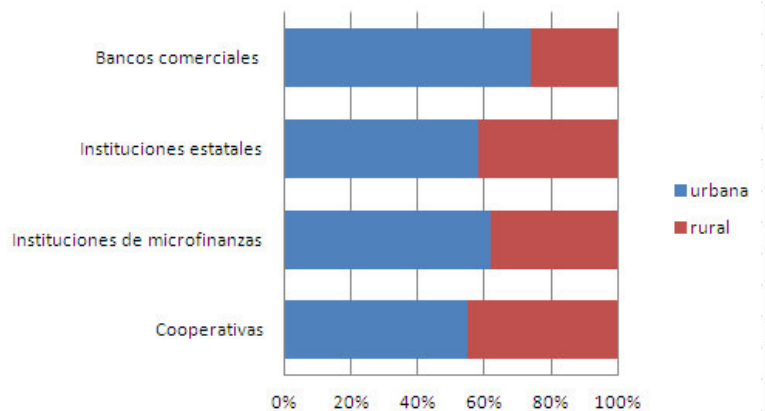
- El Banco Mundial en colaboración con la comunidad de e-Agricultura y la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO), lleva a cabo una serie de foros virtuales de dos semanas cada uno. Estos foros se originan del lanzamiento del libro de consulta del Banco Mundial "Las TIC en la agricultura" (2011) y la creciente demanda de conocimiento sobre cómo usar las TIC para mejorar la productividad agrícola y elevar los ingresos de los pequeños productores. El siguiente resumen captura las discusiones durante uno de estos foros. El texto es estrictamente derivado de los comentarios de los participantes durante el foro y no refleja las visiones del Banco Mundial o de la FAO.

En África subsahariana, el 60-70% de la población vive en zonas rurales, la mayoría dedicadas a la agricultura. La mayoría de esta población todavía no tiene acceso formal a los servicios financieros. Una situación similar se encuentra en todo el mundo como se muestra en el gráfico a partir de datos encontrados en Financial Access 2010 (Informe sobre estadísticas de acceso financiero).

Según la guía de TIC para agricultura

(<http://www.ictinagriculture.org/sourcebook/module-7-broadening-smallholders-access-financial-services>), "Las TIC han creado el potencial de entregar una mayor diversidad de productos financieros a un mayor número de clientes rurales en comparación con aquellos a quien los proveedores de servicios financieros convencionales han sido capaces de llegar. Las TIC pueden también mejorar la capacidad del gobierno para monitorear y evaluar los servicios financieros ofrecidos a los clientes rurales y diseñar regulaciones y políticas financieras efectivas para el sector rural."

#### Localización de las sucursales (%)



Source: CGAP and World Bank 2010.

## Uso de las TIC para proveedores de servicios financieros rurales y microaseguramiento

Así como la tecnología y la capacidad humana se desarrollan, los prestadores de servicios están utilizando las TIC de muchas más formas para facilitar el acceso a las finanzas rurales y al microaseguramiento.

- Hay muchas maneras en que los proveedores de micro servicios financieros y microaseguramiento utilizan las TIC en las operaciones diarias. Algunas mencionadas fueron:
- Sistemas finanzas para móviles a fin de efectuar pagos, transferencias de fondos, ahorros, etc.
- Sistemas de microaseguramiento vinculados a la producción agraria y actividades de comercialización
- Plataformas para micro préstamos
- Inscripción de clientes mediante sistema de mensajería corta – SMS.
- Mercadeo de productos para micro aseguramiento, incluyendo seguro [agrícola] basado en índices climáticos y seguros de vida.
- Sistemas de notificación -para clientes, proveedores de servicios y reguladores- que son automáticamente activados por valores preestablecidos
- Pago de reclamos a través de los teléfonos móviles y bancos
- Notificación de accidentes y preparación del pago a través de los teléfonos móviles
- Análisis de préstamos en el terreno y utilizando smartphones o tablets

El uso de las TIC en la prestación de servicios financieros rurales puede tener varios beneficios. Entre los potenciales beneficios identificados en la discusión se incluye:

- Costos de transacción reducidos para los prestamistas y los prestatarios
- Mejora en los sistemas sobre perfiles de agricultores para apoyar la toma de decisión sobre crédito agrícola
- Mejora en el acceso al crédito y servicios financieros por parte de los agricultores (debido al historial de crédito, mejora en los perfiles sobre su productividad e ingresos, acceso a la información)
- Una mayor protección para los agricultores en tiempos de mal clima y/o desastres

Una particular atención fue dada a la manera en que las aplicaciones de las TIC pueden ayudar a fortalecer las finanzas de las cadenas de valores y las relaciones entre socios estratégicos. Estos beneficios incluyen:

- Monitoreo de los cambios en los perfiles de riesgo de los clientes
- Gestión de los flujos de efectivo
- Monitoreo de transferencia de control de bienes y pagos a distancia (El GPS puede ser utilizado para monitorear la ubicación de los bienes a través del tiempo y si se espera la entrega a tiempo de estos, algo que es especialmente importante para los productos perecederos)
- Facilitar enlaces de plataformas web e información de mercado para compradores en el exterior
- Facilitar el acceso a tecnología de costo mayor mediante su arrendamiento a los agricultores a fin de asegurar estándares de calidad más altos.

## Los beneficios de la información facilitada a través de las TIC afecta a varios actores en los servicios rurales

Las alianzas entre múltiples interesados fueron identificadas como un factor crítico para derivar exitosamente el máximo de beneficios del uso de las TIC en la provisión de los servicios financieros finanzas rurales y microaseguramiento.

Se identificaron los actores críticos y algunos de sus papeles principales. Los bancos y las instituciones de micro finanzas utilizan las TIC para la mercadotecnia, la documentación de pólizas, para la inscripción, préstamos a los agricultores más remotos o con mayor riesgo, para reducir el riesgo de incumplimiento y para lograr una mayor penetración del crédito.

Tanto las organizaciones de agricultores y la sociedad civil hacen uso de las TICs para la comercialización, crear una mayor conciencia del agricultor, brindar mayor acceso al crédito, y aumentar la protección de los medios de subsistencia ante los shocks.

Los proveedores de insumos utilizan las TIC para la mercadotecnia, la documentación de pólizas, la inscripción, la promoción de ventas, para extender su alcance, incrementar la fidelización y captación de más clientes y reducir los niveles de riesgo de incumplimiento.

Los gobiernos utilizan las TIC para aumentar su difusión y alcance, mejorar la comprensión de las políticas y expandir el acceso a crédito.

Para los servicios meteorológicos, las TIC proporcionan una manera de beneficiarse de los servicios de valor añadido (VAS) tales como: asesoría sobre cultivos; advertencias sobre plagas; advertencias sobre inundaciones y pronósticos estacionales. Además, proporcionar mejores datos para la validación y el análisis.

Las compañías de seguros utilizan las TIC para una mejorar la experiencia del cliente, un manejo eficiente de los reclamos, mejorar datos para análisis, y en la mercadotecnia. En tanto, las empresas de reaseguramiento utilizan las TIC para tener mejores datos, acelerar su manejo de reclamos y mejorar la transparencia en sus productos.

Como ejemplo de cómo convergen diferentes partes interesadas y información derivada de las TIC, un participante comentó durante el foro sobre la experiencia en una discusión de entrenamiento sobre finanzas en la cadena de valor agrícola en Malí. Cuando la información del mercado relacionada con el fortalecimiento potencial de varias las cadenas fue demostrada (cebollines, papas, tomates y arroz), el director ejecutivo de un gran banco agrícola exclamó: "este es el tipo de información que necesitamos para tomar buenas decisiones para préstamos agrícolas, mucho más que las garantías típicamente ofrecidas".

## Desafíos para lograr beneficios completos de las TIC en los servicios financieros rurales

---

A pesar de las discusiones recientes y el incremento de la cobertura de prensa respecto a los servicios financieros rurales estimulados por las TIC, aún subsisten varios factores que limitan la escalabilidad y replicabilidad, así como proveer un retorno positivo a los pequeños agricultores.

Las cuestiones regulatorias relacionadas con el sector financiero siguen siendo un obstáculo importante para los servicios financieros rurales facilitados por las TIC. Esto es particularmente cierto cuando el sector no bancario está más avanzado en el uso de las TIC para los servicios rurales.

Mientras M-PESA es ampliamente considerada como exitosa y un modelo para ser seguido, la mayoría de los reguladores en otros países están todavía inconformes permitiendo al sector no bancario tomar la iniciativa, argumentando que el dinero electrónico es efectivamente bancario y por lo tanto requiere una licencia bancaria. Las alianzas entre bancos y operadores de redes móviles (MNO) que pretendan cerrar esta brecha aún tienen que ofrecer ejemplos de éxito regular.

El permitir que los servicios no bancarios ingresen a este espacio podría tanto aumentar la competencia y generar negocios más exitosos dirigidos a las necesidades de los campesinos. Existen razones para tener esperanza, ya que un número creciente de países reguladores se están quitando los obstáculos o habilitando los servicios de dinero electrónico no bancarios, como en varios países de África oriental y el sudeste asiático, Brasil, Perú, Jordania y Marruecos. Sin embargo, quedan varios países con grandes zonas rurales y con poblaciones numerosas que son excluidas financieramente, ya que los servicios no bancarios aún no están autorizados a entrar en los servicios financieros, incluyendo la India, Nigeria y Pakistán.

La tendencia por lo general de que los mercados financieros rurales no suelen desarrollarse a plenitud, limita el alcance e impacto positivo de los servicios financieros para el sector rural. Incluso donde los servicios basados en las TIC son apoyados por el entorno regulatorio, los préstamos son particularmente limitados por la falta de compañías de seguros enfocadas hacia los pequeños agricultores. El aumentar el acceso al microaseguramiento enfocado hacia los pequeños agricultores y el establecimiento de un punto central de control para los flujos de dinero electrónico tendría un impacto positivo en el sector de servicios financieros rurales en general, así como un beneficio directo de reducción del riesgo de los pequeños productores.

Como en cualquier servicio o mercado donde se emplean las TIC, la nueva tecnología conlleva el riesgo de intrusión informática (hacking). La explotación de deficiencias tecnológicas o el desconocimiento del usuario plantea una grave amenaza cuando se utiliza la tecnología para gestionar las finanzas del individuo. La capacidad de las personas para comprender tanto tecnología (usando las herramientas TIC) y los productos financieros (p. ej., pólizas de seguro) es un problema que limita los beneficios y la expansión de estos servicios en las zonas rurales.

Los proveedores de servicios financieros no siempre proporcionan sistemas de retroalimentación adecuada o soporte al cliente. Además, si el costo de los sistemas TIC está siendo transferido a los clientes y encareciendo los productos, es algo que permanece sin respuesta.

De manera más general, se observó que los impactos positivos de las TIC no están bien definidos en el sector de servicios financieros. Es necesario un esfuerzo concertado para proporcionar ejemplos concretos del ahorro en los costos y las mejoras en la productividad por medio del uso de las TIC.

Al parece las instituciones financieras saben intuitivamente que se benefician de las TIC. Sin embargo, con el fin de convencer a más proveedores de microfinanzas y microaseguramiento que amplíen su servicio en las zonas rurales, es necesario mostrar el ahorro de costos y el punto de equilibrio o umbral de rentabilidad debido al uso de estas tecnologías. Por ejemplo, a menudo se menciona que M-PESA tiene costos de transacción muy bajos. Sin embargo, ¿es esto debido al uso de las TIC, o a su alto índice de suscriptores o algún otro factor?

Un estudio realizado por AZMJ para el Banco Interamericano de Desarrollo ofrece información sobre los desafíos de atribuir valor al uso de las TIC. El estudio encontró que muchos proveedores de micro finanzas rurales exitosos son capaces de alcanzar un volumen significativo a través del uso de las TIC y sistemas de distribución innovadores. Esto a su vez les permite brindar efectivamente un subsidio cruzado de los costes más altos de penetración y alcance en las zonas rurales. Al mismo tiempo, encontraron que la competencia (no la regulación) era la mejor clave para tasas de interés más bajas. (Ver "Las tasas de interés y las implicaciones para instituciones microfinancieras" disponible en línea -en inglés- <http://bit.ly/14shZzU>). El abordar la equidad de género es esencial para los servicios financieros rurales basados en las TIC, así como para otros usos de dichas tecnologías. Sonjara Inc. ([www.sonjara.com](http://www.sonjara.com)) ha encontrado que hay una diferencia considerable en el acceso y uso de las TIC basadas en el género y su nivel educativo y patrimonio. Es esencial que estos factores sean reflejados en estrategias de inclusión financiera.

Se agradece a todas las personas que participaron en este foro y colaboraron a su éxito. Brindamos un reconocimiento especial a los expertos del tema que ofrecieron voluntariamente su tiempo, compartieron sus conocimientos y dirigieron el debate que condujo al resultado que usted ahora está leyendo: Anita Champion, Founder, AZMJ; Saleh Gashua, Secretary General, AFRACA; Juliet Kyokunda, Microinsurance Agency; Calvin Miller, Senior Rural Finance Officer, FAO; Won-Sik Noh, Secretary General, APRACA; Maria Pagura, Senior Program Officer, World Bank; Michael Tarazi, Senior Policy Specialist, CGAP; Roger Thomas Moyes, consultant, World Bank.