

XIII REUNION DE ECONOMIA MUNDIAL

La innovación tecnológica como factor de progreso del sector microfinanciero en Vietnam

Advances in the vietnamese microfinance sector derived from technological innovation

Raquel Marbán Flores. Profesora investigadora en la Universidad Complutense de Madrid (España), Facultad de CC. Económicas y Empresariales, Departamento de Economía Aplicada I (Economía Internacional y de Desarrollo. rmarban@ccee.ucm.es

José-Luis Gómez Barroso. Profesor investigador en la Universidad Nacional de Educación a Distancia (España), en la Facultad de CC. Económicas y Empresariales, Departamento de Economía Aplicada e Historia Económica. jlgomez@cee.uned.es

Phung Thanh Binh. Profesor investigador en la Universidad de Ho Chi Minh (Vietnam), Faculty of Economic Development. ptbinh@ifa.edu.vn

Atziri Moreno. Doctoranda de la Universidad Complutense de Madrid, Facultad de CC. Económicas y Empresariales, Departamento de Economía Aplicada I (Economía Internacional y de Desarrollo). atzirimoreno@gmail.com

RESUMEN:

El sector microfinanciero se enfrenta hoy en día a uno de los mayores retos: seguir creciendo sin dejar de atender a la población más vulnerable. Para poder impactar sobre esta población el sector deberá reducir los costes de los servicios y productos microfinanciero. Para ello, las instituciones microfinancieras (IMF) tendrán que buscar nuevos instrumentos que les permitan reducir sus costes. Estos nuevos instrumentos pueden venir de la mano de la innovación tecnológica. En esta línea, el presente trabajo pretende analizar la realidad microfinanciera y el papel de la innovación tecnológica en la industria microfinanciera en Vietnam, uno de los países con mayor expansión del sector en los últimos diez años.

Palabra clave: microfinanzas, microcredito, innovación tecnológica

Key Word: microfinance, microcredit, innovation

JEL: G-21-Bank, Other Depository Institutions, Micro finance Institutions, Mortgages.

La innovación tecnológica como factor de progreso del sector microfinanciero en Vietnam

Raquel Marbán Flores¹, José-Luis Gómez Barroso² y, Phung Thanh Binh³

1. Introducción

La innovación en el sistema financiero, siendo como es una industria intensiva en información, ha venido de la mano de la utilización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC). Una buena parte de estas innovaciones afecta a los procesos de operación internos de las instituciones pero el uso de las TIC ha acabado generando también verdaderas innovaciones de producto, formas nuevas de ofrecer los servicios.

En otra escala, todo lo anterior es también aplicable al sector microfinanciero. Más aún, adecuando su uso a realidades socioeconómicas diferentes, las TIC pueden (deben) ser un aliado poderoso para la consolidación y expansión de las microfinanzas. Cumplida con creces una primera etapa de desarrollo, su reto es ahora llegar más lejos y a la vez lograr ser sostenibles y el uso de las TIC abre nuevas vías para rebajar costes y poder así avanzar simultáneamente hacia ambos objetivos.

No se trata de especulaciones o desarrollos futuros. Muchos ejemplos de los que aprender son ya realidad. Es el caso, particularmente, de la *microbanca* móvil que, con sólo unos pocos años de existencia, muestra unos niveles de penetración en algunos países de Asia, y particularmente de África, rayanos en lo increíble. Los sistemas de banca móvil no ofrecen una cartera de productos completa y por tanto las instituciones microfinancieras (IMF) “tradicionales” siguen teniendo un papel complementario para asegurar el acceso a los servicios financieros de la población excluida. Papel que puede reforzarse si aprovechan las posibilidades que ofrece este nuevo canal.

Pero ¿lo están haciendo?, ¿son conscientes las IMF de cómo sacar partido del uso de las TIC? Este trabajo pretende dar respuesta a esta pregunta en un caso particular: el de Vietnam.

El documento se articula como se detalla a continuación, el segundo apartado estudia la realidad microfinanciera de Vietnam, el tercer apartado versa sobre

¹ Profesora investigadora en la Universidad Complutense de Madrid (España), Facultad de CC. Económicas y Empresariales, Departamento de Economía Aplicada I (Economía Internacional y de Desarrollo).

² Profesor investigador en la Universidad Nacional de Educación a Distancia (España), en la Facultad de CC. Económicas y Empresariales, Departamento de Economía Aplicada e Historia Económica.

³ Profesor investigador en la Universidad de Ho Chi Minh (Vietnam), Faculty of Economic Development

la innovación tecnológica haciendo especial hincapié en la telefonía móvil en el país, el cuarto apartado analiza los objetivos y la metodología utilizada, el quinto apartado se centra en los resultados de la investigación y, por último, se concluye realizando algunas propuestas para el sector.

2. El sector de las microfinanzas en Vietnam

El sector microfinanciero vietnamita fue impulsado, de forma considerable, por el gobierno en la década de los ochenta y de los noventa, como consecuencia de los programas de renovación y apertura del país (*Doi Moi*) iniciados en 1986. Además de la apertura al exterior, el gobierno llevó a cabo un proceso interno de descentralización que otorgaba una mayor autonomía a las distintas regiones hecho que favoreció el crecimiento del sector microfinanciero en todo el país (Poon and Tai, 2010).

Como resultado de este proceso, en el sector microfinanciero vietnamita operan en la actualidad multitud de organizaciones, con una cartera bruta de unos 4000 millones de dólares. El crédito promedio por prestatario es de 146,5 dólares y el número de prestatarios activo es de 7,8 millones de personas. En número de prestatarios, Vietnam ha superado el crecimiento promedio de la región pasando de un 11% en el 2004 a un 20% en el 2009 (Mix, 2009). En cuanto a los depósitos, la cantidad asciende a 232,1 millones de dólares siendo el número de depositantes de unos 280.000 (Mix market, 2010).

Una de las principales características de este sector es el gran número de agentes que lo conforman haciendo que sea un mercado atomizado donde conviven por un lado, el sector informal, por otro lado el semiformal y por último, el formal (ver tabla I).

Tabla 1. Sector microfinanciero en Vietnam, 2008

Agentes que operan en el sector microfinanciero	Porcentaje de préstamos
Sector Financiero Informal	51
Prestamistas informales	9.8
Familiares	24.2
Roscas y otros agentes individuales	16.8
Formal y Semi-formal	49
Bancos privados y cooperativas	2.2
Bancos gubernamentales	40
Programas gubernamentales y otros	7.7

Fuente: General Statistical Office of Vietnam, 2008

En el sector informal se incluyen los prestamistas informales, familiares y las conocidas como ROSCAS (*Rotating Saving and Credit Associations*). En la década de los noventa, el sector informal era uno de los instrumentos de financiación más importantes especialmente en el medio rural, llegando incluso a proveer crédito a un 73% de la población. Muchos de estos créditos no llevaban aparejados un tipo de interés, especialmente, cuando eran otorgado por un familiar o a través de las ROSCAS (Nghiem et al, 2001). Sin embargo, cuando el dinero era prestado por los prestamistas informales el interés llegaban a ser realmente excesivo (Poon and Tai, 2010).

En el sector semiformal se incluyen las instituciones no bancarias autorizadas a proveer servicios financieros que están limitadas a obtener ahorro y exclusivamente lo pueden obtener entre sus miembros o prestatarios. Aquí están incluidas las *Mass Organizations* (MOs), las Organizaciones No Gubernamentales (ONG) y los programas nacionales para aliviar la pobreza. Las MOs⁴ juegan un papel fundamental a la hora de ejecutar los programas de las ONG. Estas organizaciones cuentan con una ventaja añadida al estar muy cerca de la población más pobre de Vietnam ubicada en el medio rural (Poon and Tai, 2010). Por su lado, las ONG son organizaciones de muy pequeña escala que contribuyen modestamente (alrededor de un 5%) a la cartera total del sector microfinanciero. Sin embargo, estas organizaciones desempeñan una importante labor al operar generalmente en zonas alejadas de centros urbanos otorgando préstamos a muy corto plazo (Nghiem et al, 2001).

En el sector formal operan distintos agentes, cabe destacar el Banco de los Pobres de Vietnam (VBP), el *People's Credit Fund* (PCF) y, el Banco Vietnamita para la Agricultura y el Desarrollo Rural (VBARD). El VBP se creó en 1995 con un capital legal de 500 millardos de dongs vietnamitas (aproximadamente 25 millones de dólares). El VBP opera como un banco sin ánimo de lucro que concede capital a otras organizaciones que operan en el sector microfinanciero dentro del Programa Gubernamental para Aliviar la Pobreza (Hung, 1997). Este banco otorga créditos a muy bajo tipo de interés, lo que ha permitido que aumente considerablemente el número de prestatarios pobres atendidos (Llantos, 2000).

Un segundo agente "formal" son las cooperativas de crédito. Creadas en el periodo de economía planificada (1954-1986), fueron incapaces de adaptarse a la nueva realidad vietnamita de la década de los noventa. Su escasa eficiencia, debida a la baja cualificación del personal, al inadecuado sistema contable y a

⁴En las MOs están incluidas cinco organizaciones: Women's Union, Youth Union, Farmers' Union, Veteran Association, and Elderly Association.

una regulación inadecuada, impulsó a la mayoría de ellas a transformarse en lo que hoy se conoce como *People's Credit Funds* (Huong, 1996). Los PCF, según señala Hung (1998), tomaron el modelo de la Caisse Populaire de Quebec (Canadá) al recibir apoyo técnico del Development International Desjardins (DID), a través de un proyecto de la Agencia Canadiense de Desarrollo (Canadian International Development Agency, CIDA) que fue supervisado por el Banco Estatal de Vietnam. Se estima, que hoy en día, estas organizaciones prestan servicios a más de medio millón de hogares.

Una tercera institución que opera en el sector formal es el VBARD que es la versión vietnamita del BRI de Indonesia. El VBARD comenzó su andadura en 1990. Aunque su estructura es similar a la de un banco convencional, centra su actividad en financiar el sector rural. Para ello cuenta con un programa para atender a los prestatarios de muy bajos ingresos. El objetivo de este programa sigue siendo hoy en día reducir la pobreza, mejorar la productividad agrícola y apoyar a las microempresas en el medio rural (Abiand, 1996).

3. TIC y telefonía móvil en Vietnam

En Asia, la penetración de la telefonía móvil ha crecido enormemente, siendo el número de teléfonos móviles hoy en día superior a los 400 millones y con unas previsiones de que esta cifra supere los 800 millones para el año 2012 (Quinn, 2010).

Si nos centramos el caso de Vietnam, los datos son muy similares a los de la región: en 2009 el sector prestaba servicio a alrededor de 70 millones de personas lo que representaba una penetración de mercado del 80%, es decir, cuatro de cada cinco personas están suscritos a la telefonía móvil, mayoritariamente en su modalidad de prepago (GSOV, 2010).

Estas cifras pueden resultar, en parte, de la política aperturista de los mercados impulsada por el gobierno, tal y como se explicó en el apartado anterior, que también ha afectado al sector de las telecomunicaciones. En abril de 2009 el gobierno concedió cuatro licencias para 3G que deberían permitir que el acceso de banda ancha inalámbrica a Internet se generalice próximamente.

Mientras eso ocurra, el acceso de la población vietnamita a internet es, en la actualidad, más bien bajo. Sólo un 26% de la población, es decir, algo más de 22 millones de personas tienen acceso a internet en el país. Este dato, no obstante, está en línea con sus países importantes del área (en China es del 26% y en la India del 24%).

Tabla 2. Número de teléfono suscritos en Vietnam (fijos y pre-pago)

Año	1995	2000	2005	2009
Número de teléfonos (expresado en miles)	746.5	3286.3	15845.0	130400

Fuente: General Statistics Office of Vietnam, 2010

4. Objetivo y metodología

El objetivo de esta investigación era analizar el impacto de la innovación tecnológica en el seno de las instituciones microfinancieras de un país en expansión como es Vietnam.

Las dificultades para encontrar información en bases de datos oficiales han obligado a llevar a cabo un exhaustivo trabajo de campo basado en encuestas directas, telefónicas o enviadas por correo electrónico, a más de 50 IMF que operan en el país. Fueron finalmente 23 las instituciones que devolvieron el cuestionario completo. El trabajo de campo ha sido complicado y largo por las dificultades a las que nos hemos tenido que enfrentar para obtener datos de las IMF dada la realidad político y social del país.

El cuestionario consta de diferentes preguntas con respuesta cerrada para facilitar el tratamiento de los datos. Se optó por algunas preguntas abiertas cuando se consideraba que el encuestado podría aportar información adicional.

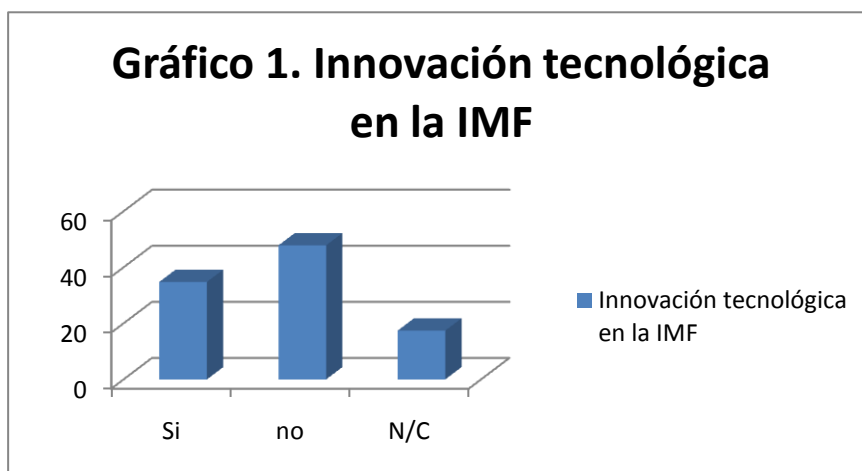
El trabajo de campo se llevó a cabo en dos fases: una primera fase piloto con pre-encuestas dirigidas algunos gerentes claves en el sector microfinanciero vietnamita, desarrollada durante los meses de julio-agosto de 2010. La fase piloto permitió modificar y mejorar algunas preguntas planteadas en el pre-cuestionario. En la segunda fase, entre diciembre de 2010 y enero de 2011, se realizaron las encuestas definitivas⁵.

5. Resultados de la investigación

La primera pregunta indaga la adopción de innovaciones tecnológicas en la organización en los últimos cinco años (gráfico 1). Un 47% de las IMF encuestadas respondieron que no se ha introducido innovación tecnológica en su organización mientras que un 34% de las IMF encuestadas afirman que han introducido algún tipo de innovación. Todas ellas consideran importante dedicar

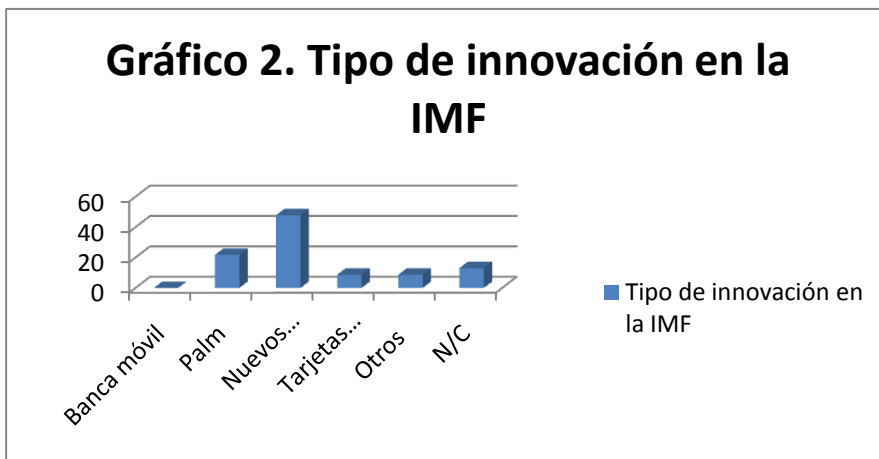
⁵ Ha sido fundamental en esta segunda fase el apoyo de la Universidad de Ho Chi Minh City, especialmente, del Decano y de varios profesores de la Facultad de Economía de Desarrollo de esta Universidad.

parte de sus fondos a la innovación tecnológica pero no siempre es una política prioritaria en estas organizaciones.

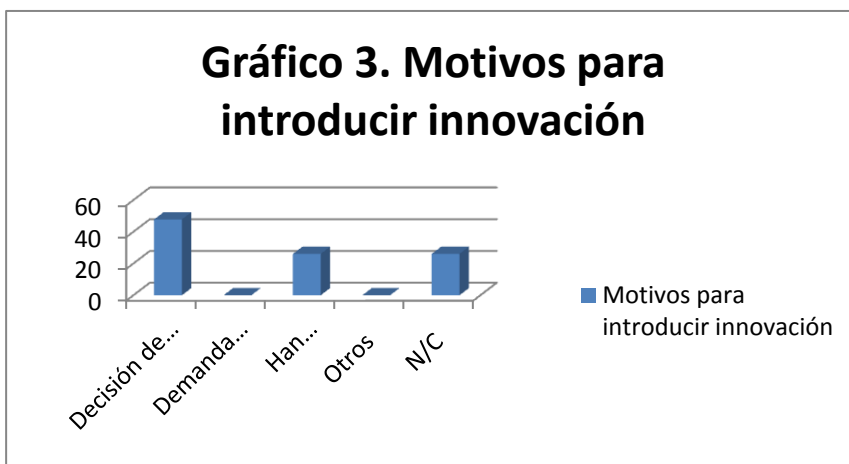


El segundo bloque de la encuesta se refería al tipo de innovación adoptada (gráfico 2). En nuestro caso ninguna de las IMF analizadas ha introducido innovación tecnológica basada en la banca móvil. Una parte de las instituciones encuestadas consideran que este instrumento no es válido en un país como Vietnam donde la densidad de la población es muy alta por lo que consideran que la banca móvil no ayudaría a reducir los costes de transacción de la organización.

La innovación que con más frecuencia se ha introducido es el uso de nuevos programas informáticos (respondieron más del 40% de las encuestadas), seguida del uso de agendas electrónicas (“*palm*”, personal digital asistent) (cerca de un 20% de las encuestadas introdujeron esta innovación). Según las IMF un analista de crédito que cuenta con una “*palm*” es capaz de atender a un mayor número de clientes y por lo tanto, el alcance de las instituciones puede aumentar y reducirse así los costes. Son, por el contrario, muy pocas las organizaciones que ofrecen tarjeta de crédito para sus clientes. En opinión de las IMF analizadas las tarjetas de crédito son difíciles de utilizar en el sector microfinanciero en Vietnam porque una gran parte de las IMF operan en el medio rural donde no existen sucursales o cajeros automáticos (gráfico 2).



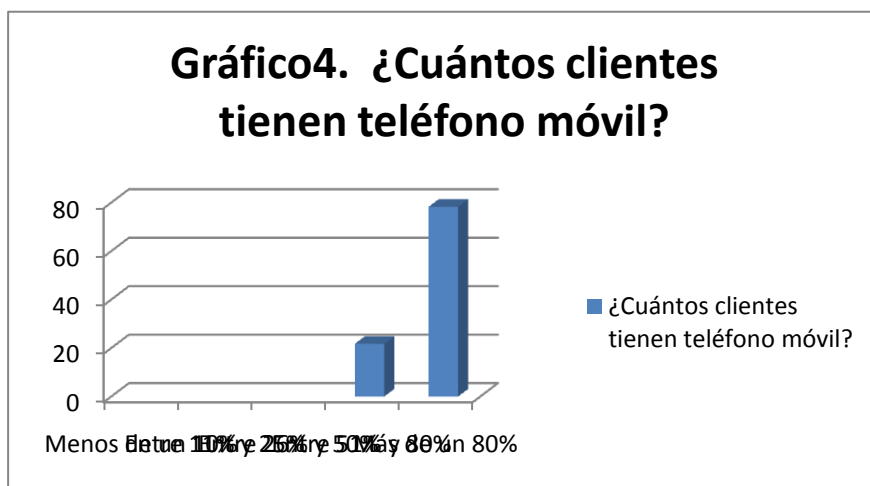
El tercer bloque de preguntas se refería a los motivos para adoptar la innovación (en caso de que se hubiera hecho) (gráfico 3). Las organizaciones que decidieron implementar algún tipo de innovación han solicitado o recibido ayuda externa para poder llevar a cabo esa innovación tecnológica o técnica (más de un 26% de las IMF). Resulta interesante el dato de que ninguna de las IMF han introducido innovación porque haya sido demanda por sus clientes



El siguiente apartado de preguntas se preocupaba de conocer cuál era la situación con respecto a las TIC de sus clientes, realidad que podría condicionar la introducción de innovaciones de producto. Tal y como se explicó en el segundo apartado del presente artículo el porcentaje de personas con teléfonos móviles en Vietnam es muy alto (80% penetración de mercado, 2010) y su coste es relativamente bajo pero estos datos globales no desagregados podrían esconder una situación diferente de la población atendida por las IMF.

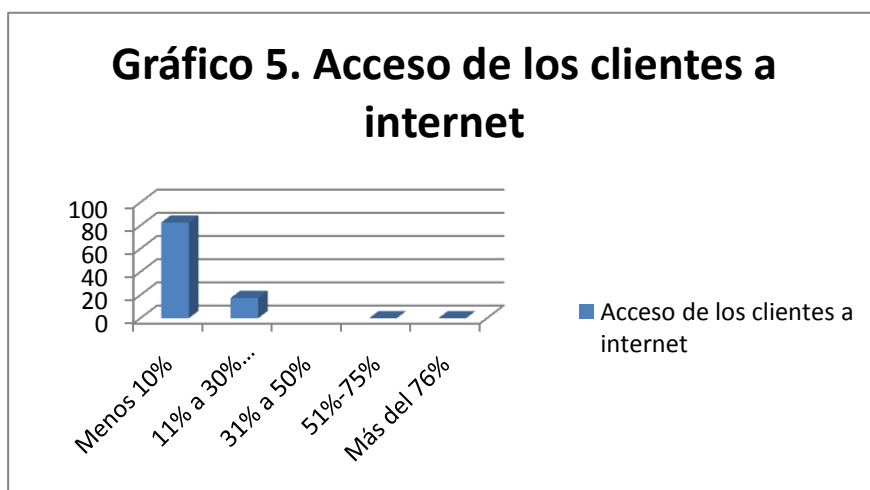
No parece ser el caso. Un 78% de las IMF encuestadas afirman que más de un 80% de sus clientes tienen un teléfono móvil. En ningún caso las IMF

respondieron que el porcentaje de clientes con móviles fuera menor del 50%. Parece que incluso los vietnamitas que viven en el medio rural tienen en alto porcentaje acceso a un teléfono móvil, sea en propiedad, sea de algún familiar (gráfico 4).

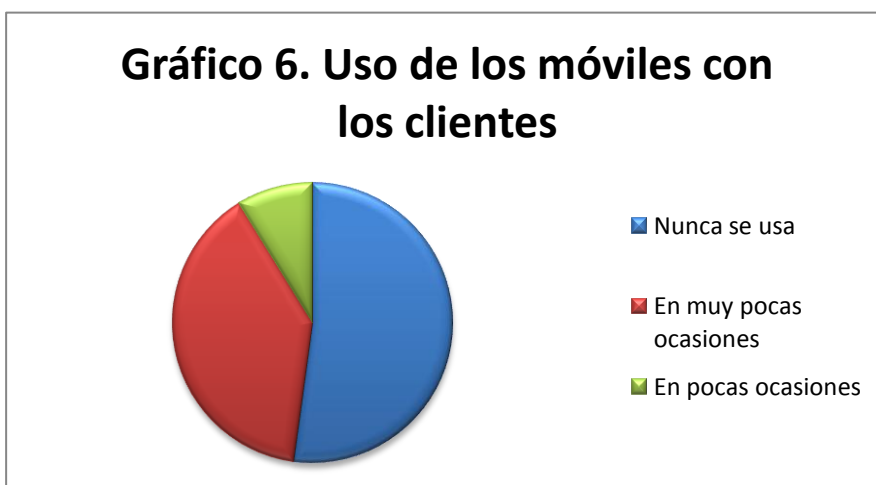


Diferente es la situación en el acceso de los clientes a internet (gráfico 5). La mayoría de las IMF (un 82%) consideran que menos del 10% de sus clientes tienen acceso a internet. Hay que destacar que las IMF que afirmaron que entre el 11 y 30% de sus clientes tienen acceso a él son entidades que operan en el medio urbano.

A la dificultad de acceder a Internet hay que sumar los altos costes de tener un ordenador o dispositivo de acceso. Por lo tanto, la innovación basada en Internet, tan utilizada en el sistema financiero tradicional en los países desarrollados parecería perder sentido en países como Vietnam. Esta, no obstante, es una afirmación que puede volverse falsa a medida que el despliegue (y adopción) de la banda ancha inalámbrica se desarrolle, algo que es previsible en el medio, si no en el corto, plazo.



Por último, se preguntaba si se utilizaba el teléfono móvil para establecer algún tipo de contacto con los clientes. Aun sin formar parte de los sistemas de operación, el teléfono móvil puede utilizarse como instrumento con que construir una relación más fuerte con sus clientes (Mas y Kumar, 2008). Parece, sin embargo, que las IMF en Vietnam todavía no han sabido o querido desarrollar esta vía. Ninguna de las instituciones lo utiliza habitualmente, ni siquiera para enviar mensajes recordatorios (gráfico 6). En concreto, un 52% de las IMF encuestadas reconocen no utilizar el móvil de sus clientes ni consideran que lo harán en un futuro próximo.



6. Conclusiones

Innovar no es solamente inventar. Innovar es llevar a la práctica nuevas ideas que no necesariamente han de ser revolucionarias en su concepción. Una idea, por brillante que sea, no genera frutos si no viene acompañada de una fase de explotación que la transforme en aplicaciones comerciales dirigidas hacia objetivos concretos (Roberts, 2007).

Es esta fase de explotación la que las IMF de todo el mundo deberían tratar de desarrollar, partiendo del conocimiento que poseen de la realidad socioeconómica y cultural en que trabajan. La fase previa, la de la idea, es simple. El progreso de las TIC, y en particular de la telefonía móvil, ha puesto a su disposición la herramienta. El problema no es, por tanto, el qué sino el cómo.

No es una cuestión de preferencias. A medio plazo puede ser una cuestión de supervivencia o, al menos, de mantenimiento de los objetivos. El sector microfinanciero en Vietnam ha crecido considerablemente en los últimos años y

necesitará seguir creciendo. Pero no podrá hacerlo al mismo ritmo sin apoyarse en la innovación tecnológica. La telefonía móvil es un instrumento que ayudaría a reducir sus costes, lo que repercutiría indirectamente sobre los más vulnerables que podrían acceder a servicios y productos microfinancieros más baratos.

Sin embargo, nuestro trabajo muestra que son todavía muchas las IMF vietnamitas que se resisten a incluir estrategias basadas en la innovación. Algunas IMF incluso consideran que la innovación no mejoraría sensiblemente su gestión o su alcance, considerando que conlleva unos altos costes a corto plazo. Quizá su clara dependencia de la ayuda internacional o gubernamental hace que estas instituciones se sientan cómodas con sus modos de operación habituales. Pero, en una época de crisis, en que la ayuda exterior se reduce y los presupuestos públicos se adelgazan, el problema de la sostenibilidad de las IMF se agudizará. Adelantarse a esta situación es lo más sensato que las IMF vietnamitas podrían hacer. Renovarse no es, en ocasiones, una oportunidad. Puede ser una necesidad.

7. Bibliografía

Abiand, V.G. (1996) Grassroots Financial Systems Development in Vietnam. Asia Pacific Rural and Agricultural Credit Association, FAO Regional Office for Asia and the Pacific. APRACA-GTZ Publication.

CGAP (2006). Utilización de la tecnología para construir un sistema financiero inclusivo. Enfoque, nº 32. Localizable en: <http://www.cgap.org/p/site/c/template.rc?gblsearchKeywords=Utilizaci%C3%B3n+de+la+tecnolog%C3%ADa+para+construir+un+sistema+financiero+inclusivo&type=Search+Vignette>

General Statistics Office (1994). Vietnam Living Standard Survey 1992-93. Statistical Publishing House, Hanoi.

General Statistics Office (2000). Vietnam Living Standard Survey 1997-1998. Statistical Publishing House, Hanoi.

General Statistics Office (2010), localizado en: http://www.gso.gov.vn/default_en.aspx?tabid=491 acceso: febrero de 2011.

Hung, D.V. (1998). Study Case: People's Credit Funds in Vietnam. Report Presented to Development International Desjardins, Quebec, Canada.

Hung, S (1997). Savings Mobilization in Rural Vietnam: A compilation and analysis of savings approaches in Microfinance programmes, and of savings behaviour and attitudes amongst beneficiaries. A report to UNICEF, Hanoi.

Llanto, G.M (2000). The Role of Central Banks in Microfinance in Asia and the Pacific: Countries Studies, Asian Development Bank, pp. 334-55.

Mas I. and Kumar S. (2008). Banking on Mobiles: Why, How, for Whom? Focus Note, CGAP, localizable en: <http://www.cgap.org/p/site/c/template.rc/1.9.4400/>

Mc. Carty, A. (2001) Microfinance in Vietnam: A survey of Schemes and Issues". Paper presented to State Bank of Vietnam and Department for International Development.

Mix, 2009. Asia Microfinance Analysis and Benchmarking Report. A Report from Microfinance Information Exchange.

Nghiem, H.S et al (2001) The Efficiency of Microfinance in Vietnam: Evidence from NGO Schemes in the North and the Central Regions. Centre for Efficiency and Productivity Analysis. Report from School of Economics, University of Queensland.

UNDP (1996) Microfinance in Vietnam: A Collaborative Study based upon the experiences of NGOs, UN Agencies and Bilateral Donors, Hanoi (Vietnam).

Poon S. and Tai R. (2010). Microcredit industry in Vietnam. University of Ho Chi Minh City.

Quinn, 2010. Asia's Media Innovators May 2010 – Chapter Two Konrad-Adenauer-Stiftung Media Programme Asia. Localizable en

www.kas.de/mediaasia

www.internetworldstats.com/asia/vn.htm

Roberts, E.B. (2007). Managing invention and innovation. Research-Technology Management, vol. 50, no. 1, pp. 35-54.

The Economist. The End of the Cash Era. 15th February, 2007

Regulating Transformational Branchless Banking: Mobile Phones and Other Technology to Increase Access to Finance January, 2008 Timothy R. Lyman, Mark Pickens, David Porteous . Localizable en

http://www.cgap.org/gm/document-1.9.4905/FN43_SP.pdf