

ESTUDIOS DE CASO DE MICROFINANZAS PARA VIVIENDA CON SERVICIOS DE ACCESO A LA VIVIENDA:

Growing Opportunity Finance

Resumen ejecutivo

Aunque el sector de las microfinanzas se ha expandido de manera exponencial en la India, el acceso a las microfinanzas para vivienda de las personas con ingresos bajos o muy bajos (a veces mencionadas como “la base de la pirámide”) sigue siendo limitado debido a la falta de capital para ese fin y la limitada capacidad de las instituciones microfinancieras. Este estudio de caso presenta las experiencias de un proyecto piloto entre Growing Opportunity Finance (GO) y Hábitat para la Humanidad India que tiene como objetivo ofrecer microfinanzas para vivienda en Tamil Nadu. El proyecto piloto revela la fuerte demanda del producto de microfinanzas para vivienda por parte de los clientes de Growing Opportunity Finance, además de la satisfacción con los servicios no financieros de acceso a la vivienda ofrecidos a los clientes a quienes se les aprobó el préstamo. El modelo de servicios de acceso a la vivienda era lo suficientemente flexible para responder a las distintas necesidades técnicas de los clientes. Los servicios de acceso a la vivienda también ayudaron a Growing Opportunity Finance a garantizar resultados positivos tanto financieros como sociales. Por último, este estudio de caso presenta tres lecciones clave que se pueden generalizar a otras instituciones que implementan proyectos piloto de microfinanzas para vivienda.

1. Las prácticas de préstamo responsables pueden promover sinergias con servicios de acceso a la vivienda de valor agregado que ayudan a los clientes a alcanzar las necesidades de mejoras en la vivienda.



SANDRA CALLISON/HHI

Visitantes de otras instituciones financieras conversan con los clientes de Growing Opportunity que han recibido préstamos de microfinanzas para vivienda.

Cuadro 1. Perfil de la alianza

Growing Opportunity Finance, miembro de la red de Opportunity International, es una institución microfinanciera que ofrece préstamos que generan ingresos y capacitación en la planificación empresarial y el desarrollo social. Al combinar la capacitación, la asistencia técnica y el capital para los clientes de bajos ingresos, Growing Opportunity Finance también ofrece préstamos para mejoras graduales a clientes con buen desempeño.

El Centro de Asistencia Técnica (CAT) de Hábitat para la Humanidad de la India se centra en la generación de un sector de microfinanzas para vivienda vibrante que fortalecerá y transformará el acceso a la vivienda de las comunidades de la India. El CAT presta apoyo al sector de las instituciones microfinancieras con la investigación de mercado, el diseño de productos, el diseño y la contratación a terceros de los servicios de acceso a la vivienda y la planificación de los proyectos piloto.

2. Los servicios de acceso a la vivienda tienen más éxito cuando la institución tiene una sólida comprensión de las necesidades, preferencias y capacidades de los clientes.
3. La capacidad para lanzar un producto de microfinanzas para vivienda debe correlacionarse con el acceso oportuno al capital para apoyar el proyecto piloto y la expansión del producto.

I. Introducción

Este estudio de caso presenta la alianza de microfinanzas para vivienda entre Growing Opportunity Finance India y el Centro de Asistencia Técnica de Hábitat para la Humanidad de la India. El proyecto piloto fue implementado en Tamil Nadu, en sur de la India.

Un estudio de 2007¹ realizado por el Centro de Microfinanzas del Instituto de Gestión Financiera y de Investigación reveló que a pesar de que el sector de las microfinanzas se había expandido de manera exponencial en la India, seguía siendo limitado entre la población de bajos ingresos y la de muy bajos ingresos.

La investigación detectó dos factores principales que impedían el acceso, a saber:

1. **Capital.** Las instituciones microfinancieras de la India carecen de fondos especiales para los productos de microfinanzas para vivienda debido al corto plazo de las finanzas disponibles. Las instituciones microfinancieras por lo general contraen préstamos de hasta veinticuatro meses de los bancos para financiar los préstamos de capital de trabajo a corto plazo, mientras que los préstamos de microfinanzas para viviendas pueden llegar a sesenta meses.
2. **Capacidad.** Las instituciones microfinancieras carecen de experiencia en el diseño, la gestión y la oferta de productos de microfinanzas para vivienda, y no tienen formación en servicios técnicos relacionados con la construcción.

En respuesta a esta investigación, Hábitat India decidió poner a prueba nuevos e innovadores modelos de negocio para ayudar a los clientes de las microfinanzas a acceder a préstamos para vivienda con asistencia técnica. En 2009, Hábitat India estableció el Centro de Asistencia Técnica

(CAT) con sede en Chennai, para promover y apoyar un vibrante sector de las microfinanzas de vivienda en la India con el apoyo de Programa de Subvenciones para la Innovación de USAID. El enfoque del CAT consiste en desarrollar la capacidad del sector micro financiero para penetrar en las microfinanzas para vivienda y avanzar en el aprendizaje de productos de microfinanzas para vivienda innovadores y en los modelos de prestación de servicios. Growing Opportunity Finance (GO) fue una de las primeras instituciones microfinancieras en probar un producto de microfinanzas para vivienda con asistencia técnica.² El CAT proporcionó asistencia técnica institucional a GO y servicios de acceso a la vivienda a los clientes de microfinanzas para vivienda. Este enfoque de valor agregado le ayudó a GO a lanzar productos asequibles de microfinanzas para vivienda y también les ayudó a los propietarios de viviendas a tomar decisiones informadas sobre cómo hacer mejoras en sus casas.

El resultado es un producto de microfinanzas para vivienda con servicios de acceso a la vivienda para los clientes de buen cumplimiento de GO que han participado del modelo de préstamos solidarios. El producto de préstamo para mejoras en la vivienda se ofrece en varias sucursales urbanas, semiurbanas y rurales. En septiembre de 2012, GO tenía distribuidos 171 préstamos para vivienda de un promedio de USD 550.³ Además, 470 habían recibido los servicios técnicos. El 66% de estos clientes pagaron una tarifa por los servicios de acceso a la vivienda. La estructura de tarifas se puso en marcha un mes después del lanzamiento del producto.

Aunque este proyecto piloto se encuentra todavía en una etapa temprana, ya han surgido lecciones valiosas sobre la alianza y sobre la demanda de los servicios de acceso a la vivienda. Este estudio de caso indaga primero las oportunidades y limitaciones del mercado de las microfinanzas para vivienda de la India a la época del proyecto piloto, y, a continuación, analiza las lecciones aprendidas.

1. A Report on Low Income Housing in India: Challenges and Opportunities for Microfinance, Centro de Microfinanzas en el Instituto de Gestión Financiera y de Investigación, Chennai. Junio de 2007.

2. La estrategia comprendió el desarrollo del fondo MicroBuild India para proporcionar una fuente de capital especial para vivienda a las instituciones microfinancieras de la India y una entidad separada para centrarse en el diseño de los productos de vivienda con los servicios de acceso a la vivienda. El fondo MicroBuild de la India no operaba en la época del proyecto piloto que se aborda en este estudio de caso.

3. El 100% de los préstamos son para mujeres.

II. La evaluación del proyecto piloto

1. Oportunidades y desafíos de las microfinanzas para vivienda en la India

Oportunidades

La escasez de viviendas de la India se estima que es de 40 millones de unidades.⁴ En consecuencia, la demanda de vivienda es muy alta en toda la India. Además, solo el 46% de la población tiene instalaciones de baño en la casa; el 37% vive en un apartamento de una habitación, y el 32% tiene acceso al agua tratada.⁵ Actualmente, 62 millones de personas de las zonas urbanas viven en asentamientos precarios y en asentamientos de personas sin título de propiedad o que no pagan alquiler –más del 21% de la población urbana. La oferta de vivienda se ve limitada por la falta de financiamiento de la vivienda para las personas de bajos ingresos. Arnab Roy del Banco Nacional de Vivienda hace hincapié en que el apoyo gubernamental se presenta en una combinación de subsidios y en la construcción de viviendas nuevas, junto con los entornos regulatorios favorables. Sin embargo, el subsidio gubernamental por sí solo no es suficiente para satisfacer la demanda de vivienda en la India.

“Un enorme crecimiento y construcción en las zonas urbanas y en las zonas periurbanas no es ningún indicio de que todo está bien: las altas edificaciones atienden a la población más rica, mientras que la clase baja se queda fuera.”⁶

— Arnab Roy, en su exposición en Taller de consulta del paquete de herramientas de las microfinanzas para vivienda organizado conjuntamente por el National Housing Bank e International Finance Corp.

4. Un reporte sobre la vivienda de Bajos recursos en India: desafíos y oportunidades para las microfinanzas. Centro de Microfinanzas del Instituto de Gestión Financiera y de Investigación, Chennai. Junio 2007
5. P. Sunderanjan. “La mitad de los hogares de la India tienen teléfonos celulares, pero no baños” The Hindu Newspaper, 14 de marzo de 2012.
6. Arnab Roy, hablando en el Taller de asesoramiento sobre el kit de herramientas de microfinanzas para vivienda organizado conjuntamente por NHB y la CFI. Presentación: Visión y rol de NHB en el desarrollo del mercado de las microfinanzas de la India, National Housing Bank, Nueva Deli, India. 23 de noviembre de 2013.

El Gobierno ha dado pasos para aumentar el acceso al financiamiento de viviendas asequible mediante la creación de un entorno propicio. El National Housing Bank apoya a las instituciones interesadas en emprendimientos de vivienda para el sector de bajos ingresos con regulaciones y regímenes de refinanciamiento y planes de refinanciamiento. Pero la oferta de financiamiento para viviendas de bajos ingresos en la India es limitada en todos los niveles: el promedio de hipotecas respecto del PIB se estima en el 7%. Este fue confirmado por la propia investigación de mercado del CAT, que reveló que el 43% de los encuestados de Tamil Nadu obtuvo financiamiento para las mejoras en la vivienda de entidades crediticias, y un 23% les pidió dinero prestado a la familia y a amigos. Solo el 12% utilizó fondos de entidades gubernamentales, y otro 12% utilizó préstamos formales. Actualmente, la mayoría de las instituciones microfinancieras no ofrecen microfinanciamiento para vivienda, aunque muchas muestran interés en ello. El aumento del porcentaje de los préstamos de microfinanzas para la vivienda de la India, del 1% actual a solo el 6%, se traduciría en que más de un millón de hogares tuviesen el acceso a una vivienda mejor.⁷

Tabla 1: Estadísticas de rendimiento financiero clave del producto préstamos para vivienda (septiembre de 2012)

Total de clientes que recibieron orientación financiera para vivienda y orientación técnica	1.310
Total de asistencia técnica sobre construcción, en el sitio	468
Sin cargo / con cargo	159 / 309
Total de préstamos desembolsados	171
Suma total desembolsada	USD 102.019
Cartera pendiente actual	USD 87.662
Cartera en riesgo superior a 30 días	0%

El CAT y GO reconocieron que fijar como meta los grupos de bajos ingresos, que tradicionalmente han sido excluidos del mercado de la vivienda, requeriría productos de financiamiento de vivienda personalizados con servicios de valor agregado. Cada aliado aportó su propia fortaleza a la alianza: el CAT aportó conocimientos técnicos en la construcción de viviendas asequibles y servicios de acceso a la vivienda, junto con años de experiencia en trabajar con

7. Esto sería a la par con las Filipinas, pero todavía por debajo de los líderes mundiales como Bolivia y el Perú, donde las microfinanzas para vivienda significan más del 10% de las carteras.

organizaciones no gubernamentales y aliados de grupo de autoayuda en todo el país. GO se incorporó a la alianza con ambiciosos planes para expandir su pequeña pero creciente cartera en todo el país, junto con un enfoque centrado y la asistencia en liderazgo de la red Opportunity International. El proyecto piloto fue bien posicionado para lanzarlo a nivel nacional en un futuro cercano.

Retos

La crisis de las microfinanzas en Andhra Pradesh, de la India en 2010⁸ condujo a retrasos e incertidumbre en todo el sector y tuvo un efecto perceptible al principio del proyecto piloto. Debido a la crisis de liquidez continua, la capacidad de GO de recaudar capital para financiar la fase piloto es un obstáculo tremendo. Muy pocas instituciones microfinancieras de la India han tenido acceso al nuevo financiamiento de los bancos e inversionistas. La carencia de capital ha disminuido el desembolso de los préstamos para la vivienda a los clientes y le ha impedido a GO alcanzar la meta de quinientos clientes en el año piloto.

La crisis de las microfinanzas también ha llamado la atención cada vez más a la necesidad del otorgamiento de préstamos responsable y a una mejor capacidad financiera del segmento de bajos ingresos. GO y el CAT reconocieron la necesidad de proporcionar educación financiera y orientación técnica a todos los clientes antes de que soliciten préstamos para vivienda, como una manera de aumentar la capacidad financiera y de promover la transparencia con el producto.

2. Diseño de productos:

Factores clave del éxito y del fracaso

Desde agosto de 2010 hasta febrero de 2012, el CAT y GO implementaron de manera colaborativa el siguiente enfoque de cuatro fases para el proceso de diseño del producto: investigación de mercado, diseño de productos, pruebas piloto y seguimiento y modificación del producto.

Tabla 2: Características clave del producto de préstamo para vivienda de GO

Empleo del préstamo	Reparaciones mayores y menores. Ampliaciones y adiciones. Terminación y mejoras en la vivienda (incluso agua y saneamiento). Obras en curso o en ampliación.
Requisitos	Excelentes antecedentes de pago durante dos o tres ciclos en la configuración de grupo
Tipo del préstamo	Préstamo personal, evaluado del grupo
Cuota mensual equivalente	Del 25% al 30% del ingreso familiar neto
Suma	USD 184 – USD 920
Plazo	De 12 a 24 meses
Tasa de interés	El 24% sobre saldo
Garantía real	Préstamo basado en el flujo de fondos con garantes y cosolicitantes. A falta de título, se aceptan los siguientes documentos: contrato de compra, comprobantes del impuesto a la propiedad, subdivisión gubernamental o copia de una factura de electricidad o de agua; identificación y un garante. Estos documentos sirven solo como documentos supletorios como prueba del título.
Cargos de la solicitud	El cargo administrativo es el 1% del importe del préstamo.
Cargos por servicios técnico	USD 4,50 por cada visita del ingeniero
Requisitos adicionales	Concurrencia a la reunión de orientación, evaluación técnica efectuada en sitio.

La primera etapa consistió en estudiar detalladamente el mercado, en términos de los aspectos de los productos financieros y de las necesidades de los servicios de acceso a la vivienda. A partir de la experiencia de la red Opportunity International en financiamiento de viviendas y en el diseño de productos de préstamos personales, GO llevó a cabo una encuesta entre sus clientes para entender las necesidades, preferencias y capacidades de estos. Praveen Samuel, gerente de mercadeo de GO, describió el proceso diciendo que GO

8. La crisis de los microcréditos en el estado indio meridional de Andhra Pradesh comenzó en octubre de 2010 con una ola de suicidio causado por sobreendeudamiento generalizado, mal empañar la imagen del sector en India y el extranjero. Presentación: "La visión de NHB y su papel en el desarrollo de la vivienda mercado de las microfinanzas en la India" Banco Nacional de la Vivienda, Nueva Delhi, La India. 23 de noviembre 2012.

había llevado a cabo su propia investigación de mercado y los ejercicios para el diseño del producto, mientras que el equipo del CAT había ayudado a clasificar las necesidades de vivienda de los clientes. Samuel manifestó: “Al principio, éramos muy exigentes con los requisitos de los préstamos para mejoras en la vivienda, pero este proceso nos ayudó a indagar y diseñar el producto”.

El CAT también llevó a cabo estudios de mercado más amplios, y encuestó a seiscientas personas seleccionadas al azar de Tamil Nadu asociadas con organizaciones no gubernamentales, instituciones microfinancieras y otras asociaciones, utilizando una combinación de entrevistas estructuradas y discusiones de grupos sobre puntos particulares. El 89% de los encuestados eran mujeres. La investigación de mercado indagó las necesidades del pasado y del futuro en materia de vivienda, con el fin de diseñar las características del producto de servicios de acceso a la vivienda, y reveló lo siguiente:

La educación técnica y financiera y los servicios técnicos constituyen el factor diferenciador del producto del proyecto piloto.

- Prueba de la tenencia: el 50% de los encuestados de las zonas urbanas y semiurbanas tienen algún tipo de documento para demostrar la tenencia de la casa. En las zonas rurales, el 70% de los encuestados tienen una prueba de tenencia.
- Mecanismo de préstamo: el 73% trata de aprovechar la vivienda como un préstamo personal individual, frente al 21% en forma de préstamo solidario.
- Gastos incurridos en mejoras en la vivienda: en las zonas urbanas, semiurbanas y rurales, el 84% de los encuestados gastó aproximadamente USD 1.000 en mejoras de la casa en los últimos dos años.
- Necesidad futura de vivienda: el 62% necesitó préstamos para las mejoras de la vivienda, incluidas la fijación del techo y del piso, las ampliaciones de las habitaciones de la construcción y la compra de terreno.
- Cargo del servicio: los encuestados de las zonas urbanas, semiurbanas y rurales están dispuestos a pagar los servicios de acceso a la vivienda (el 95%).

Servicios de acceso a la vivienda que presta el CAT de Hábitat India:

- Educación financiera y orientación técnica.
- “Primer paso” del servicio técnico impartido por el equipo técnico de Hábitat.
- Prospectos para gestionar el trabajo de mejoras en la vivienda.
- Línea telefónica de ayuda para los asuntos técnicos.

Los resultados del estudio de mercado demostraron claramente que la demanda de financiamiento de vivienda era alta; así como el interés en los servicios de acceso a la vivienda. Basándose en la investigación de mercado, GO posicionó el producto para los clientes de préstamos solidarios que estaban preparados para los préstamos personales. El CAT proporciona los servicios de acceso a la vivienda. Al cliente se le cobra un cargo de USD 4,50 por la visita del ingeniero, el 1% del importe del préstamo en concepto de cargos de procesamiento, y por única vez, una prima de seguro de vida de USD 12.

GO y el CAT han lanzado el producto en nueve sucursales de tres distritos (urbanos y rurales) de Tamil Nadu. GO cuenta con un gerente de préstamos para vivienda que se comunica directamente con el equipo técnico. Los oficiales de las relaciones con el cliente promueven el producto de préstamos para vivienda y comienzan las solicitudes con la asistencia del gerente de la sucursal. El gerente de préstamos para vivienda actualmente supervisa nueve sucursales.



Growing Opportunity está expandiendo los préstamos de microfinanzas para vivienda en esta comunidad.

SANDRA CALLISON/HFI

Tabla 3: Matriz de complejidad de las mejoras en las viviendas

Tipo de obra	Nivel de complejidad	Importe promedio del préstamo en USD	Días de trabajo	Porcentaje de las mejoras realizadas
Pozo	1	601	1 – 4	6%
Pared compuesta	2	747	8 – 15	7%
Colocación de pisos	2	547	2 – 10	21%
Pintura y empaste	2	693	10 – 15	17%
Impermeabilización	2	656	7 – 10	7%
Colocación de techos	3	638	7 – 15	15,5%
Retrete y sala de baño	3	729	6 – 7	8,5%
Escaleras	3	638	4 – 10	7%
Otros (añadir habitación, cableado, etc.)	3	693	5 – 60	11%

3. Servicios de acceso a la vivienda

La asistencia técnica se presta en tres puntos de contacto: orientación previa a la solicitud (90 minutos), visita de evaluación técnica (45 minutos), y visita sobre el uso del préstamo y evaluación del efecto (30 minutos). Cada uno juega un papel determinado en ayudar a los clientes de GO a que tengan acceso a vivienda, y a la vez a reducir el riesgo crediticio.

- **Servicios de acceso a la vivienda previos a la solicitud.**

La experiencia demostró que los clientes estaban interesados en hacer uso de los préstamos para vivienda pero no siempre sabían cómo dar prioridad a las necesidades de vivienda y hacerlas coincidir con la asequibilidad. Al principio de la fase piloto, el CAT observó que la estimación efectuada por los clientes daba lugar a una estimación de precios muy alta, de a veces más del cuádruple del importe máximo del préstamo. Existía el riesgo de que los clientes pudiesen solicitar una cantidad máxima de préstamo sin realmente haber pensado en las mejoras que iban a poner en práctica, lo que podía hacer que las mejoras en las viviendas quedasen sin terminar, o que los fondos del préstamo no se usasen totalmente o que se desviasen.

El CAT recomendó una orientación previa a la solicitud a fin de mejorar la eficiencia del proceso del préstamo, y hacer que los procedimientos de préstamo para mejoras de la vivienda fuesen transparentes para los clientes. La sesión de orientación se comercializa a clientes de préstamos solidarios con un mínimo de dos períodos de préstamo con éxito. El administrador de préstamos para vivienda y un miembro del personal del CAT imparten la orientación. La orientación previa a la solicitud aborda los siguientes temas: orientación sobre

el préstamo para mejoras en la vivienda, instrucción sobre aspectos básicos financieros, introducción a aspectos técnicos de mejoras en la vivienda, y preguntas y respuestas. El gerente de préstamos para vivienda ayuda a los solicitantes a llenar la solicitud respectiva.

- **Visitas técnicas en el sitio previas al préstamo.** El CAT implementó la visita técnica en construcción en sitio para evaluar los aspectos técnicos de construcción de las necesidades del cliente en materia de mejoras de la vivienda. La investigación reveló que el 90% de los clientes no pudo determinar la suma del préstamo correcta por sí mismo porque no tenía el conocimiento técnico para estimar los costos.

La visita técnica ayuda a los clientes mediante el uso de una hoja de evaluación técnica para evaluar la condición de la vivienda, las mejoras en la vivienda propuestas y los costos estimados. La primera visita consiste en una evaluación preliminar en la que se llena la ficha técnica, que más tarde forma parte de la solicitud de préstamo del cliente. Un equipo técnico hace recomendaciones relativas al uso y al importe del préstamo, y organiza una segunda visita en los casos muy complejos. Las visitas son una oportunidad para que el equipo técnico plantee toda preocupación que pueda afectar el préstamo, tales como el daño estructural. El valor del servicio “en la puerta” consiste en que el cliente recibe una hoja de evaluación técnica preliminar, los costos y materiales estimados, y todo prospecto u hoja técnica sobre las necesidades relevantes de mejoras de la vivienda. Además, una línea de ayuda está a disposición de los clientes para que accedan al asesoramiento técnico en cualquier momento después de que el préstamo ha sido desembolsado.

- **Visita sobre el uso del préstamo.** Un miembro del equipo técnico en construcción realiza la visita sobre el uso del préstamo. Esta es una oportunidad de verificar el uso del préstamo y revisar con el cliente toda actividad de construcción pendiente y los posibles pasos a seguir. El proyecto piloto reveló que el 60% de las mejoras son de un nivel de complejidad entre medio y bajo (véase el cuadro 3).

El proyecto piloto reveló las siguientes lecciones clave al proveer la asistencia técnica en construcción:

1. La orientación financiera y técnica que usa el sistema de grupo ayuda a GO a preparar a los clientes antes del proceso de solicitud del préstamo. En el primer año, 1.300 clientes asistieron a la orientación financiera y técnica en la etapa previa a la solicitud, y 408 de ellos solicitaron un préstamo para mejoras en la vivienda. GO percibió que poner a prueba los pasos realizados antes de la aprobación de la solicitud del préstamo hizo más eficiente su producto de mejoras en la vivienda. Además, el 60% de los clientes se sintió lo suficientemente seguro como para solicitar el producto de préstamo para vivienda. GO ha hecho de la orientación financiera y técnica un requisito para todos los clientes de préstamos para vivienda. Esto no solo ha creado una cartera de clientes de GO, sino que también ha enseñado a los clientes los diferentes tipos de mejoras y cómo pueden ahorrar dinero en el proceso. Por ejemplo, la descentralización de las aprobaciones de los préstamos de hasta USD 540 les ayudó a los gerentes de sucursal a reducir el tiempo de procesamiento de los préstamos.
2. Las hojas técnicas demostraron ser una herramienta esencial para que el comité de préstamos de GO tomase la decisión sobre el préstamo. Las recomendaciones ayudan a dividir las necesidades de vivienda del cliente en pasos manejables. La hoja técnica es una buena herramienta de comunicación entre el cliente, la institución y los servicios técnicos. GO ve el valor de la hoja técnica para garantizar que el cliente haga uso efectivo del préstamo.



SANDRA CALLISON/HFI

Un oficial de préstamo de Growing Opportunity visita un cliente de microfinanzas para vivienda.

3. Las visitas técnicas fueron un factor importante para ayudarles a los clientes con el uso del préstamo. Los gerentes de préstamos para vivienda de GO observaron que el 78% de los clientes habían completado las mejoras en la vivienda previstas. La visita sobre el uso reveló que eventos inesperados, como los monzones retrasaron la ejecución y los clientes necesitaron más tiempo para completar la obra. GO ha observado que las verificaciones periódicas y continuas sobre el uso de los préstamos de montos altos animan a los clientes a utilizar los préstamos de manera eficiente, lo que a su vez minimiza el riesgo crediticio. En los casos en que hubo un desfase entre la orientación y el desembolso, hubo un aumento en la cantidad de préstamos desviados.

En vista de estas lecciones importantes, el proyecto piloto no ha indagado extensamente sobre el tema del costo de la prestación personalizada de los servicios de acceso a la vivienda. El verdadero costo de brindar los servicios debe tenerse en cuenta con el fin de evaluar la sostenibilidad de estos servicios a los clientes de GO. En la actualidad, el costo de los servicios de acceso a la vivienda se ha subvencionado con el financiamiento de USAID. Sin embargo, el estudio de mercado y el proyecto piloto revelan que los clientes están dispuestos a pagar. Además, la experiencia piloto con el cobro de honorarios se ha centrado en torno a las mejoras sencillas. Aunque el producto se elaboró para ofrecer visitas técnicas posteriores para apoyar la obra de las mejoras en la vivienda, este estudio de caso no proporciona más conocimientos sobre el número de visitas que el cliente está dispuesto a pagar a medida que aumenta la complejidad o el importe del préstamo. Se necesita un análisis adicional para entender el problema del costo con mayor profundidad.

También hay una limitación con el producto por el lado de la dotación de personal. Aunque GO cuenta con un gerente de préstamos para la vivienda, el producto se comercializa principalmente utilizando los oficiales de crédito existentes, con un régimen de incentivos por separado para las microfinanzas para vivienda. Además, el gerente de préstamos para vivienda tiene que gestionar nueve sucursales. Al considerar la oferta del producto en más sucursales, GO tendrá que considerar diferentes estrategias para cerciorarse de que el personal tenga las habilidades adecuadas, la capacitación y el tiempo para dedicárselos al producto.

III. Lecciones clave

Las prácticas de préstamo responsables son sinérgicas con los servicios de valor agregado

Dada la enorme demanda del país, las instituciones interesadas en ofrecer microfinanzas para vivienda deben tener en cuenta cómo dar seguridad acerca de las prácticas de préstamos responsables. Los clientes a menudo quieren un préstamo de mayor importe, independientemente de las necesidades y la asequibilidad. GO ha creado un enfoque de dos vías para garantizar la protección del cliente. Para preparar a los clientes para los préstamos para vivienda, GO y el CAT han incorporado la capacitación en orientación financiera y técnica. Esta breve pero eficaz orientación se proporciona en la forma de sesiones de aula que comprende la proyección de un vídeo corto y ayuda a los clientes a

entender la propuesta de valor de un préstamo que no genera ingresos. Los resultados de la prestación de este servicio son prometedores y muestran que la capacitación ayuda a los clientes a prepararse para los préstamos para vivienda y decidir sobre un importe de préstamo asequible, a veces en etapas. GO requiere celebrar periódicamente reuniones de grupo en las que los temas instructivos se aborden a menudo, además de los asuntos normales. Por el lado de la solicitud de préstamo, GO utiliza la oficina de crédito Highmark, lo que ayuda a evitar el tratamiento de los clientes con dos o más préstamos pendientes de otras instituciones microfinancieras. Juntos, estos dos elementos le ayudan a GO a promover la protección del cliente y las prácticas responsables de otorgamiento de préstamos.

Servicios de acceso a la vivienda exitosos

Este proyecto piloto ha lidiado con la forma de proporcionar alta calidad pero asistencia técnica de bajo costo que pueda ser accesible a un gran número de personas con el fin de aumentar la calidad de las condiciones de vivienda y mitigar el riesgo del cliente y de la institución. Una revisión del producto de seis meses de la prueba piloto resultó en las siguientes recomendaciones:

1. Los préstamos para mejoras de vivienda deben ser categorizados de acuerdo con el tipo y la complejidad de las mejoras. Esto comprende: reparaciones mayores y menores, ampliaciones, finalizar la construcción y mejoras de la casa (incluidas el agua y el saneamiento), y la construcción incremental o progresiva. Esto ayuda a los clientes a entender que no todas las mejoras se podrían realizar a la vez, en vista de lo que ellos podrían pagar en ese momento. Este enfoque en las pequeñas reparaciones y mejoras también ha ayudado a GO hacer frente a las limitaciones de capital destinado a viviendas.
2. Dado que la demanda de mejoras simples es muy alta en la India, el CAT ha centrado gran parte de su esfuerzo en la elaboración de prospectos y hojas técnicas para ayudar a aquellos clientes que no necesitan la guía de trabajadores expertos o de ingenieros para hacer mejoras pequeñas pero importantes. Aunque la prueba piloto de la línea de asistencia técnica al cliente ha revelado que los clientes prefieren el contacto y la capacitación cara a cara, los prospectos técnicos y las hojas técnicas han ayudado a las

familias a pensar sobre las opciones e ideas acerca de las mejoras simples.

3. Los clientes están dispuestos a pagar los servicios que les ayudan a alcanzar las metas de vivienda. Los servicios personalizados, incluidos los prospectos técnicos y los servicios técnicos pertinentes, además confirman que el modelo de tarifa por servicio ha demostrado su eficacia cuando se corresponde con la combinación de productos correcta de los servicios de acceso a la vivienda.

Garantizar el acceso oportuno al capital

Este estudio de caso pone de manifiesto la importancia de la disponibilidad oportuna del capital para el éxito de un producto de microfinanzas para vivienda. La falta de acceso al capital ha ocasionado que GO otorgue menos préstamos para vivienda de lo previsto. Por ejemplo, aunque 1.300 clientes han recibido capacitación, GO ha desembolsado solo 200 préstamos hasta la fecha. Ante la falta de capital, GO en cambio se ha centrado en el otorgamiento de préstamos para pequeñas mejoras de la vivienda, como los préstamos de USD 460 para saneamiento o baños. Aunque GO se dedica a formar la cartera con productos de microfinanzas para vivienda –y la junta directiva ha elaborado una estrategia de microfinanzas para vivienda que avanza; el principal obstáculo para ir más allá de los primeros doscientos préstamos es la recaudación oportuna de capital. La disponibilidad de capital para préstamos específicos para vivienda sigue siendo una restricción en la conducción de las microfinanzas para vivienda en la India, debido a la crisis de las microfinanzas.

IV. Conclusión

Este estudio de caso presenta las experiencias de la relación de colaboración entre Growing Opportunities Finance y el CAT de Hábitat para la Humanidad India en la conducción de las microfinanzas para vivienda con los servicios de acceso a la vivienda en Tamil Nadu. Las lecciones clave extraídas de las experiencias presentadas en este caso serán de gran valor para el sector de las microfinanzas de la India y para la comunidad más amplia de operadores. En concreto, el seguimiento y la evaluación continuos del proyecto piloto revelan la demanda del producto y la satisfacción con los servicios entre los clientes. El proyecto piloto presenta un modelo de servicios de acceso a la vivienda que responde a la variación de las necesidades técnicas de los clientes y le ayuda a la institución a garantizar positivos resultados financieros y sociales. Por último, el éxito de un proyecto piloto en un país con tan alta demanda requiere liderazgo y transformación en toda la institución para obtener el producto correcto y para crecer.

Contactos:

Davidson Prince, Gerente de Desarrollo de Productos, del Centro de Asistencia Técnica de Hábitat para la Humanidad India, davidsonk@hfhindia.org.

Jennifer Oomen, gerente de financiamiento para vivienda, Hábitat para la Humanidad Internacional para Asia y el Pacífico, joomen@habitat.org.

Enlaces clave:

Growing Opportunity Finance: gopportunity.net/

GO en Mix Market:
mixmarket.org/mfi/growing-opportunity

Centro de Asistencia Técnica de Hábitat para la Humanidad India: habitatindia.in/housing-support-services/hmftac/



INTERNATIONAL HEADQUARTERS: 121 Habitat St. Americus, GA 31709-3498 USA
229-924-6935 800-HABITAT fax 229-928-8811 publicinfo@habitat.org habitat.org