

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

# SELECT Servicios Financieros

### Resumen ejecutivo

La alianza entre Hábitat para la Humanidad Malawi y Select Financial Services demuestra la necesidad de las personas del grupo de ingresos más bajos de Malawi de tener acceso a financiamiento de vivienda asequible y formal y a los servicios de acceso a la vivienda asequibles. Esta alianza se formó para abordar conjuntamente las necesidades de los clientes del sector financiero en vivienda. Las lecciones que surgen de esta alianza son relevantes para mejorar los préstamos de microfinanzas para vivienda en Malawi y también de la red de Hábitat para la Humanidad Internacional y la comunidad de los operadores de las microfinanzas.

### I. Introducción

Este estudio describe los retos, las oportunidades y las lecciones aprendidas de la alianza entre Hábitat para la Humanidad Malawi y Select Financial Services, que se inició a comienzos de 2011. El memorando de entendimiento de esta alianza estipula que SELECT proporcionará préstamos para el financiamiento de vivienda a los clientes de Malawi, mientras que Hábitat proporcionará servicios de acceso a la vivienda.

Hábitat Malawi fue inscrita como una organización no gubernamental en 1986 para abordar el tema de la vivienda de las personas de escasos recursos de Malawi. Su visión es “un mundo donde todos tengan un lugar adecuado para vivir”.

Judith Kumwenda, una cliente de SELECT que pudo mejorar su casa.



### Hábitat Malawi opera en las siguientes áreas de programas:

- Provisión de casas adecuadas y de bajo costo a los clientes.
- Provisión de préstamos de microfinanzas para vivienda para mejoras en la vivienda o construcción progresiva.
- Provisión de viviendas de manera gratuita a los niños huérfanos y a los niños vulnerables.
- Provisión de casas modelo y alojamiento seguro a las familias de las zonas propensas a inundaciones.

Hábitat Malawi ha construido, rehabilitado, reparado o mejorado más de 8.563 unidades de vivienda en Malawi desde su fundación, en 1986, y ha proporcionado vivienda simple y asequible a más de 872 familias.

SELECT se constituyó en diciembre de 2007. Su modelo de negocios se basa en préstamos sobre los salarios para el financiamiento de vivienda y préstamos para consumo. Según este modelo, los empleadores deducen a los empleados las cuotas mensuales del préstamo del comprobante de pago y las remite a SELECT. Esta práctica le permite a SELECT ofrecer a los clientes tasas de interés competitivas. El riesgo de incumplimiento de pago también se reduce mientras que los clientes de SELECT permanezcan empleados.

Hábitat Malawi y SELECT crearon esta alianza para llegar a muchas comunidades de bajos ingresos con préstamos de microfinanzas para vivienda y servicios de acceso a la vivienda que sean asequibles y flexibles. La función de SELECT consiste en proporcionar préstamos de microfinanzas para vivienda, mientras que Hábitat Malawi ofrece servicios de acceso a la vivienda. SELECT ya ha desarrollado un producto de crédito de microfinanzas para

vivienda destinado a trabajadores asalariados estatales como sus principales clientes. A enero de 2013, esta alianza había operado durante veinticuatro meses.

Hábitat Malawi y SELECT acordaron un marco amplio para los esfuerzos de colaboración destinado a servir a los clientes en formas que potencian la misión de cada organización. Las partes acordaron:

- a. Combinar sus recursos, conocimientos y experiencia para complementarse y beneficiarse mutuamente del enfoque de negocios y del trabajo principal.
- b. Continuar la alianza que se estableció en 2011.
- c. Formalizar esta alianza organizacional a escala local y nacional.
- d. Promover la cooperación local y nacional entre SELECT Financial Services y Hábitat Malawi.
- e. Formar una base para futuras alianzas regionales con Hábitat para la Humanidad Internacional (en África y el Oriente Medio) y SELECT África.

### Cuadro 1: Motivaciones de una alianza

#### Hábitat para la Humanidad Malawi

- Experiencia en la oferta de servicios de acceso a la vivienda, incluida la asistencia técnica en construcción.
- Deseo de proporcionar servicios de acceso a la vivienda (incluida la asistencia técnica en construcción) para clientes de bajos ingresos, y destinados a las mejoras en la vivienda y a construcciones progresivas.
- Oportunidad de trabajar con una institución microfinanciera que tiene una gran base de clientes y fondos para préstamos, mediante la que se podrían ofrecer los servicios antes mencionados.
- Deseo de aprender de las experiencias de la oferta de servicios de acceso a la vivienda y compartir estas experiencias con otros.

#### SELECT

- Experiencia en préstamos deducibles del pago de salarios para el financiamiento de vivienda.
- Gran demanda de préstamos de microfinanzas para vivienda del segmento de más bajos ingresos de Malawi.
- Deducciones garantizadas de las cuotas de pago de los préstamos a empleados estatales, que son los clientes principales.
- Deseo de agrupar los préstamos de microfinanzas para vivienda con servicios no financieros como la asistencia técnica en construcción.
- La necesidad de aprender de una organización que tiene la misma misión de ofrecer servicios financieros para vivienda, especialmente la asistencia técnica en construcción.

## II. Análisis de la experiencia de la alianza

### 1. Oportunidades y desafíos de las microfinanzas para vivienda en Malawi

#### Oportunidades

- Existe una gran demanda de préstamos para vivienda en Malawi. En un estudio de ONU- HABITAT de 2009, se observó que menos del 1% de los empleados de Malawi tenían acceso al financiamiento hipotecario. Por tanto, las instituciones financieras ven una enorme demanda de préstamos de microfinanzas para vivienda.
- SELECT puede proporcionar a los clientes fácil acceso a los préstamos. La mayoría de los trabajadores estatales asalariados califican para este préstamo porque las cuotas de pago se deducen de la fuente de sus nóminas.
- La cultura de la autoconstrucción y la necesidad de mejorar las condiciones de vivienda de forma progresiva están arraigadas en muchas partes de África, y esto contribuye al alto potencial de las microfinanzas para vivienda.

**Cuadro 2: Responsabilidades de Hábitat Malawi y SELECT durante la alianza**

**Hábitat para la Humanidad Malawi:**

- Ofrecerá servicios de acceso a la vivienda, incluida la asistencia técnica en construcción, a los clientes de SELECT de préstamos para vivienda para la construcción simple y de bajo costo de vivienda o para mejoras. Estos servicios deberían incluir información técnica, servicios profesionales y capacitación, asesoramiento y servicios relacionados con los productos de construcción específicos, visitas de seguimiento de los especialistas en construcción y la intervención de ingeniería estructural.
- Proporcionará un programa de tarifas de servicios que SELECT dará a cada cliente.
- Explicará a los clientes que los servicios de acceso a la vivienda se incluyen en el paquete de préstamos para vivienda, de acuerdo con la lista de servicios que ha de prestar Hábitat Malawi, y cómo beneficiarse de ellos. (Todo servicio adicional que solicite el cliente tendrá que ser consultado con el especialista en servicios de acceso a la vivienda de Hábitat Malawi, y se cobrarán honorarios adicionales por este servicio. Estos honorarios se pueden incluir en el préstamo, con el acuerdo del cliente, o se pueden pagar por separado).
- SELECT deberá de ser informado de todo cambio en su estructura de tarifas o de fijación de precios, junto con todo cambio en los procedimientos que afecten a SELECT y que sean materiales.

**SELECT:**

- Proporcionará préstamos para vivienda y los propósitos relacionados con la vivienda a los clientes dentro de su mercado meta, a través de sus procedimientos normales de solicitud de préstamo.
- Facilitará espacio y adecuadas instalaciones en sus oficinas – escritorio, silla, archivador y el auricular del teléfono– para los empleados de Hábitat Malawi y para los especialistas de servicios de acceso a la vivienda.
- Derivará todos los clientes que soliciten el producto préstamos para vivienda y que califiquen a los especialistas de servicios de acceso a la vivienda de Hábitat Malawi, con la documentación pertinente.
- Explicará a los clientes qué servicios de acceso a la vivienda están comprendidos en el paquete de préstamos para vivienda, de acuerdo con el régimen de servicios que ha de prestar Hábitat Malawi.
- Distribuirá a los clientes los materiales de información preparados por Hábitat Malawi, incluso la asesoría técnica en construcción, los materiales y suministros para la construcción, las reparaciones y el mantenimiento, y otra información pertinente al proceso de construcción. Informará a Hábitat Malawi de todo cambio en su estructura de tarifas o de fijación de precios, junto con los cambios en los procedimientos que afecten a Hábitat Malawi y que sean significativos.

- Un sistema de construcción gradual garantiza una planificación asequible y flexible para la propiedad de una vivienda, y esto es común en Malawi. SELECT aprovecha esta oportunidad.
- Existen pocas instituciones microfinancieras y bancos que ofrecen préstamos de microfinanzas para vivienda; por tanto, SELECT llena esta brecha tan eficazmente como le es posible.

**Retos**

- La alta tasa de inflación de Malawi (aproximadamente el 34,5% en diciembre de 2012) hace que el costo de operación sea alto, y por tanto provoca altas tasas de interés de los préstamos a clientes.
- Las deducciones de las cuotas de pago de los préstamos de la nómina estatal normalmente se retrasan, a veces dos o tres semanas, y esto provoca distorsiones en los flujos de efectivo de proveedores de servicios financieros que utilizan este mecanismo para proporcionar préstamos a los clientes, como en el caso de SELECT.

- Hay una gran dispersión geográfica de los clientes en todo Malawi, por lo que el seguimiento de los proyectos de vivienda emprendidos por los clientes resulta costosa.
- El desembolso de los préstamos representa un desafío, como resultado de las ineficiencias del sistema de compensación interbancaria.

## 2. Servicios de acceso a la vivienda –SAV

El memorando de entendimiento suscrito por los aliados estipula que Hábitat Malawi proporcionaría servicios de acceso a la vivienda a los clientes de SELECT que se beneficiarían de los préstamos para vivienda. La mayor parte de los servicios de acceso a la vivienda prestados a los clientes de la alianza fueron fuera del sitio. Entre estos se cuentan:

- a. **Información técnica.** Kits de información, prospectos, listas de constructores u otra información no adaptada al cliente y disponible para los clientes de las microfinanzas para vivienda.

**Stephen Mwakalagho es un cliente de SELECT que está en el proceso de mejoramiento de su vivienda.**



- b. **Servicios profesionales.** Asesoramiento sobre el diseño o los servicios; información sobre los permisos, la tenencia segura y los asuntos del terreno; asesoramiento técnico; etcétera. Este asesoramiento es adaptado a las necesidades del cliente y se proporciona sin visitar el sitio.

Algunas de las lecciones extraídas de la prestación de servicios de acceso a la vivienda a los clientes de SELECT:

- La prestación de servicios de acceso a la vivienda a las familias por medio de la red de proveedores de servicios financieros tales como SELECT (ya que los servicios de acceso a la vivienda están ligados con el préstamo de microfinanzas para vivienda) representó una ventaja para Hábitat Malawi porque hizo que este servicio estuviese disponible para una mayor cantidad de familias.
- Hábitat es una de las pocas instituciones de Malawi que tiene experiencia en los servicios de acceso a la vivienda, y esta alianza le dio la oportunidad de ofrecer estos servicios a los clientes. La afiliación de Hábitat Malawi con Hábitat para la Humanidad Internacional también le da reconocimiento en el sector de las microfinanzas para vivienda.
- SELECT aprovechó su infraestructura de servicios financieros y fue más allá con el conocimiento técnico y estratégico de Hábitat Malawi acerca de los servicios de acceso a la vivienda para responder a una clara demanda que no se atendía de otra manera.
- Preferiblemente, los servicios de acceso a la vivienda se deben prestar antes de que se apruebe el préstamo, de modo que formen parte del proceso de evaluación. Sin embargo, en la práctica, los servicios de acceso a la vivienda se les presta a los clientes de SELECT después de que el préstamo ha sido aprobado, lo que hace que su relevancia sea discutible. En virtud del memorando de entendimiento, se estipuló: “SELECT puede utilizar la información técnica en construcción y la evaluación realizada por los especialistas de los servicios de acceso a la vivienda (SAV) de Hábitat para la Humanidad Malawi (HPHM) cuando SELECT haga la evaluación de las solicitudes de préstamos. Sin embargo, la aprobación de las solicitudes de préstamos de SELECT no dependerá de la información técnica ni de la evaluación de los SAV, y se efectuará a exclusiva discreción de SELECT”. El desafío para SELECT que consiste en usar el asesoramiento de servicios de acceso a la vivienda relativo a una solicitud

de préstamo en particular podría retrasar el proceso de aprobación del préstamo, por lo que se aprueba el préstamo antes de que se presten los servicios de acceso a la vivienda.

- No existe una separación clara en cuanto a qué parte de los servicios de acceso a la vivienda pagan los clientes. Según el memorando de entendimiento (MDE): “SELECT les explicará a los clientes que los SAV están comprendidos en el paquete de préstamos para vivienda, en conformidad con el régimen de servicios que ha de prestar HPHM. (Todo servicio adicional que solicite el cliente tendrá que prestarse con la consulta a los especialistas de los SAV de HPHM, y se cobrarán honorarios por ello. Se pueden incluir tales honorarios en el importe del préstamo, o el cliente puede pagarlos por separado. SELECT proporcionará la lista de tarifas de servicios adicionales a cada cliente” Hábitat Malawi ofrece información técnica, servicios profesionales y cierto grado de supervisión en el sitio, pero el régimen de honorarios de los servicios de acceso a la vivienda adicionales en el sitio no se ha acordado aún entre Hábitat Malawi y SELECT.
- Una cita de los puntos de acción acordados en la reunión de enero de 2012 con SELECT, Hábitat Malawi, en una reunión de revisión mensual con SELECT, es: “Definir nuestra política acerca de los SAV que ofrecemos a los clientes de SELECT de manera de delimitar claramente los servicios que se incluyen en nuestros honorarios estándares, y cuáles son los honorarios que han de cobrarse directamente al cliente por los servicios adicionales que preste HPHM. Tenemos que estar seguros de que informamos a los clientes de cuál es la política, de manera de que si ellos quieren que les prestemos servicio adicional, sepan cuánto tendrían que pagar por ese servicio”. Según las respuestas de los clientes, existe cierta confusión con respecto a los honorarios y para qué son. Está claro que no se ha escrito ningún régimen de honorarios de los servicios de acceso a la vivienda ni se han delimitado por escrito los servicios, por lo que los clientes están confundidos acerca de en qué consisten los servicios, cuánto cuestan y quién los presta. A menudo creen que los empleados de Hábitat Malawi son empleados de SELECT.

- En SELECT, solo hay tres especialistas en servicios de acceso a la vivienda de Hábitat Malawi, y realmente es difícil para ellos reunirse con todos los clientes que recibieron préstamos para vivienda.

Datos del producto de microfinanzas para vivienda (diciembre de 2012)	
Cantidad de préstamos desembolsados	6.000
Porcentaje en riesgo superior a 30 días	2%

### 3. Diseño de los productos:

#### Factores clave del éxito o del fracaso

El contrato de alianza no estipuló ninguna responsabilidad de Hábitat Malawi acerca del diseño de productos. Este lo hizo exclusivamente SELECT, y las características del producto préstamo hipotecario (cuadro 1) ilustran la determinación de SELECT de satisfacer las necesidades de vivienda de los empleados públicos de Malawi.

**Tabla 1: Características del producto de préstamo para vivienda de SELECT**

Definición del producto	<p>para vivienda de SELECT se emplea para mejoras de la vivienda o construcción progresiva.</p> <p><b>Suma promedio de los préstamos:</b> MKW 110.000 (USD 310)</p> <p><b>Plazo promedio de los préstamos:</b> 30 meses</p> <p><b>Requisitos de garantía real:</b> deducción del pago del préstamo en la fuente con una carta que garantice empleo continuo en la organización del solicitante.</p>
Población	Para servir a cerca de 160.000 clientes que sean funcionarios civiles del Gobierno o empleados de organizaciones paraestatales.
Costo	<p><b>Tasas de interés:</b> 40% directo por año</p> <p><b>Otros cargos y comisiones:</b> cargo inicial y cargo administrativo mensual.</p>

Para evitar que los clientes destinasen el préstamo para otros fines, SELECT incluyó el requisito de que un cliente debía firmar un documento de confirmación de uso y el personal de Hábitat Malawi haría llamadas por selección posteriores

al contrato. También existe una cláusula por la que SELECT se reserva el derecho de discontinuar los préstamos futuros a clientes que desvían el uso de los préstamos

**Entre los factores clave del éxito del producto se cuentan:**

- El “SELECT Home Loan Product” (producto de préstamo para vivienda de SELECT) es una marca de SELECT África, que se centra en el crédito sin garantía para fines de vivienda.
- La incapacidad de los proveedores de servicios financieros de Malawi para atender las necesidades de vivienda de los clientes hace que el producto de préstamo para vivienda sea bien aceptado.
- La plataforma operativa facilita el procesamiento continuo, la centralización de las aprobaciones de préstamos y la fácil expansión en nuevos mercados.
- Los dos aliados tienen competencias separadas que aumentan el uno al otro. Hábitat Malawi tiene una fuerte competencia en los servicios de acceso a la vivienda, y SELECT tiene una metodología de rápido procesamiento de los préstamos.
- SELECT pone a disposición el capital para ampliar las instalaciones de préstamos. Para Hábitat Malawi habría sido difícil hacer esto con sus propios fondos.
- Los miembros del personal de ambas instituciones son competentes y están comprometidos con el éxito del producto.

**Los factores que podrían conducir al fracaso del producto:**

- El conocimiento del producto es importante tanto para SELECT como para los oficiales de servicios de acceso a la vivienda de Hábitat Malawi. Si los clientes se dan cuenta de que los oficiales de crédito no entienden el producto, es probable que no lo apoyen.
- No existe un estándar adecuado de desempeño de los oficiales de los servicios de acceso a la vivienda de Hábitat Malawi. Es difícil para Hábitat Malawi hacer un seguimiento del desempeño de los oficiales de servicios de acceso a la vivienda que trabajan en las sucursales de SELECT.

**Cuadro 4: Capacidad creciente de Hábitat Malawi para apoyar a las instituciones microfinancieras**

**Hábitat para la Humanidad Malawi tiene como objetivos:**

- El diseño de servicios de acceso a la vivienda y ligar estos con las microfinanzas para vivienda siempre que exista una demanda de parte los aliados de microfinanzas (y los clientes por extensión).
- Aumentar y desarrollar la capacidad interna para apoyar a las instituciones microfinancieras (en términos de la contratación de más personal de asistencia técnica en construcción y de darle al personal más capacitación).
- Aumentar la cantidad de alianzas de microfinanzas para introducir o expandir los productos de microfinanzas para vivienda.
- Aumentar la cantidad de las personas servidas por medio de productos y servicios de microfinanzas para vivienda.
- Los oficiales de los servicios de acceso a la vivienda tienen habilidades inadecuadas para poner en funcionamiento el producto y hacerlo crecer a escala.
- El sistema de información de gestión de SELECT tiene ciertas limitaciones. Las ampliaciones de préstamos que no son préstamos para vivienda son clasificadas como préstamos para vivienda en el sistema de rastreo de préstamos de SELECT, lo que crea una cartera inexacta de los préstamos para vivienda.
- Si el personal no está motivado y comprometido con el producto, el producto puede fracasar fácilmente.
- Las tasas de inflación pueden hacer que el costo de hacer negocios sea insostenible.
- Existe un riesgo de desvío de préstamos.
- Dos requisitos de un préstamo –los comprobantes de pago de salarios y los estados de cuenta bancarios– son difíciles de obtener de los clientes.

- Los clientes podrían negarse a ver a los especialistas en servicios de acceso a la vivienda, debido a la intención de desviar el préstamo de SELECT para otros fines.
- No se puede visitar a una gran cantidad de clientes debido a la dispersión geográfica. Los clientes de préstamos de SELECT son trabajadores estatales de Lilongwe o de Blantyre que están haciendo mejoras en la vivienda o una construcción progresiva en sus lugares de origen, que se encuentran dispersos por todo Malawi.

#### 4. Aumento de la capacidad y el compromiso de las microfinanzas para vivienda

Hábitat Malawi y SELECT se han comprometido a expandir el producto de microfinanzas para vivienda con los servicios de acceso a la vivienda. Ambos ven las microfinanzas para vivienda como una prioridad en términos de apoyar su misión social. Sin embargo, se debe prestar la atención correspondiente a la capacidad de habilidades disponibles y al financiamiento e incentivos que los oficiales de los servicios de acceso a la vivienda necesitan para llevar a cabo esto con éxito.

SELECT cuenta con una cantidad considerable de consultores para los clientes (tanto en la oficina como en el sitio) que procesan las solicitudes de los préstamos de los clientes de manera expedita. El gran número de trabajadores estatales (aproximadamente 160.000) proporciona una demanda lista para el producto del préstamo hipotecario. La creciente reputación de Hábitat Malawi sobre la prestación de servicios de acceso a la vivienda, que demuestran los veinticinco años de operación en Malawi, inspira un enorme voto de confianza y credibilidad entre los clientes actuales y potenciales. Hábitat Malawi también continuará recibiendo la asistencia técnica institucional del Centro de Innovación en Vivienda y Finanzas de Hábitat para la Humanidad Internacional. Sin embargo, se tendrán que abordar una serie de retos, entre los que se mencionan:

- **Importes de los préstamos.** Los materiales de construcción son cada vez caros, y esto tiene implicaciones en el importe del préstamo. Existe el riesgo, además, de que se produzca la morosidad de los préstamos grandes.

- **Servicios de acceso a la vivienda.** Hay confusión en la mente de los clientes en cuanto a lo que pagan en términos de los servicios de acceso a la vivienda. Tanto SELECT como Hábitat Malawi necesitan instruir a los clientes sobre lo que pagan y qué otros servicios de acceso a la vivienda se ofrecen con cargo adicional.
- **Desafíos económicos.** La inflación ha ido en aumento. Hacia diciembre de 2012, la tasa de inflación fue de aproximadamente el 34,5%, lo que plantea importantes desafíos para cualquier organización rentable. Si la inflación no se estabiliza, va a afectar la capacidad de los clientes para pagar los préstamos.

### III. Lecciones clave

- Existe la necesidad de utilizar los consejos de los servicios de acceso a la vivienda como un insumo del proceso de evaluación de los préstamos de SELECT. Actualmente, se aprueba el préstamo antes de que se deriven los clientes a los oficiales de servicios de acceso a la vivienda de Hábitat. En la mayoría de las ocasiones, los consejos no serán relevantes para el cliente, sobre todo si el importe del préstamo es pequeño.
- Los clientes necesitan instrucción sobre el tipo de servicios de acceso a la vivienda que reciben y cuánto pagan por ellos. Ellos también tienen que saber qué servicios de acceso a la vivienda adicionales se ofrecen y los honorarios adicionales que tendrán que pagar si así los solicitan.
- Para la expansión de la escala de las microfinanzas para vivienda, incluidos los servicios de acceso a la vivienda, es importante cerciorarse de que los funcionarios de los servicios de acceso a la vivienda tienen los conocimientos técnicos correspondientes y que pueden afrontar el reto de cubrir los costos operativos (especialmente los de las visitas al terreno). Un informe sobre la evaluación de la alianza llevada a cabo en abril y mayo de 2012 reveló que Hábitat Malawi cubre solo alrededor del 43% de los gastos de los honorarios recibidos de SELECT. Esto no es sostenible y se debe considerar.

- La mejor práctica en el financiamiento hipotecario es cobrar una tasa de interés sobre saldo. Actualmente, SELECT cobra una tasa lineal, y los clientes consideran, con razón, que es alta. Sería conveniente que SELECT revisase su política de fijación de precios para que las tasas que cobra sean coherentes con las tasas que ofrecen las instituciones de crédito hipotecario o para que sean mejor.
- SELECT y Hábitat Malawi deberían efectuar un seguimiento del desempeño y adoptar una metodología de evaluación para cerciorarse de que los oficiales de los servicios de acceso a la vivienda prestan el servicio de manera eficiente.
- Es necesario que la administración de SELECT y la de Hábitat Malawi mantengan reuniones para abordar los desafíos operacionales.
- Las alianzas de este tipo requieren funciones y responsabilidades claramente definidas si se quiere alcanzar cierto grado de éxito. Las reuniones frecuentes son importantes para tener la seguridad de que todos se apeguen a sus funciones y para que haya una oportunidad de abordar rápidamente todo reto que surja y que podría ser una amenaza para que la operación se desarrolle sin problemas.
- Que ambas partes cumplan los gastos operativos de los servicios de acceso a la vivienda es importante para garantizar la sostenibilidad de los servicios del paquete.
- Los clientes de préstamos deben recibir información acerca del tipo de servicios de acceso a la vivienda que recibirán y de cuánto les costarán. Todo cargo adicional por servicios de acceso a la vivienda que se presten por adelantado deberá informarse a los clientes para que ellos puedan decidir si necesitan estos servicios.
- Ambas partes de la alianza deben establecer un sistema de seguimiento que haga un rastreo de la correlación entre los servicios de acceso a la vivienda y la mejor calidad de las intervenciones de vivienda. La información recogida en esta correlación se utilizará para elaboración de estrategias apropiadas para expandir las microfinanzas para vivienda con los servicios de acceso a la vivienda.

#### IV. Conclusión

Este estudio de caso fue preparado para analizar la experiencia de la alianza de microfinanzas para vivienda establecida entre Hábitat para la Humanidad Malawi y SELECT Financial Services.

La alianza se constituyó en enero de 2011 y ha servido a cerca de 6.000 clientes con préstamos y servicios de acceso a la vivienda. Por medio de este proyecto, ambas organizaciones pudieron cumplir sus misiones y consolidar la posición en el mercado al ofrecer un producto para este nicho.

Una serie de lecciones clave han surgido de este proyecto que son relevantes no solo para los aliados del proyecto, sino también para la comunidad más amplia de las microfinanzas para vivienda.

- Cuando se ofrecen préstamos de microfinanzas para vivienda con servicios de acceso a la vivienda, es importante cerciorarse de que los servicios de acceso a la vivienda y el asesoramiento forman parte del proceso de evaluación del préstamo a fin de que el cliente se beneficie de ambos productos del paquete.

#### Contactos:

Ezequiel Esipisu, director asociado de los programas de la oficina de área de Hábitat para la Humanidad International de Europa, Oriente Medio y África [eesipisu@habitat.org](mailto:eesipisu@habitat.org).

Happy Namwanza, gerente de microfinanzas para vivienda, Hábitat para la Humanidad Malawi, [anamwanza@habitat.mw](mailto:anamwanza@habitat.mw).





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