

La confianza y la solidaridad: Los fundamentos de Banco Sol



Un emprendimiento de alto riesgo, con préstamos otorgados sin garantías reales y dirigidos a personas sin un ingreso fijo y seguro. Los logros alcanzados y el desafío vencido han demostrado que en el país existe un mercado competitivo y rentable para las micro-finanzas. Algo que, hace unos años atrás, se ponía en duda.

Gustavo Rodríguez Cáceres

Una gran mayoría de la población boliviana económicamente activa realiza labores micro-empresariales y representa la fuente de sustento de muchas familias. Trabajan por cuenta propia y con volúmenes pequeños de ventas. La estructura de la economía boliviana, como la de muchos países pobres, los multiplica en grandes números. Esta situación dio paso a buscar formas de darles apoyo e impulsar sus pequeños negocios.

Los denominados microempresarios, también referidos por el inadecuado nombre de informales, por lo general se ven en la necesidad de recurrir al prestamista, pariente o amigo, para financiar sus actividades. La necesidad los empuja a aceptar condiciones de usura con intereses que pueden llegar al 10 % mensual. Afortunadamente esta situación ha cambiado considerablemente con la rápida y pujante emergencia de instituciones especializadas en micro-crédito. Una de estas instituciones, pioneras en su género, es el Banco Sol.

Donde el amanecer fue un desafío

El 10 de febrero de 1992 el Banco Solidario S.A. más conocido como Banco Sol, iniciaba sus actividades con el respaldo de un grupo de empresarios bolivianos y un conjunto de organizaciones no gubernamentales, como PRODEM y Acción Internacional.

Un emprendimiento de alto riesgo porque los préstamos serían otorgados sin garantías reales, se dirigían a personas sin un ingreso fijo y seguro, con relaciones laborales inestables y, precisamente por ello, siempre al margen del financiamiento bancario. El desafío no era solamente otorgar créditos, sino hacer la actividad rentable. Muchas ONG habían iniciado similar labor, pero habían aminorado sus riesgos del capital aportado

al basar sus operaciones en donaciones. En cambio el Banco Sol no podía darse ese lujo.

Kurt Koenigsfest, Gerente General de Banco Sol, sostiene que la actividad del micro-financiera ha sido desarrollada colectivamente, aprovechando toda la experiencia adquirida a escala mundial y en el país. Muestra su satisfacción, por los logros alcanzados y porque el desafío inicial ha sido coronado con éxito. Demostró, además, que en el país existe un mercado para las micro-finanzas, el cual es competitivo, rentable y de alto valor agregado social, algo que hace unos años atrás muchos ponían en duda.

La confianza: el capital principal

La conversación con el cliente, enterarse de sus problemas laborales, incluso familiares, el conocimiento de sus expectativas y esperanzas, son las actividades que los asesores de créditos del Banco Sol llevan adelante todos los días y les permite levantar datos confiables de la actividad económica de sus posibles clientes. A la vez, llenan formularios, realizan flujos de caja, y sistematizan la precaria contabilidad de miles de ciudadanos bolivianos, principalmente bolivianas, que se esfuerzan y trabajan día a día, de sol a sol, para sobrevivir. El trabajo junto a hombres y mujeres, observar su crecimiento y progreso, es el secreto detrás del negocio del micro-crédito que lo hace rentable.

Así, el mayor capital que tiene el Banco Sol no está en sus recursos financieros sino en el conocimiento del cliente. Los asesores deben empaparse de los problemas del cliente, apoyarlo y asesorarlo, saber cuanto puede producir, y hasta donde pueden progresar. La comprensión de este secreto ha permitido que una actividad que surgió como asistencia social, hoy sea rentable, y principalmente produzca confianza. Esta es la palabra mágica de este negocio: confianza. El Banco la deposita en el cliente y éste hace lo propio con el Banco. Así se ha hecho posible el desarrollo de las

micro-finanzas en general y el Banco Sol en particular.

Para nadie es desconocido que la cartera vencida de la banca tradicional es mayor que en las entidades micro-financieras. Esta afirmación sólo puede hacerse gracias al tipo de trabajo realizado basado en la confianza recíproca. La lección es contundente, los micro-empresarios si son bien asesorados, cumplen sus obligaciones ejemplarmente, a pesar de la crisis.

Un sol radiante

El mercado micro financiero ha tenido un gran auge en los últimos años. Según datos publicados en el Boletín Financiero Micro Finanzas N° 9, el sistema contaba con 385.462 clientes en diciembre de 2001, de los cuales 53.811 pertenecían al Banco Sol. Actualmente, de acuerdo a las estimaciones de su gerente general, de un universo de 450.000 posibles clientes, el banco abarca cerca del 15 por ciento, pues, se acercan a los 58.000 clientes.

Al margen de los fríos números, Julio Cesar Herbas, gerente comercial de la institución, hace notar que el micro-crédito es una actividad de alto componente social. En lo concreto, un análisis realizado del impacto social que tuvo el trabajo de Banco Sol, arrojó los siguientes resultados: De una muestra levantada de 600 micro empresarios, clientes del banco, se constató que el 68 por ciento tiene acceso a servicios básicos sanitarios y públicos. El cinco por ciento, incrementó su activo familiar, principalmente en muebles, y el uno por ciento mostró un crecimiento de su activo en cinco veces con relación a su activo inicial. Fácilmente se infiere la importancia de la actividad realizada por el Banco. Más aún si se toma en cuenta que en diez años de labor, el Banco ha financiado nada menos que 985.000 proyectos de micro finanzas.

Los rayos de Banco Sol también han llegado al exterior. Complace saber que es un ejemplo que exporta su experiencia, sus avances y conocimientos. Actualmente el Banco recibe delegaciones extranjeras que vienen a empaparse de la experiencia adquirida y así aplicarlas en otras latitudes. Al mismo tiempo sus ejecutivos viajan constantemente con el fin de divulgar el trabajo exitoso realizado en suelo boliviano. No se puede dejar de mencionar que la sección más visitada de la página WEB del banco, es la dedicada a los cursos y seminarios, que, cómo se ve se han convertido en productos de exportación.

No todo lo que brilla es oro

Muy acertadamente dice el refrán y el micro-crédito no podía ser la excepción. Las elevadas tasas de interés y

la falta de información brindada a los clientes, sobre dichas tasas, fueron los aspectos más criticados. Actualmente se están llevando adelante los esfuerzos necesarios para brindar la información veraz y transparente el momento de otorgar el crédito; por otro lado, la excesiva liquidez y la competencia, hacen que las tasas de interés tiendan a bajar. Mucho se puede decir respecto a las tasas de interés, sin embargo, lo paradójico es que, quienes menos tienen, paguen más. En realidad, la tasa de interés es una de las limitantes que impide que este tipo de políticas puedan generalizarse más, sobre todo en las condiciones actuales de crisis.

Otro problema que tuvo que afrontar el micro-crédito fue la irresponsabilidad de la banca tradicional, que maleduco y sobre endeudo a los clientes más allá de sus posibilidades. Algunos efectos de esta política se continúan sintiendo hasta el día de hoy, es el caso de la última toma de las instalaciones del banco por parte de los deudores. Movilizaciones que justificadas o no, obligaron al banco a ofrecer soluciones, que juzgamos muy acertadas, como por ejemplo, la reprogramación de algunas deudas ■



Kurt Koenigsfest
Gerente General de Banco Sol

Afrontar la crisis día a día



Luego de algunos años de experiencia el Banco Sol ha desarrollado diversos productos aparte del crédito solidario, como son el micro-crédito individual, sol vivienda, sol de oro, giros internacionales con la República Argentina, entre otros. Lo que demuestra que puede moverse con soltura en el mercado, pueden innovar sus servicios y tener una actividad rentable.

Se destaca que ha introducido a miles de mujeres y hombres al sistema financiero que guardaban su dinero "debajo el colchón". Ahora recurren al banco, aprenden a tratar con instituciones financieras y generan un gran movimiento económico.

Al evaluar la actividad del Banco Sol, su agilidad y la capacidad para crear nuevos productos y afrontar la crisis, nos da la impresión que los bancos tradicionales se parecen a los dinosaurios, pesados y torpes. Como ellos están destinados a perecer si no evolucionan. Así, la respuesta inmediata que dio el banco a las movilizaciones de los deudores, es innovadora e inteligente; analiza caso por caso, y con base al conocimiento que tiene de cada uno de sus clientes, brinda la solución correspondiente.