

# Asesoría e inclusión financiera en Banco Banpro<sup>1</sup>

## INTRODUCCIÓN

Este memo presenta los resultados del proyecto piloto sobre inclusión financiera, ejecutado con el objeto de aumentar las tasas de formalización del ahorro de los nicaragüenses, particularmente aquellos que reciben remesa y personas en la economía informal. El acceso al sistema financiero es limitado en Nicaragua, por lo tanto, es importante promover estrategias que permitan que su sociedad pueda maximizar su riqueza mediante la creación de activos financieros.

La alianza Diálogo Inter-Americano<sup>1</sup> y banco Banpro logró exponer la importancia y el potencial de la bancarización mediante la formalización de ahorros. De hecho, 20% de 10,626 clientes que recibieron asesoría financiera formalizaron sus ahorros por un monto de más de US\$960,000 dólares, estos resultados se obtuvieron tras 6 meses de asesorías. Los siguientes son los resultados del trabajo.

## CARACTERIZACIÓN DE LOS CLIENTES

El proyecto abordó a 10,626 clientes, operando en 10 sucursales del banco Banpro, ubicadas en Managua (Colonia Centroamérica, Ciudad Jardín, Las Américas, Las Brisas, Metrocentro, Rubenia, Subasta y Zumen) y dos en la Costa Caribe (Bluefields y Corn Island).<sup>2</sup>

De los más de 10 mil asesorados, 73% son clientes transaccionales, es decir, personas que no tienen una relación formal (cuenta bancaria, crédito, etc.) con la institución y que llegan a cobrar una remesa o pagar recibos de electricidad o agua, por ejemplo. El resto (27%) tenían una relación bancaria al momento de la asesoría.

---

<sup>1</sup> El proyecto forma parte de la iniciativa sobre migración y desarrollo en alianza con CAMINNA (Alianza para las Migraciones en Centroamérica y México, [www.cammina.org](http://www.cammina.org))

<sup>2</sup> Estas dos últimas ubicaciones ocurren como parte de un compromiso de cooperación con la Agencia Internacional para el Desarrollo, de Estados Unidos.

**En total, 67% de los asesorados fueron mujeres. En general, los clientes son personas con hogares de 3 miembros, e ingresos anuales de 132,000 córdobas (US\$4,300). Las principales ocupaciones de estas personas reflejan la población típica para la ubicación de las sucursales: 26% eran comerciantes, 24% gente con títulos profesional, 14% amas de casa y 12% estudiantes.**

## VÍNCULO CON LA MIGRACIÓN

En línea con evidencia de otros estudios,<sup>3</sup> 28% de estas personas tienen un familiar en el exterior y 24% recibe remesas; estas remesas son de un promedio anual de 96,019 córdobas (\$3,200) y las llevan recibiendo por más de cuatro años. El ingreso de estas personas depende de las remesas en un porcentaje equivalente al 36%.

Más del 80% de los receptores de remesas son mujeres, un tercio de éstas son amas de casa. Las personas reciben remesas de sus padres (20%), hermanos (19%), esposos (19%), e hijos (15%). El 1% tiene dentro de sus familiares personas que han retornado al país, estos familiares que han regresado vivieron en promedio 9 años en el exterior. Los tres principales lugares de origen de la remesa son Estados Unidos, Costa Rica y España.

## PERFIL FINANCIERO DE LAS PERSONAS

Un porcentaje muy pequeño de la población utiliza servicios financieros. Por ejemplo, 27% poseen una cuenta de ahorro y un porcentaje aún más pequeño poseen tarjetas de débito (7%) o crédito. De igual forma, la capacidad de ahorro es muy baja (comparado a otros países en la región donde esta está por encima del 60%), ya que es de 40%.

Los métodos de ahorro utilizados son generalmente rudimentarios. Las personas guardan el dinero en casa (18%), aunque apartan el dinero regularmente cada mes y “de lo que les sobra.” Solo 18% lo deposita en un banco. Quienes ahorran, tienen acumulada una reserva de 30,000 córdobas.

## ACERCA DE LA INTERVENCIÓN EN ASESORÍA FINANCIERA

Para responder a esta baja tasa de ahorro, la estrategia de inclusión financiera mediante la asesoría a los clientes utilizó un método personalizado cuyo enfoque consiste en utilizar la transmisión de conocimiento de finanzas, la información sobre productos financieros y el uso de métodos de economía conductual para motivar e incentivar a que la persona formalice sus ahorros.

Los resultados de la interacción produjeron que 20% de los clientes que recibieron la asesoría formalizaran sus ahorros o aumentaran sus depósitos en el caso de quienes tenían cuenta. Los principales clientes que asumieron la conversión fueron los estudiantes y comerciantes. Un segundo grupo lo constituyeron las mujeres y quienes reciben remesa. En total se captaron más de US\$960,000 en ahorros durante 6 meses.

---

<sup>3</sup> Orozco, Manuel. Migración, pobreza y remesas en Nicaragua. Confidencial, Agosto 2016.

## A MODO DE CONCLUSIÓN: DESARROLLO ECONÓMICO, Y LECCIONES APRENDIDAS

El desarrollo de un país depende más y más de la manera en que su productividad aumenta y en la medida en que las actividades económicas adoptan mayor complejidad y eficiencia en su producción. La productividad y el desarrollo están ligados con los niveles de complejidad económica de un país.

Sin embargo, un factor clave de esta complejidad reside en la habilidad para invertir en sectores estratégicos, como los de la economía del conocimiento. Esta inversión, sin embargo, depende a su vez del acceso a la riqueza financiera que pueda existir en la sociedad y la economía global.

La creación de riqueza depende en gran parte de la forma en cómo las personas saben tener *disponibilidad de ingreso, liquidez financiera (ahorro en efectivo), acceso al sistema financiero y un buen manejo del dinero*. En consecuencia, las personas pueden invertir su riqueza en su capital humano para aumentar su competitividad en la economía del conocimiento. Una fuente clave para crear riqueza estriba en la formalización del ahorro mediante el buen manejo del dinero y su colocación en el sistema financiero mediante cuentas de ahorro, creando así saldos disponibles para invertir.

Los resultados resaltan que los estudiantes tienen una demanda de servicios financieros, al igual que las mujeres receptoras de remesas, y que necesitan fortalecer aún más su capacidad para construir activos y así fortalecer la independencia financiera. Este último grupo fue el que menos formalizó sus ahorros.

En este sentido es importante continuar la estrategia innovadora y enfocar aún más en iniciativas que se vinculen con la economía del conocimiento, creando un mercado de intermediación en este sector, y que aborden hogares con estudiantes y familias que reciben remesas.

## DATOS ESTADÍSTICOS SOBRE ASESORÍA FINANCIERA

| Características generales                     | Cliente             |   | Total   |
|---|---------------------|---|---------|
|   | Transaccional (73%) | Cliente bancario (posee cuenta, etc.) (27%) |         |
| Femenino                                      | 68.4%               | 62.1%                                       | 66.7%   |
| Masculino                                     | 31.6%               | 37.9%                                       | 33.3%   |
| Ingreso personal anual (sin incluir remesas)  | 122,915             | 153,187                                     | 131,716 |
| Ingreso anual del hogar (sin incluir remesas) | 142,339             | 180,374                                     | 153,321 |
| Número de miembros en el hogar                | 3                   | 3   | 3       |
| Ocupación                                     |                     |   |         |
| Negocios                                      | 28.0%               | 21.2%                                       | 26.1%   |
| Profesionista                                 | 18.3%               | 38.9%                                       | 23.9%   |
| Ama de casa                                   | 16.5%               | 8.1%  | 14.2%   |
| Estudiante                                    | 14.1%               | 6.0%  | 11.9%   |
| Retirado                                      | 4.8%                | 4.1%  | 4.7%    |
| Desempleado                                   | 3.5%                | 1.3%  | 2.8%    |
| Maestro                                       | 0.8%                | 4.1%  | 1.8%    |
| Construcción                                  | 1.0%                | 0.8%  | 0.9%    |
| Barcos  | 0.6%                | 0.5%  | 0.6%    |
| Otro  | 6.6%                | 9.3%  | 7.4%    |

| Relación con la migración                   | Cliente bancario (posee cuenta, etc.) |         | Total  |
|---|---------------------------------------|---------|--------|
|   | Cliente transaccional                 |         |        |
| No tengo familiar en el extranjero          | 69.8%                                 | 78.1%   | 72.0%  |
| Si tengo familiar en el extranjero          | 30.2%                                 | 21.9%   | 28.0%  |
| Familiar ha retornado                       | 0.4%                                  | 0.8%    | 0.5%   |
| No recibo remesas                           | 72.9%                                 | 83.6%   | 75.7%  |
| Recibo remesas                              | 27.1%                                 | 16.4%   | 24.3%  |
| En promedio, ¿cuánto recibe en cada remesa? | 7,741                                 | 8,330   | 7,840  |
| ¿Cuántas veces al año recibe remesas?       | 12                                    | 11      | 12     |
| En promedio, ¿cuánto recibe al año?         | 95,114                                | 100,447 | 96,019 |
| ¿Por cuánto tiempo ha recibido remesas?     | 4.1                                   | 5.3     | 4.4    |

| Relación con familiar en el exterior |     |
|--------------------------------------|-----|
| Abuela                               | 1%  |
| Amistad                              | 2%  |
| Cuñado                               | 1%  |
| Esposo                               | 19% |
| Hermana(o)                           | 19% |
| Hijo(a)                              | 15% |
| Madre                                | 14% |
| Padre                                | 6%  |
| Tío                                  | 11% |

| Perfil financiero de los clientes asesorados       | Cliente transaccional | Cliente de banco (cuenta, etc.) | Total |
|--|-----------------------|---------------------------------|-------|
| <b>Perfil financiero</b>                           |                       |                                 |       |
| ¿Tiene algún producto financiero?                  | 14.4%                 | 93.9%                           | 35.9% |
| Tiene cuenta bancaria                              | 12.4%                 | 87.4%                           | 32.7% |
| Tiene Cuenta Corriente                             | 3.0%                  | 18.7%                           | 7.2%  |
| Tiene Cuenta de Ahorros                            | 10.1%                 | 75.6%                           | 27.8% |
| Tiene Certificado de Deposito                      | 0.4%                  | 1.9%                            | 0.8%  |
| Tiene Tarjeta de Débito                            | 7.9%                  | 66.5%                           | 23.8% |
| Tiene tarjeta de Crédito                           | 1.7%                  | 14.1%                           | 5.0%  |
| Tiene hipoteca                                     | 0.1%                  | 0.6%                            | 0.2%  |
| Tiene un crédito de consumo                        | 0.5%                  | 5.3%                            | 1.8%  |
| Tiene un crédito para un negocio                   | 0.2%                  | 0.6%                            | 0.3%  |
| Tiene un crédito para el hogar (mejoras o ampliar) | 0.2%                  | 0.6%                            | 0.3%  |
| Tiene Seguro de Servicios Médicos                  | 0.6%                  | 1.3%                            | 0.8%  |
| Tiene Seguro de Vida                               | 0.5%                  | 2.9%                            | 1.1%  |
| Tiene Fondo de Retiro / Pensión                    | 0.9%                  | 0.6%                            | 0.8%  |
| Tiene Préstamo de amigo/pariente                   | 0.1%                  | 0.0%                            | 0.1%  |
| Tiene Préstamo con prestamista                     | 0.1%                  | 0.2%                            | 0.1%  |
| Usa la tarjeta de débito                           | 6.7%                  | 56.5%                           | 20.2% |

| Acerca del ahorro                             |                       |                                    |        |
|---|-----------------------|------------------------------------|--------|
|   | Cliente transaccional | Cliente de banco<br>(cuenta, etc.) | Total  |
| Personas que ahorran                          | 33.7%                 | 60.0%                              | 40.7%  |
| ¿Cómo ahorra?                                 |                       |                                    |        |
| Todos los meses aparto una cantidad de dinero | 15.5%                 | 32.2%                              | 19.9%  |
| Si tengo dinero al final del mes, ahorro      | 16.8%                 | 26.9%                              | 19.5%  |
| Ahorro en casa                                | 20.4%                 | 11.0%                              | 18.0%  |
| Ahorro en institución financiera              | 6.8%                  | 47.2%                              | 17.4%  |
| Escribo una lista antes de ir de compras      | 5.2%                  | 8.5%                               | 6.1%   |
| Trabajo horas extra, ahorro ese dinero        | 2.1%                  | 1.7%                               | 2.0%   |
| Aprovecho los descuentos                      | 4.4%                  | 7.7%                               | 5.3%   |
| ¿Cuánto tiene ahorrado? (Córdobas)            | 26,830                | 41,413                             | 31,840 |

| Remesas y finanzas personales               | No recibo remesas |           | Recibo remesas |           |
|---|-------------------|-----------|----------------|-----------|
|   | Femenino          | Masculino | Femenino       | Masculino |
| ¿Usted ahorra?                              | 39.5%             | 37.3%     | 47.0%          | 46.1%     |
| Tiene cuenta bancaria                       | 32.1%             | 38.5%     | 23.1%          | 27.3%     |
| ¿Cuánto tiene ahorrado?                     | 32964             | 31450     | 30089          | 23690     |
| Ingreso personal anual (sin incluir remesa) | 121,629           | 164,175   | 103,817        | 136,755   |
| Cuanto recibe al año en remesas             |                   |           | 99,056         | 75,881    |

| Acerca de la asesoría financiera                          | No adquirió producto<br>(81%) | Adopto un producto<br>(19%) |
|---|-------------------------------|-----------------------------|
| Ingreso anual del hogar (sin incluir remesas)             | 156,085                       | 152,717                     |
| En promedio, ¿cuánto recibe en cada remesa? (en córdobas) | 7,447                         | 9,496                       |
| En promedio, ¿cuánto recibe al año?                       | 90,679                        | 118,226                     |
| Estudiante  | 73.0%                         | 27.0%                       |
| Hombre  | 79.0%                         | 21.0%                       |
| Tuvo oportunidad de evocar gratitud durante la asesoría   | 79.5%                         | 20.5%                       |
| Siguió consejo de planificación financiera                | 93.0%                         | 20.0%                       |
| ¿Usted ahorra o invierte de alguna manera?                | 80.3%                         | 19.7%                       |
| ¿Tiene un presupuesto?                                    | 81.1%                         | 18.9%                       |
| Mujer   | 81.5%                         | 18.5%                       |
| Ama de casa   | 83.0%                         | 17.0%                       |
| Recibe remesas  | 83.7%                         | 16.3%                       |

| Características macro sobre la conversión (adquisición de producto mediante la asesoría) |                     |                   |                |                           |                            |                                     |                    |
|--|---------------------|-------------------|----------------|---------------------------|----------------------------|-------------------------------------|--------------------|
| Sucursal o agencia   | Personas asesoradas | Adquirió producto | Recibe remesas | Depósitos de ahorro (USD) | Depósito por persona (USD) | Ingreso anual de hogar ( córdobas ) | Ahorros (córdobas) |
| Bluefields   | 2,066               | 20.3%             | 22.6%          | 172,045                   | 411                        | 121,951                             | 19,120             |
| Centroamérica  | 479                 | 14.8%             | 8.6%           | 49,383                    | 696                        | 125,239                             | 24,501             |
| Ciudad Jardín  | 729                 | 14.5%             | 37.2%          | 34,174                    | 322                        | 161,296                             | 22,900             |
| Corn Island  | 173                 | 14.0%             | 13.8%          | 5,470                     | 228                        | 89,101                              |                    |
| Las Américas   | 1,364               | 16.6%             | 25.3%          | 208,657                   | 923                        | 141,189                             | 44,749             |
| Las Brisas   | 697                 | 18.7%             | 25.4%          | 37,868                    | 291                        | 172,621                             | 48,953             |
| Metrocentro  | 737                 | 36.5%             | 12.8%          | 39,560                    | 147                        | 160,706                             | 43,386             |
| Rubenia  | 1,479               | 19.8%             | 27.6%          | 125,701                   | 429                        | 97,718                              | 6,510              |
| Subasta  | 1,357               | 14.9%             | 27.7%          | 162,215                   | 803                        | 230,287                             | 25,069             |
| Zumen  | 1,545               | 20.4%             | 24.1%          | 121,487                   | 386                        | 108,848                             | 23,187             |

| Adquisición de producto, receptor de remesa y género |                   |           |                |           |
|--|-------------------|-----------|----------------|-----------|
|  | ¿Recibe remesas?  |           |                |           |
|  | No recibo remesas |           | Recibe remesas |           |
|  | Femenino          | Masculino | Femenino       | Masculino |
| Si adquirió producto                                 | 19.9%             | 21.1%     | 15.1%          | 21.4%     |

| Personas que adquirieron producto, por ocupación |       |                   |
|--|-------|-------------------|
| Ocupación  | (%)   | Adquirió producto |
| Barcos   | 1.0%  | 32.2%             |
| Estudiante                                       | 12.0% | 27.0%             |
| Construcción                                     | 1.0%  | 24.7%             |
| Otro   | 12.0% | 20.1%             |
| Comerciante                                      | 26.0% | 18.9%             |
| Título profesional                               | 24.0% | 18.9%             |
| Retirado   | 5.0%  | 18.0%             |
| Ama de Casa                                      | 14.0% | 17.5%             |
| Maestro  | 2.0%  | 16.0%             |
| Desempleado                                      | 3.0%  | 12.5%             |
| Agricultura                                      | 0.2%  | 10.5%             |