**Reunião anual SPTF**

**Cidade do México**

**5 a 8 de junho de 2017**

**Contribuição: Eduardo R Manenti – Credisol**

Trata-se de uma reunião global, com a presença de representantes de 45 países. A reunião deste ano focou em 4 temas: 1) Fixação responsável de preço (taxas) e controle do sobre-endividamento dos clientes; 2) Tecnologia que beneficia os provedores (IMFs) e os clientes; 3) O impacto da regulação nos provedores (IMFs); 4) Medição e uso dos dados dos resultados dos clientes (impacto social).

Os temas foram explorados por meio de painéis, palestras, workshops e grupos menores de trabalho. O evento não foi somente uma conferência sobre microfinanças, mas também uma reunião de trabalho.

Segunda-feira, 05 de junho

**Visita técnica – Sucursal Promujer**

Saída com Pedro, Isabel, Geórgia, Jaqueline e Sedenir em direção a TEOTIHUACAN, 1h do Hotel. Pirâmides construídas 200 a.c. Em 450 d.c. 125 mil viviam ali (Nauatles, Otomis, Totonacas e Astecas até 1400 s.C).

14h Visita Sucursal Promujer cidade de TECÁMAC (446 008 hab.). 15 agentes divididos entre conformidade, com enfoque comercial (2 ciclos), e graduação. 2500 clientes 245 bancas, 2 coordenadores, créditos grupais do tipo banca comunal com no mínimo 9 e no máximo 35 pessoas. Agentes de conformidade tem mais aptidão comercial, os de graduação trabalham outros produtos como o imediato e exclusivo (pode ser usado para consumo mas tem que ter negócio). Ciclos de 6 meses e tickets 1.500 a 7.000. Tecamac 1.400.000 habitantes com 2500 clientes. Sucursal com 19 funcionários.

Realizam campanhas de serviço de saúde, possuem consultório com Enfermeira, dividem o grupo no dia do pagamento para exames periódicos. Capacitam dependendo o ciclo com tema de desenvolvimento do negócio e emponderamento. Os Agentes recebem um script com a programação de capacitação que tem que dar durante os pagamentos.

Taxas 6.8 a.m. Tac 1% com seguro falecimento etc. Ordem do dia sessão pago (cartaz vermelho).

16h matriz Pro Mujer Rodolfo e Margarida carteira 85 milhões 46.500 clientes 1.850,00 médio. Plano de integração muito bem estruturado.

Terça-feira, 06 de junho

**Reuniões prévias.**

- Participação no workshop das 9h as 17h para apresentar e conhecer avanços, mensuração e monitoramento de Resultados Sociais.

- Formaram-se grupos para debate e realização de atividades. No meu grupo estavam membros do Grameen Bank, Grameen Foundation e representantes de instituições da Nicarágua, México e Paquistão.

- Falou-se muito da **Teoria da Mudança** e sua estruturação. O que uma iniciativa social faz (quais são suas atividades ou intervenções) e como estas ajudarão a alcançar os objetivos desejados (as tais **transformações sociais**).

- Viu-se que muitas instituições **não tem o enfoque muito claro** e por isso não conseguem saber o que mensurar ao certo. Por exemplo se o enfoque é de combate à pobreza, quais são os indicadores de pobreza que são mensurados e avaliados? Quais os resultados? As linhas de crédito estão adequadas a este enfoque?

- Vimos que temos muitos dados no sistema, mas como interpretamos tudo? Estamos usando os dados para medir os **resultados na vida dos clientes**? Ex.: % de clientes elevaram seu faturamento? % de clientes que puderam contratar mais pessoas? % de clientes que estão menos endividados ou mais endividados? % de clientes que se consideram mais felizes com sua atividade? % de clientes que melhoraram a gestão do negócio? Dependendo do enfoque.

- Se temos **enfoque na educação financeira** ou gerencial, **houve melhora na gestão das atividades dos empreendedores atendidos**? Fomento ao empreendedor: Quantos negócios aumentaram seu faturamento? Etc.

- No debate em grupo o primeiro assunto foi o papel do **Agente de Crédito** no levantamento das informações, todos relataram dificuldade conscientizar a equipe de que cada **campo é importante para gerar estatística**. Sugeriu-se treinamento para alinhamento da compreensão de cada tópico.

- Vimos também a importância de **comparar o desempenho dos indicadores** da Instituição com o padrão **regional ou nacional**. Ex.: X % dos clientes da Instituição possuem ensino superior. Qual e média regional ou nacional? X % dos clientes possuem curso na área de gestão. Qual a média regional ou nacional?

Pontos-chave: Coletar os dados corretamente, equipe bem treinada, armazenamento e definição de indicadores. Contextualizar e comparar com benchmarks, monitorar o comportamento histórico.

Quarta-feira, 07 de junho.

**Reunião plenária**

Panorama do que vem sendo feito, apresentação AMCRED.

- Brasil tem um grande potencial de crescimento para o Microcrédito.

- População se encontra com stress financeiro o que eleva a importância de desenvolver e usar mecanismos de gestão de risco, como feito pelas OSCIPs de SC com a Central de Risco e SC Garantias (afora SCR do Banco Central e demais bureaus);

- Forças externas, como legislação e mercado, influenciam fortemente na operação das OSCIPs

- Estão em implantação ferramentas digitais que contribuirão com a inclusão digital e redução dos custos operacionais.

- Depois da realização dos Workshops (2015 e 2016) as OSCIPs estão melhorando suas práticas de Gestão de Desempenho Social.

- O nível de implementação de boas práticas na região (América Latina) é de 70%, as OSCIPs de SC estão com 60% de acordo com o Relatório Final de GDS.

**BRA**

PIB 1.800 tri (2011 era 2.616 tri)

207.800.000 hab.

7,4%\* são considerados muito pobres.

**MEX**

PIB 1.144 tri

127.500.000 hab.

53%\* são considerados muito pobres.

\*BID

Fintech – Como aproximar mais as IMFs dos clientes.

- Falou-se muito sobre o importante papel das Fintechs para as instituições reguladas e principalmente não-reguladas, com exemplos de modelos enxutos e mais complexos.

- **Kubo** (México) apresentou seu modelo, complexo, de plataforma que capta, organiza, avalia e libera crédito, 100% digital. São 14 mil transações por mês.

- **Crezcamos** é focada em áreas rurais, atende 91% de municípios rurais com produtos: crédito, proteção (seguros) e transações (arranjo de pagamento). Crezcapay (Micromob para Credisol) é uma tecnologia que foi utilizada para facilitar a vida dos agricultores na hora de receber o crédito e realizar pagamentos, pois lá é muito difícil ir até o centro para realizar estas transações. Podia ser feito até com celulares analógicos, ambos recebendo SMS para confirmar as transações. A ideia é substituir por dinheiro digital

- Agregou-se à plataforma um **aplicativo que coleta e compartilha** informações sobre a cultura, clima, tendências, variações de preço, etc. (muito interessante). Todas estas informações caem na mesa de operações formando uma base de dados contribuindo com a análise de crédito e com a orientação dos agricultores.

**- Micromob** atende instituições reguladas e não reguladas, oferece serviços para gestão do risco e arranjos de pagamento. Principais benefícios para o cliente: transferência de recurso, pagamento de conta, app no celular, inclusão digital, melhor relação com a IMF, sem custo de manutenção, tarifa só pelo que for usar. A IMF não regulada passa a oferecer mais serviços (microfinanças) ao Microempreendedor sem depender do banco tradicional.

- Abriu-se para **debate** e alguns questionamentos foram feitos. Para Crezcamos: como foi o processo de decidir investir em tecnologia? Começou com a participação num fórum sobre microfinanca e mudanças climáticas. Implantaram a ferramenta para agilizar a liberação de crédito para agricultores, mas perceberam que por aí conseguiram ricas informações que poderiam servir para outras finalidades. **A tecnologia ajudou e reduzir custos** operacionais e a dependência de outros bancos (liberação).

- **Adaptação e aceitação dos clientes.** Constatou-se que há mais receio por parte da IMF do que pelos clientes. Houve uma grande aceitação depois de usufruir dos benefícios. Investiu-se muito em treinamento contínuo para os Agentes para que entendam todas as funcionalidades e passem segurança aos clientes. **Meta é realizar tudo pelo celular** progressivamente.

- (Kubo) As pessoas estão cada vez mais fazendo tudo pelo celular. Sobre o risco de crédito, visita do agente e tudo mais... O sistema é robusto e cruza muitas informações (mais de 30 mil pontos), GPS indica a localização da pessoa e já sinaliza as tendências de mercado, risco e muito mais para aquela região. Um **funcionário tem mais probabilidade de passar informação errada** (mentir) do que o sistema.

- **As IMFs devem se estruturar para agilizar o processo.** Se um cliente pagou em dia por três anos, os bureaus de crédito confirmam a situação e seu endividamento, o que mais analisar? Se as informações forem negativas, luzes amarelas e vermelhas se acendem. É mais simples do que mandar alguém para conferir. Uma coisa fica evidente: os Agentes estão levantando as informações corretas?

- Um dos principais benefícios para as IMFs é saber onde os clientes estão gastando o dinheiro. Hoje, com dinheiro na mão, onde estão gastando?

**Stress financeiro e saúde financeira**

- Stress financeiro e saúde financeira estão relacionados, mas não são a mesma coisa. Stress **financeiro se manifesta por meio de problemas de saúde** (úlceras, insônia, depressão). Mulheres são mais estressadas financeiramente do que homens. Pessoas direta ou indiretamente deixam de comprar comida de melhor qualidade por conta das dívidas.

- Na outra ponta o stress financeiro eleva o risco do setor financeiro.

- Alguns tópicos para identificar stress financeiro e saúde financeira – Ansiedade, tempo gasto planejando como pagar as contas, nível satisfação com a vida, mudanças no habito de pagar as contas, visão negativa de futuro, poupança, seguros, etc.

- O que temos claro e definido nos manuais, **formulários e políticas que observem estes princípios?** Nossos **Agentes estão preparados** para levantar as informações corretas? Identificar a situação do cliente e de sua família? Transcrever para o LSE?

**-** Algumas pessoas que não tem acesso ao crédito mas são financeiramente estressadas (porque não tem acesso ao crédito).

**-** Exemplos de como mensurar a saúde financeira: como **o consumidor guarda dinheiro (poupança), empresta e planeja, ao invés de observar somente os débitos.** Deve-se observar as características de cada região, por exemplo, na India a informalidade é muito grande e enxergam saúde financeira um pouco diferente que nos Estados Unidos.

- Mesmo com diferenças a premissa de “guardar dinheiro” ou fazer poupança deve ser estimulada pela IMF. Por exemplo, na India, uma empreendedora foi orientada a guardar aproximadamente R$1,50 por dia e ficou extremamente surpresa no final do ano. Isso ajudou ela a ficar mais confiante e a mudar de hábito.

- Fizemos uma atividade para medir o stress/saúde financeira. **Nível de endividamento, poupança, seguro, planejamento para aposentadoria, disponibilidade para emergência,** etc.

- Mesmo obtendo score elevado (boa saúde financeira) alguns relataram que se sentiam financeiramente estressados, a palestrante explicou que se a pessoa estiver com “nota” nuito baixa em apenas um dos quesitos, como planejamento para aposentadoria, pode causar grande stress financeiro.

- Temos que aprender a **usar as informações que já temos** na nossa base de dados para medir saúde/stress financeiro e traçar um diagnóstico para ser comparado com padrões.

- Agentes de Crédito de uma instituição das Filipinas monitora a evolução do negócio assim como a saúde e stress financeiro.

- O que é visto pela Smart Campaign são as práticas e as políticas que a IMF possui para 1) monitorar o stress/saúde financeira; 2) combater e prevenir o sobre-endividamento.

- Se um cliente está muito endividado, com dívidas em diferentes bancos, a IMF poderia oferecer uma capacitação para ajudar a sair dessa situação.

Quinta-feira, 08 de junho.

**Preços responsáveis.**

Na Nicaragua 75% das instituições aderiam a regulação, pois tem uma para bancos e outra para microfinanceiras. É possível acessar fundos depois de ter passado por ratings sociais, assim fica mais viável praticar preços mais baixos e para a base da pirâmide.

- As taxas cobradas são relativamente altas na américa latina. Para baixar as taxas a inovação está sendo usada para baixar o custo operacional. Investir em educação financeira.

**Como medir impacto social**

- Uma instituição do Chile mede 4 áreas: Desenvolvimento do negócio, aonde se mede crescimento, habilidades, resultados do negócio; Empoderamento das mulheres, medida pela autoestima, poder de decisão, liderança, visão de futuro; Capital Social, aonde se mede as noções de trabalho em rede, cooperativas, associativismo; Bem-estar familiar, a relação do trabalho com família, renda per capta, seguridade social.

- Já na Bolívia uma Instituição criou um sistema interno de avaliação de resultados com objetivo de medir o impacto social. Eles investem apoiando com orientação e capacitação os clientes e as cadeias produtivas. A medição ocorre no primeiro empréstimo, depois de um ano se aplica novamente e os resultados são comparados. 4 indicadores são medidos e **que tem relação direta com a Missão da Instituição:** Receita, rentabilidade, patrimônio e emprego.

- Atendem e se especializam em nichos apoiando toda a cadeia.



Figura ENTRADA DA GALERIA ONDE SE ENCONTRA A SUCURSAL DA PROMUJER - TECAMAC - MÉXICOPROMUJER - TECAMAC – MÉXICO



Sala de enfermagem para exames periódicos realizados durante os encontros de pagamento.



COMÉRCIO CARACTERÍSTICO DA REGIÃO - TECAMAC – MÉXICO

COMÉRCIO CARACTERÍSTICO DA REGIÃO - TECAMAC – MÉXICO

COMÉRCIO CARACTERÍSTICO DA REGIÃO - TECAMAC - MÉXICO

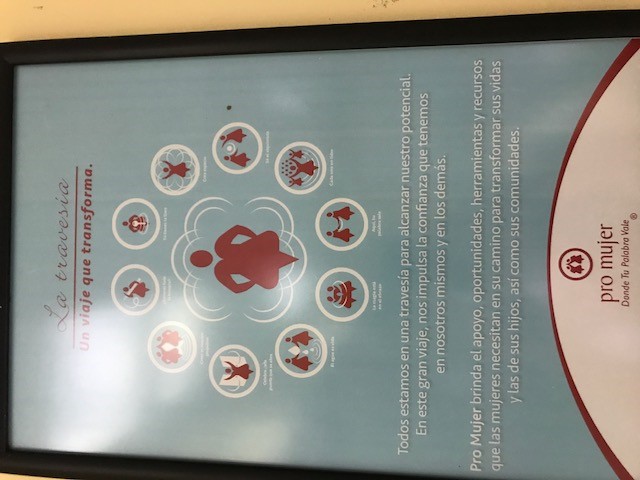
 Comércio de carnes típico - Tecamac – México



SALA DA SAÚDE - SUCURSAL - PROMUJER - TECAMAC - MÉXICO



Matriz PROMUJER - PACHUCA - MÉXICO





Grupo para discussão - México, Índa, Paquistão, Nicarágua.



Reunião em grupo - GDS



Apresentação AMCRED na plenária



Artesãos locais apoiados com Microcrédito



Artesãos locais apoiados com Microcrédito



Reunião de grupo - Como medir e reportar impacto social



Coffee Break



Comitiva do Brasil - Reunião anual SPTF 2017



Oikocredit - Credisol - Banco da Família – AMCRED



Visita guiada - Pirâmides de Teotihuacan - México



Visita guiada - Pirâmides de Teotihuacan - México