

Posibilidades y desafíos para los sectores populares frente a la “inclusion” financiera

Celso Garrido*

Cristian Leriche

Introducción

Como se sabe con detalle, amplios sectores de la población de los países en desarrollo, y particularmente en México, están “excluidos” o tienen muy limitado y costoso acceso a los servicios de instituciones financieras para resolver sus requerimientos de pagos, la gestión de sus ahorros financieros y la obtención de créditos y seguros.¹ Esto representa una segmentación de los mercados financieros en perjuicio de amplios sectores de la población, lo que no sólo no contribuye a disminuir la pobreza en dichos países, sino que es un factor potencial para que ésta se incremente ya que con ello se restringen las posibilidades de que los sectores con ingresos por encima de la línea de pobreza mantengan o aumenten dichos ingresos, planteando la posibilidad de que la carencia de aquellos servicios financieros signifique para ellos la salida de sus actividades económicas actuales y su incorporación al creciente sector de “nuevos” pobres en la región.

La situación de los sectores “excluidos” en el acceso a los servicios financieros ha venido cambiando aceleradamente en los países en desarrollo, debido a la concurrencia de una diversidad de factores, entre los cuales se encuentran las acciones de los propios sectores populares desarrollando sus instituciones financieras, la implementación de nuevas políticas públicas impulsando el desarrollo de microfinancieras, y más reciente el descubrimiento por parte de los bancos respecto a que los sectores de bajos ingresos pueden ser buenos clientes. Sin embargo, esta “inclusión” a los servicios financieros de aquellos sectores ha generado nuevas y complejas condiciones que al mismo tiempo que benefician a los incluidos, crea desafíos para ellos que pueden generarle severos problemas financieros.

En este trabajo presentamos una caracterización preliminar de lo que entendemos como dos de los más relevantes entre dichos desafíos, los que se ubican a nivel de la configuración sistémica que se está generando con dicha evolución. El objetivo de este análisis es promover el debate sobre dichos

* Profesores del Departamento de Economía de la Universidad Autónoma Metropolitana-Azcapotzalco.

¹ Para el caso de México ver Garrido (2005).

temas así como sobre soluciones a implementar para contender con los pre-
visibles efectos negativos y riesgos que se derivan de ello para los sectores
populares.²

Los dos desafíos que mencionamos se refieren de una parte a las tensiones que se producen por la heterogeneidad de las nuevas ofertas de servicios financieros como consecuencia de las diversas características y motivaciones que tienen los tres grandes tipos de actores financieros que desarrollan dichas ofertas, y de la otra a los riesgos sistémicos que resultan de las interacciones entre estas nuevas ofertas y las del sistema financiero tradicional. Respecto al primer desafío, la heterogeneidad mencionada corresponde al hecho de que tenemos de una parte a las instituciones que operan fondos públicos como instituciones de primero y segundo piso, mediante los cuales se ofrece crédito a los sectores populares como medio central para el combate a la pobreza y el atraso social. De la otra, las instituciones de carácter privado que operan en el otorgamiento de crédito con una lógica de mercado, dentro de las cuales se distinguen por una lado las que actúan con dicha lógica para asegurar la sostenibilidad económica pero que lo hacen de forma combinada con el cumplimiento de los fines de solidaridad social y desarrollo económico de los destinatarios de sus servicios, y por el otro, las que brindan estos financiamientos sólo como negocio, buscando obtener las mayores ganancias posibles. Finalmente están las instituciones financieras populares,³ tradicionalmente surgidas a partir de iniciativas de actores del propio sector bajo perspectivas de acción solidaria con fines mas amplios que los puramente financieros, las que buscan desarrollar servicios financieros para los sectores

² Utilizamos el concepto de “sectores populares” para destacar que el tema de la “exclusión” se acompaña necesariamente con el de “limitaciones en el acceso” a los servicios financieros debido a razones de distancia, costos de diverso tipo, etc. (Beck *et al* 2006. Esto significa que la población con estos problemas comprende a segmentos muchos más amplios que los tradicionales en condiciones de pobreza considerados en los análisis de temas de microfinanzas basados en experiencias como el Banco Grameen y otros. Como resultado de este abordaje enfatizamos la temática del conjunto de instituciones que ofrecen servicios financieros a los sectores, en lugar de focalizarnos solo en el tema de que adicionalmente presenta problemas de definición cuyo análisis escapa a los alcances de este trabajo.

³ Ver por ejemplo Robinson (2001) o Von Pitsche (1996). El argumento central parte de proponer que este tipo de institución se han desarrollado con sostenibilidad económica (es decir, operando fuera de la lógica del subsidio), construida a partir de las propias condiciones y recursos generados y operados por los sectores de bajos ingresos, todo ello desde la perspectiva de acciones sociales solidarias.

populares, ya sea de ahorro o como servicios completos (depósito, ahorro, crédito, etcétera), privilegiando el fortalecimiento de los actores del propio sector tanto en su capacidad para gestionar sus necesidades de servicios financieros cómo mediante el impulso de iniciativas productivas que impulsen su desarrollo. La interrelación entre las acciones de estos tres diferentes actores forma parte de una nueva configuración de los sistemas financieros para sectores populares y del conjunto de los sistemas financieros nacionales, lo que está introduciendo diversos riesgos para dichos sectores, entre los que destaca el que se genera debido a que las instituciones puramente orientadas a la obtención de ganancias, promueven una expansión del crédito principalmente para consumo, lo que genera tendencias al sobreendeudamiento de los sectores populares y arrastra a las otras instituciones a expandir su oferta de crédito con bajos análisis de riesgo y posibles efectos depredadores sobre los clientes del sector si se produce una crisis.

El segundo gran desafío que destacamos resulta del hecho de que aquellos nuevos actores financieros para el sector popular, operan de una u otra manera en interacción con las instituciones del sistema financiero tradicional, particularmente bancos comerciales y mercados de bonos, tanto por razones de gestión de fondos propios como para la obtención de fondos externos. Esto fue conceptualizado por Von Pitsche (1996) como la existencia de una “frontera” entre las instituciones financieras tradicionales y la de las que ofrecen servicios a los sectores populares. Lo anterior significa que de hecho se crean articulaciones entre las instituciones orientadas a los servicios financieros para el sector popular y las instituciones tradicionales, con lo que se generan posibilidades positivas pero también tensiones y riesgos financieros sistémicos para los sectores populares. Particularmente destaca la creciente importancia que adquieren los riesgos sistémicos para las instituciones financieras orientadas a sectores populares por las estrategias bancarias de “Originar para distribuir”, que lleva a dispersar de manera opaca los riesgos en el conjunto del sistema financiero, lo que puede incidir sobre instituciones financieras populares e indirectamente sobre los propios sectores populares.⁴ La situación es aún más preocupante porque los sistemas de supervisión y regulación financiera públicos no dan cuenta de este complejo tejido de riesgos financieros, cuya atención es uno de los mayores desafíos para gestionar la estabilidad financiera en la actualidad.

⁴ Ver por ejemplo Duffie (2008)

Para desarrollar este argumento, en lo que resta del trabajo se presentan de manera esquemática los rasgos que caracterizan a los tres grandes tipos de actores que generan la oferta de servicios financieros para los sectores populares y las tensiones entre ellos, para luego desarrollar tres consideraciones críticas sobre las tensiones y riesgos derivadas de los desafíos que presenta la nueva configuración sistémica.

I. Enfoques y actores del sistema financiero popular

Desde hace muchos años el tema de la “exclusión” en el acceso a los servicios financieros para los sectores populares y la búsqueda de estrategias para su “inclusión” forma parte de una u otra forma de la agenda para el combate a la pobreza y el atraso así como en la promoción del desarrollo socio-económico. Sólo para poner en proporción el alcance del problema, puede señalarse que según diversos estudios hay a nivel mundial un orden de 3 mil millones de personas carentes de servicios financieros o con limitado y muy costoso acceso a los mismos, y lo que es más significativo es que esto no es privativo de los países en desarrollo sino que también se produce en países desarrollados. Con ello se crearían graves barreras para que las poblaciones afectadas superen sus condiciones de pobreza o atraso, dadas la relevancia de dichos servicios para la evolución progresiva de sus actividades económicas. Frente a esto a lo largo del tiempo se han desarrollado diversas ofertas de servicios financieros destinados a los sectores excluidos o limitados en el acceso a los mismos. En la actualidad ello se traduce en la existencia de un conjunto heterogéneo de instituciones financieras de diversa naturaleza que configuran lo que llamamos el sistema financiero popular, y las que la interactúan en sus operaciones generando tensiones en la dinámica de dicho sistema. El desarrollo de estas distintas instituciones ha estado asociado a dos grandes concepciones sobre la relación entre pobreza y atraso social con respecto a los servicios financieros, que conviene reseñar como contexto para abordar la formulación de la tipología de instituciones financieras que nos ocupa en esta sección.

Una primera concepción que ha sido y continúa siendo dominante en el análisis de esta relación es la que argumenta que una causa principal de la perpetuación de la pobreza y el atraso es que las personas y familias sometidas a esa condición carecen de recursos para iniciar actividades económicas que los lleven a un sendero de evolución progresiva. En consecuencia se concluye en este enfoque, que para resolver el acceso a recursos productivos en

necesario que estas poblaciones carenciadas dispongan de crédito con el que adquirirlos. Sin embargo el análisis de la situación de las poblaciones desocupadas y pobres era que tenían un acceso muy limitado o nulo al crédito de los bancos, dado el carácter conservador de estas instituciones, mientras que el financiamiento obtenido por vía informal era de muy corto plazo y a tasas muy elevadas reflejando un cierto poder monopolístico de los prestamistas⁵ Partiendo de esta lógica, inicialmente se promovió el otorgamiento de dichos créditos con tasas subsidiadas y condiciones muy blandas para su reembolso, pero luego de más de una década de esas prácticas sin resultados evidentes se modificaron las estrategias, esencialmente promoviendo que fueran entidades microfinancieras privadas las que operaran los fondos públicos provistos por bancos públicos de segundo piso aceptando el abandono de los subsidios de tasa de interés en beneficio de la sostenibilidad económica. Posteriormente, dentro de este enfoque del crédito para el combate a la pobreza y luego de comprobarse que los pobres podían ser buenos clientes, se desarrollan muy activamente iniciativas de negocios privados con objetivo de ganancias y sin relación explícita con los objetivos sociales de combate a la pobreza.

El otro gran enfoque para enfrentar este tema de la relación entre pobreza y servicios financieros es el que surge de la experiencia de los propios sectores populares, que los lleva a generar instituciones para satisfacer sus necesidades de dichos servicios. Se crean entidades organizadas en muchos casos por las propias comunidades, de una parte orientadas a desarrollar el ahorro y otras que impulsan el proceso de captación y financiamiento, todo ello bajo principios de solidaridad y creación de capacidades financieras propias de los sectores populares que las generan. Bajo este segundo enfoque se han desarrollado grandes sistemas de instituciones financieras tanto en países en desarrollo como desarrollados, confirmando el hecho de que dadas las características inherentes a los mercados financieros derivadas de las asimetrías de información, no hay respuestas únicas para las demandas de servicios financieros, sino que estas requieren una diversidad de modalidades de oferta, y que un punto central para una articulación positiva entre finanzas y desarrollo es que los actores de los sectores populares se empoderen de las instituciones financieras que le dan servicio, asegurándose el control en su beneficio de los flujos financieros que generan.

⁵ Ver González Vega, 1993; Von Pischke, *op. cit.*

Con base en estas consideraciones presentamos ahora tres grandes tipos de actores financieros con los que se conforma la mencionada oferta para los sectores populares

a) Los actores financieros que operan fondos públicos para otorgar créditos a los pobres y otros sectores, con fines de desarrollo

Como se indicó mas arriba, desde los años cincuenta del siglo pasado la temática del combate a la pobreza mediante el otorgamiento de créditos subsidiados ocupó un lugar relevante en la agenda del desarrollo en los organismos multilaterales, en las asociaciones civiles orientadas al tema así como en los gobiernos de los propios países en desarrollo.

Como consecuencia de esta larga evolución, actualmente se observan por lo menos tres grandes tipos de instituciones que operan fondos públicos con esos fines a las que en general identificamos como Instituciones de Financiamiento Público (IFP).

De una parte los fideicomisos públicos de segundo piso que ofrecen a entidades privadas dedicadas al microcrédito, préstamo de fondos a tasas competitivas para que estas entidades los presten a los segmentos de población a los que atienden. Este tipo de fideicomisos existen tanto a nivel de organismo nacional como en el ámbito de los estados y aún de municipios en distintas partes de América Latina. Su vocación es diversa pero en general se enfocan a programas de autoempleo para combate a la pobreza, microempresas y mujeres.

En buena medida, este tipo de instituciones son entidades que ocupan parte del espacio dejado por el repliegue o desaparición de los bancos de desarrollo en América Latina a consecuencia de las reformas y la liberalización financiera de los noventa.

Sin embargo, aún existen casos notables y muy poderosos de bancos de desarrollo que mantienen una muy importante actividad como banca de primer piso, habiendo incorporado la problemática del microfinanciamiento entre sus servicios. Tal es el caso del BNDES en Brasil con recursos muy superiores a los que opera el Banco Mundial, o el Banco Estado de Chile sobre el cual vale la pena destacar en contraste con la experiencia de México, que dicho banco deriva su fortaleza financiera de que el muy liberal régimen de Pinochet la otorgó una asignación permanente de una parte de la renta pública obtenida en la industria del cobre, que en parte permite ofrecer financiamiento a microempresas.

De una manera indirecta hay organismos financieros multilaterales que otorgan fondos para desarrollo institucional del sector de microfinanzas como el caso del BID a través del Fomin, algunos programas de la Comisión Europea, así como el PNUD, y otros organismos de Naciones Unidas.

Por último en fechas recientes y con base en el uso de internet, ha emergido un nuevo tipo de actor en la provisión de fondos públicos (en el sentido de acciones motivadas por el combate a la pobreza y el desarrollo social), como es el caso de Kiva,⁶ fundada por un matrimonio estadounidense como un espacio virtual donde pequeños donantes pueden otorgar préstamos a proyectos de micro-emprendimientos a través de microfinancieras locales en el país de que se trate.

En términos generales estas estrategias de organismos públicos nacionales o multilaterales implican el reconocimiento de “fallas de mercado” en los sistemas financieros que bloquean el acceso al crédito a amplios sectores de la población, por lo cual debe haber intervenciones públicas que asuman el riesgo de fondeo para permitir dicho acceso al crédito. En los casos de los fideicomisos de segundo piso esta aplicación de fondos se hace mediante una acción de mercado tanto en la asignación de crédito a las microfinancieras como en el hecho de que esta debe aplicarlos con lógica de recuperación y ganancia para poder reembolsar el crédito y asegurar su propia sostenibilidad, dando una base para un mejor control del uso de esos fondos públicos. Sin embargo, es evidente que el alcance de los financiamientos otorgados por medio de estos fideicomisos está lejos de cubrir las necesidades de la población objetivo, así como no se tienen evaluaciones de impacto suficientes para conocer que tanto estos procedimientos han conseguido mejorar sustancialmente la situación de los pobladores atendidos, y en que medida han colaborado de forma significativa al inicio de procesos sostenibles de mejora económica para los beneficiarios.

Una experiencia novedosa dentro de lógica de acción de banca pública relacionada con el otorgamiento de servicios financieros a los sectores populares la constituye el caso de Bansefi en México, que es un híbrido entre banco de ahorro de primer piso con la operación de banco de segundo piso para el sistema de las organizaciones de Ahorro y Crédito Popular que busca configurar a partir de regularizar las operaciones de una diversidad de

⁶ Ver <http://www.kiva.org/>.

instituciones existentes, dentro de la lógica establecida en la nueva ley de Ahorro y Crédito Popular. Como esquema operativo, esta segunda misión se desarrolla a través de un modelo organizacional denominado La Red de la Gente, por el cual Bansefi se constituye en el nodo central de una red de instituciones de Ahorro y Crédito Popular reguladas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores de México. Esta alianza entre la Red de la Gente y las Cajas de Ahorro ha evolucionado hasta tener 186 asociadas y 1 632 sucursales en 32 estados, lo que la convierte en la mayor red financiera nacional. En general, este modelo está buscando incorporar ventajas propias de las economías de redes en aspectos institucionales, tecnológicos y operacionales. Sin embargo, su aplicación encontró resistencias en distintos segmentos de las instituciones financieras populares, tanto por los elevados costos en los que debían incurrir para adecuarse a las exigencias de la ley como el conflicto entre las concepciones de institución financiera que propone la ley y las propias de las instituciones como en el caso de las cooperativas financieras.

Por su parte, la operación de microfinanciamientos vía fideicomisos o bancos públicos de primer piso resulta clara en los casos de extrema pobreza, donde las condiciones del destinatario del crédito le impiden asumir reglas formales habituales en las transacciones financieras, lo que es reemplazado con otras metodologías de crédito grupal. Sin embargo, en estas operaciones de primer piso subsiste el riesgo de usar ese fondeo con lógica de clientelismo político, por lo cual se requiere que estas entidades tengan elevados mecanismos de control y transparencia para asegurar el cumplimiento de sus fines. A manera de una evaluación crítica global sobre los limitados resultados alcanzados por las acciones de financiamiento popular con base en fondos públicos que otorgan crédito subsidiado, en Von Pischke 1996 se señalaba que con esa perspectiva desde los sesenta se habían canalizado a los países en desarrollo no menos de 200 000 millones de dólares aplicados y reciclados por donantes internacionales y gobiernos locales, sin que parezca haberse logrado con ello una mejoría en la situación de pobreza y desempleo que guarde proporción con dicha cifra. Por otra parte, en lo que se refiere de conjunto este uso de fondos públicos para otorgar créditos como medio de combate a la pobreza ha sido criticado porque con ello las poblaciones objetivo adquieren una fuerte dependencia de fondos externos al propio sector. En consecuencia, si dichos flujos se interrumpen se agota la actividad promovida con ellos, lo que agrega nuevos elementos a la evidencia de que este método no asegura la sostenibilidad de las actividades que apoya ni hace evidente que con el mismo se halla logrado la superación de la pobreza buscada. Complementariamente debería investigarse la hipótesis

de que en muchos casos esta canalización de crédito también habría afectado la sostenibilidad de un financiamiento auto sustentado en la medida que habría desestimulado el ahorro por parte de quienes recibían dichos fondos, y en su lugar podría haber contribuido a crear una situación de fragilidad financiera para los mismos en caso de que no se hubiera controlado la generación de procesos de sobreendeudamiento.

b) Los actores financieros privados que otorgan crédito a los pobres y otros sectores sociales de bajos ingresos

Uno de los grandes logros de las experiencias de otorgamiento de créditos a sectores populares durante los últimos cincuenta años a nivel mundial, tanto las impulsadas con fondos públicos como las desarrolladas por los propios sectores populares que veremos mas adelante, ha sido la de demostrar que particularmente los pobres y sectores de bajos ingresos pueden ser sujetos de crédito y ser buenos pagadores a condición de que se usen las metodologías adecuadas para ese fin. Asimismo, el aprendizaje desarrollado en estos años llevó a la conclusión que para sostener esos financiamientos era necesario lograr ganancias por parte de las instituciones que lo otorgan, lo que se hacia posible a partir de la posibilidad de cobrar tasas elevadas dado el riesgo, pero mas bajas que las que cobran los prestamistas o usureros.

De conjunto, todo esto ha conducido en la actualidad a la presencia de tres grandes tipos de instituciones financieras privadas (IFP) que operan con lógica de ganancia. De una parte aquellas microfinancieras que surgieron motivadas por objetivos de promoción social de los sectores pobres y atrasados, y que evolucionaron hacia una acción de negocios con objetivos de ganancia, pero subordinadas a los fines sociales mencionados, a las que identificamos como Microfinancieras Sociales (MS). Como se verá al analizar las tensiones que se presentan en el marco del complejo sistema de oferta de crédito para los sectores populares, para este tipo de institución financiera la gestión del balance entre objetivos de ganancia para la sostenibilidad y el cumplimiento de sus objetivos sociales resulta extremadamente difícil, al punto que ya se ha convertido en un problema de debate abierto al interior de estas entidades, y al surgimiento de iniciativas para crear en dichas instituciones gerencias de gestión social que se ocupen de procurar el cumplimiento de dichos objetivos.⁷

Un segundo tipo de institución financiera con fines de ganancia (IFG) es aquella que enfoca estas operaciones sólo como un negocio desconectado de

⁷ Por ejemplo puede verse <http://www2.ids.ac.uk/impact/>

objetivos sociales, por lo que busca operar con la perspectiva de tener las mayores ganancias posibles. Las evidencias de éxito expresado en la obtención de elevadas ganancias, de lo cual *Compartamos* se ha convertido en un caso emblemático, ha denotado una explosiva creación de este tipo de financieras en la búsqueda de capturar dichas rentabilidades. Este ha sido un crecimiento anárquico impulsado en muchos casos por personas que carecen de la capacitación necesaria para desarrollar adecuadamente ese negocio, pero que, sin embargo, logran sostenerse por la extraordinaria expansión de la demanda que las lleva a crecer aceleradamente, sin que necesariamente tengan la adecuada planeación en los distintos aspectos requeridos para ello. Simultáneamente este crecimiento está creando graves problemas de desequilibrio en la infraestructura de la industria, particularmente en el caso de México por la carencia de recursos humanos capacitados para cubrir los diversos puestos en las instituciones, así como por la carencia de instancias de gestión profesional del riesgo en el organigrama de dichas instituciones.

Este cuadro de instituciones financieras orientadas a las ganancias se complejiza aún más con el descubrimiento del microcrédito como negocio por parte de los grandes bancos,⁸ lo que ha dado lugar al fenómeno del llamado *downscaling* por parte de los bancos. En términos generales esto ha consistido en crear empresas independientes para dar servicios micro-financieros a poblaciones de bajos recursos. El alcance del empeño en algunos casos puede verse en el hecho de que hay bancos que han fundaciones de microfinanzas como por ejemplo BBVA y Citigroup.⁹ Hasta donde es conocido, por lo menos en el caso de México, estos intentos han sido poco exitosos, probablemente entre otras cosas por el desconocimiento del negocio, y en otros casos por las sorprendentemente altas tasa de interés que ofrecen. Este por ejemplo es el caso de *Van Contigo* que es una entidad microfinanciera del Banco Santander, que en folletos distribuidos en las calles de la ciudad de México ofrece crédito con la tasa de 138% anual; En cualquier caso estas entradas y salidas de los bancos en segmentos del financiamiento popular son malos negocios para los bancos cuyas pérdidas pueden ser absorbidas por ellos, pero que dejan un desorden en la dinámica de la industria que perjudica a los otros competidores.

⁸ Ver por ejemplo Van der Putten (2006) , que es un estudio patrocinado por ING para mostrar como todos las grandes bancos globales estaban incursionando en el negocio de la microfinanzas para capturar las extraordinarias ganancias que allí se podían obtener. También Westley (2007) , que es un estudio para promover mejores prácticas en este “downscaling” dado el reiterado fracaso en sus intentos.

⁹ <http://www.fundacionmicrofinanzasbbva.org/>

En el mismo caso de México, una evolución diferente tuvieron los nuevos *banco tienda* promovidos por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público para incrementar la oferta bancaria hacia los sectores de bajos ingresos. Estos son bancos creados por cadenas comerciales de diverso tipo, aprovechando las redes de sucursales de sus comercios, y buscando bajar los costos de fondeo para su crédito comercial. Estos bancos tienda han agregado un elemento perjudicial para la evolución crediticia de los sectores populares ya que promueven su endeudamiento con muy altas de interés pero sin una comprensión clara de ello por parte del cliente ya para aceptar el crédito este se fija en el monto semanal de cuota a pagar.

Al igual que en el caso anterior, también ha surgido un servicio de movilización de fondos vía internet denominado Microplace, pero que a diferencia de aquel opera con un enfoque directo de obtención de ganancias, dando opción a los posibles inversionistas para que decidan a que tasa y plazo quieren prestar su dinero así como a que sectores desean apoyar (pobres, muy pobres, extremadamente pobre). Esto extiende una nueva y polémica versión del microcrédito con objetivos de ganancias a nivel global, creando nuevos desafíos a quienes demandan esos fondos dado que deben ser capaces de satisfacer la información que estos inversionistas puedan requerir para otorgar sus fondos en un enfoque comercial.

Por último, hay otra opción de financiamiento por actores que operan con objetivos de ganancia, la que está en construcción pero tiene un carácter prometedor. Esta se refiere a la posibilidad de financiar a través de los mercados de valores a empresas que se identifican como “empresas sociales” en las que se busca conjugar el beneficio económico con retornos sociales. La propuesta de este grupo expertos de la Bolsa de Valores de Londres es construir un mercado de acciones de empresas sociales para lo cual desarrollaron una extensa investigación cuyos resultados se publicaron en el año 2006.¹⁰

c) Los actores financieros formados a partir de sectores sociales populares para dar solución a sus necesidades de servicios financieros

Este tercer tipo de instituciones corresponde a las que surgen directa o indirectamente de las propias comunidades excluidas de los servicios financieros, mediante las cuales estas han buscado construir opciones bajo su control y a su servicio. Estas prácticas datan de más de un siglo y medio, habiéndose

¹⁰ Ver Brown (2006) en <http://www.neweconomics.org/gen/uploads/mlxrcj-45gyfuka55qug5wf5502122006181940.pdf>.

dose desarrollado primero en países como Inglaterra, Alemania, España, Estados Unidos o Canadá, para ser luego redescubiertas bajo innovadoras modalidades en las muy conocidas experiencias del tipo del Banco Grameen en Bangladesh y muchos otros menos famosos pero no menos exitosos. En general, este tipo de iniciativa se desarrolla en el marco de enfoques de solidaridad social bajo acciones cooperativas o de apoyo mutuo, y han estado dirigidas básicamente a dos campos. El primero se refiere a la desarrollo del ahorro, como condición fundamental para tener capacidad de enfrentar adversidades de distinto tipo siendo una figura difundida la de la Caja o Mutual de Ahorro (CA), a lo que puede asociarse otros servicios no financieros. El segundo es de carácter más complejo ya que se trata de crear instituciones que desarrollan una intermediación financiera popular completa (IFPC), lo cual implica incluir la captación de depósitos y ahorros financieros así como su movilización hacia la aplicación crediticia, todo ello operado en una lógica de sostenibilidad económica pero atendiendo a las condiciones y determinantes de la población objetivo a la que sirve el financiamiento. Esto recupera las más viejas tradiciones del financiamiento popular, como son las diversas modalidades de ahorro y préstamo revolving que en múltiples experiencias a lo largo del tiempo y en distintos países han mostrado la capacidad de captar y movilizar ahorro para asignarlo según las necesidades de los prestatarios.¹¹

Esas prácticas se han visto enriquecidas por las reflexiones desarrolladas en diversos centros académicos y centros de investigación de organismos internacionales, lo que contribuyó al desarrollo de marcos analíticos para conceptualizar la naturaleza y determinantes del financiamiento popular desde la perspectiva de este tipo de instituciones. Destacan en ello de una parte los trabajos de Dale W. Adams en la Universidad de Ohio y J. D. Von Pische en el Banco Mundial, los que en sus propias palabras, elaboraron “una nueva visión” del financiamiento popular (Adams *et al.*, 1995). Esta visión merece particular consideración porque representa una opción analítica financiera claramente estructurada que influyó fuertemente aunque en distinta medida, en las estrategias aplicadas recientemente por organismos internaciona-

¹¹ En Mansell (1995) se señala que J.D. Von Pischke acuñó el acrónimo Rosca (Rotative Saving and Credits Association) para conceptualizar este tipo de relaciones financieras populares. Análisis sobre diversas experiencias de este tipo de asociaciones pueden verse en el ya citado texto de Mansell, así como en Von Pischke 1996, Otero (1996) y World Bank (1989).

les, gobiernos e instituciones.¹² En ello destaca particularmente la contribución desarrollada en los noventa por la Academia de Centroamérica en Costa Rica, que afiliada con la Universidad de Ohio y bajo el auspicio de la USAID se convirtió en un centro relevante de elaboración de ideas y propuestas de política desde esa perspectiva.¹³ Más recientemente los trabajos de autores como Robinson y Armendáriz han aportado nuevos elementos para una mayor especificación de estas instituciones a nivel microeconómico, mientras que las investigaciones de Thorston Beck, Demirgüt-Kunt y Martínez Pería han explorado diversas dimensiones sistémicas de los problemas de exclusión.¹⁴ Finalmente, González Vega, continúa desarrollando una ininterrumpida actividad de análisis y formación sobre distintas dimensiones de la actividad de la microfinanzas.

El desarrollo de este tipo de instituciones financieras surgidas de sectores populares es siempre problemático, complejo y expuesto a diversas limitaciones difíciles de superar. Conforme a su naturaleza asociativa, estas instituciones surgieron regularmente desvinculadas de los subsidios públicos, basando sus sostenibilidad en las capacidades que desarrollaran para gestionar los equilibrios financieros en el marco de sus objetivos sociales. En términos generales, este tipo de entidades puede reclamar el logro de éxitos notables en su configuración y consolidación, tanto en los países desarrollados como en desarrollo. Entre los primeros es conocida la extraordinaria evolución seguida por las Cajas de Ahorro españolas que en algunos casos han logrado mayor importancia que los grandes bancos privados. También es mencionable el desarrollo del movimiento cooperativo canadiense impulsado por Desjardins, y a pesar de sus problemas, el mundo cooperativo alemán sigue siendo un referente para este tipo de experiencias sociales. En el mundo del desarrollo, hay múltiples ejemplos de casos exitosos como el ya citado Banco Grameen, pero también casos en América Latina como el de la Caja Popular Mexicana, etcétera.¹⁵

¹² Sin duda que entidades como el CGAP representan en la actualidad un punto muy alto de impulso a estos enfoques Ver. <http://www.cgap.org/>.

¹³ Académicos locales como Claudio González Vega, Edna Camacho, Ronulfo Jiménez y Rodolfo Quiróz entre otros han realizado contribuciones relevantes en la conceptualización y aplicación de aquel nuevo marco analítico.

¹⁴ Robinson (2002), Armendáriz y Morduch (2005); Beck *et. al.* (2006).

Sin embargo, la creación y consolidación de estas instituciones sigue siendo siempre una aventura que enfrenta múltiples desafíos externos por razones regulatorias y de otro tipo, pero también internos por las limitadas capacidades en cuanto a recursos humanos, técnicos y financieros desde las que habitualmente parten, lo que conduce a que en muchos casos estos intentos fracasen. También puede señalarse que el desarrollo de las mismas se ve determinado por el contexto económico, institucional y sociocultural en la que se cumple, aunque en esto no hay relaciones simples y lineales entre los distintos factores, dado se observan casos de evoluciones favorables de estas instituciones como respuesta a ambientes económicos e institucionales débiles como los casos de Bolivia y El Salvador, mientras que en otros casos ello ocurre en entornos económicos en expansión y un mayor desarrollo institucional, aunque en todos los casos un componente esencial ha sido la presencia de fuertes y conflictivas dinámicas sociales que impulsaron a los respectivos actores a buscar nuevas soluciones a sus problemas mediante acciones solidarias, incluyendo las del campo financiero que nos ocupa.

II. Tensiones y desafíos para los sectores populares “incluidos” en los servicios financieros

La identificación de los tres tipos de actores financieros en lo que llamamos el sistema financiero popular y los señalamientos de sus relaciones con los actores del sistema financiero tradicional presentada en el apartado anterior, hace evidente que los sectores populares han logrado una mayor “inclusión” en los servicios financieros debido al desarrollo de una oferta compleja cumplida por instituciones con diferentes motivaciones y determinantes de comportamiento, como son los relacionados con las políticas públicas, los objetivos de ganancias privadas y la promoción del desarrollo económico- social de los sectores populares, todo ello en interacción con los actores del sistema financiero tradicional que tienen sus determinantes propios en razón de ganancias financieras. Cada uno de ellos opera distintos sistemas de riesgos que no son homogéneos a su interior y que se interaccionan de hecho con los

¹⁵ Solo para ver el alcance de la situación, mencionemos que el detalle de estos logros puede verse ahora en el ranking de las 50 mayores microfinancieras nivel mundial que edita la revista Forbes. Ver http://www.forbes.com/2007/12/20/microfinance-philanthropy-credit-biz-cz_ms_1220microfinance_table.html.

riesgos de los otros conjuntos de instituciones del sistema financiero nacional a través de las relaciones que establecen entre si los distintos integrantes de esos tres actores, con lo cual se configura un tejido de relaciones financieras que genera riesgos sistémicos complejos y muy difíciles de evaluar. Y lo que es más preocupante es que los sistemas de supervisión y regulación financiera públicos no cubren esta complejidad.

Como se sugiere con esta esquematización, esa configuración de la organización financiera nacional, plantea múltiples preguntas y temas de análisis, de los cuales sólo consideramos a continuación y desde el punto de vista de los sectores populares a los que deben servir estas instituciones, cuatro de dichos temas que nos parecen particularmente relevantes.

La consolidación del sistema de instituciones financieras populares

Dentro de las tensiones con que opera esto que hemos llamado el sistema financiero popular, un tema esencial para los sectores populares es que se consolide dentro del mismo el conjunto de instituciones financieras populares (IFP), compuestas por las IFPC, las CA y las MFS que buscan desarrollarse hacia un upgrading hacia la lógica de las IFPC. El eje de este agrupamiento es el de que estas son las instituciones que brindan a los sectores populares las mejores condiciones para una inclusión financiera que les proporcione empoderamiento de las relaciones financieras que establezcan, y por ello constituyen el primer círculo de un sistema financiero popular.

Sin embargo, el objetivo de consolidar este sistema de IFP enfrenta varios desafíos relevantes de los cuales mencionamos algunos.

En primer lugar, las limitaciones de la metodología del crédito que tradicionalmente usan estas instituciones, les significa tener que aplicar elevados precios por los créditos, lo que a su vez repercute en el elevados costos monetarios y no monetarios del crédito para los clientes,¹⁷ e indirectamente se traduce en remuneraciones relativamente bajas para los oficiales de crédito lo que genera bajos incentivos para consolidar los recursos humanos disponibles. Este problema afecta la competitividad de estas entidades frente a microfinancieras comerciales que operan crédito individual a menores tasa, lo que significa que IFP deben mejorar su competitividad, desarrollando nuevos modelos organizacionales y análisis de crédito en la dirección de los créditos

¹⁷ Para una discusión sobre el tema puede verse Cull *et al* (2008) y para un estudio de caso ver Schreiner (1996).

individuales, así como que implementen inversiones en tecnología que les permitan reducir los costos del proceso del crédito.

En segundo lugar, hay un grave problema por la carencia de recursos humanos calificados para la gestión de estas instituciones a todos los niveles, particularmente en casos como el de México, lo que reduce la eficacia con que se cumplen sus actividades.

También muchas de estas entidades enfrentan dificultades para evolucionar hacia el ámbito de sistemas regulados o hacia constituirse como IFPC, que realizan captación y financiamiento, debido a los costos que ello les genera. Esto podría atenderse con políticas públicas de financiamiento a las entidades para impulsar la construcción de estas capacidades propias, dentro del “cluster” institucional del financiamiento popular donde operan.¹⁸

En cuarto lugar, muchas de estas IFP enfrentan limitaciones para su evolución debido al tamaño reducido de sus operaciones, lo que podría ser enfrentando a través de desarrollo de economía y tecnología de redes que les permitiera reducir costos y mejorar la eficiencia operativa a través de las economías de escala y alcance que les brindaría el operar en esas redes. Esto mismo les permitiría diversificar el portafolio de productos financieros que ofrecen para atender las demandas más complejas de estos por parte de los sectores populares, tanto en los sistemas de pago, como en el ahorro, el crédito, los seguros, etcétera.

Por otra parte debe destacarse el problema que implica la limitada capacidad de análisis de riesgos por parte de muchas de estas IFP, lo que las hace particularmente vulnerable en entornos financieros tan inestables y al mismo tiempo, fuertemente competidos como los actuales.¹⁹

Finalmente, hay un tema extremadamente relevante para el conjunto de las IFP como es la capacidad que tengan en cada país para conformar organi-

¹⁸ Este concepto del “cluster” institucional hace referencia al conjunto de instituciones mediante las cuales se desarrollan las ofertas diversas de servicios financieros a los sectores populares, lo que incluye no solo a las entidades que operan la movilización de fondos sino también a las entidades públicas que supervisan, regulan o promueven estos servicios así como las organizaciones gremiales que agregan las voluntades de los distintos sectores para la negociación de conflictos así como instituciones de servicio del tipo de las universidades, centros de investigación, entidades de capacitación y entrenamiento, etcétera. Al respecto resultan sugerentes los argumentos desarrollados por Aristóteles Esperanza en “Oportunidades para el microcrédito”, ponencia presentada en la III Conferencia Centroamericana de Microfinanzas, 16 al 18 de agosto, Honduras, y que puede verse en <http://www.redcamif.org/index.php?id=4>.

¹⁹ Sobre este tema puede verse González Vega (2008).

zaciones que agreguen las voces del sector y sean capaces de operar en las negociaciones con las instancias gubernamentales en temas relevantes como la definición de legislaciones, regulaciones, etcétera.

Las relaciones de las instituciones financieras populares y las instituciones financieras populares que sólo operan con objetivos de ganancia

Un tema de tensión importante para los sectores populares es el de las relaciones guardan las instituciones financieras populares con respecto a aquellas instituciones financieras del sistema financiero popular que dan créditos al sector movidos sólo por el objetivo de ganancia. Dicha tensión surge de una parte por las elevadas tasas de interés que cobran estas últimas, lo que sobre la base de la buena recuperación de préstamos que tienen estas instituciones, les genera a las mismas muy elevadas tasas de rentabilidad. En principio podría asumirse que una incrementada competencia de las IFP con resto a este tipo instituciones, debería redundar en que estas últimas vieran reducirse sus operaciones en beneficio de las IFP. Sin embargo, estas instituciones de microcrédito que operan sólo con el objetivo de ganancia, para que esta se incremente promueven una acelerada expansión de los préstamos aprovechando de una parte el desconocimiento de sus clientes sobre que tasa de interés les están cobrando, y de la otra usando las grandes ganancias para borrar de la hoja de balance los créditos incobrables, cuando estos se presentan. Esta presión competitiva montada sobre el objetivo de ganancia por parte de estos actores, introduce dos factores de tensión las IFP, ya que de una parte mueve a estas últimas a un crecimiento acelerado de sus préstamos para tratar de mantener su posición de mercado, aunque dicho crecimiento no siempre esté fundado en buenos análisis y planes para su sostenibilidad. Pero junto ello se da un efecto más perjudicial para las financieras con objetivos sociales ya que estos últimos se van diluyendo bajo la presión por sostener las ganancias. En un nivel más general las extraordinarias ganancias de estas microfinancieras comerciales han provocado un severo daño a la percepción sobre social sobre las actividades de las microfinancieras en general, poniendo en cuestión lo que declaran aquellas orientadas a objetivos sociales. Notoriamente, este fue el caso de *Compartamos*, desatado como un fenómeno público cuando esta organización decidió convertirse en banco, en lo cual mostró las extraordinarias ganancias permanente reinvertidas que se tradujeron en una notable valorización de la compañía al colocar sus acciones en los mercados.²¹ Naturalmente, esto ha motivado una fuerte oleada

de reacciones críticas por parte de los actores relevantes de las microfinanzas con objetivo sociales.

Relaciones entre el sistema financiero popular y las instituciones del sistema financiero tradicional y los desafíos de la supervisión y regulación públicas

Un tercer orden de consideraciones sobre las tensiones para los sectores populares que se derivan de su “inclusión” financiera reciente, es el que resulta de las interrelaciones entre el sistema financiero popular y el sistema financiero tradicional así como los riesgos sistémicos no regulados ni supervisados que se derivan de ello.

Respecto a lo primero esta interrelación ha sido un elemento permanente presente de otra forma desde el desarrollo de esas distintas instituciones financieras populares tanto por las necesidades de fondeo como las que se derivan de la gestión de los fondos por parte de las IFP. Ello estaba conceptualizado en la tesis la “frontera” elaborado por VonPitsche a la que hicimos referencia mas arriba, de la que podía derivarse que cualquier desarrollo de un conjunto de instituciones de diverso tipo para atender las necesidades financieras populares debía darse en interrelación con las instituciones financieras tradicionales, en las cuales si les era posible también buscaría resolver sus demandas los sectores populares.

Sin embargo, en los últimos años se han desarrollado nuevas dinámicas en esta relación, particularmente desde los procesos de liberalización y desregulación financiera registrados en los noventa en América Latina. De una parte, los bancos aplican estrategias de cobertura abriendo gran cantidad de pequeñas sucursales en zonas urbanas altamente pobladas, con el objetivo de capturar depósitos para abaratar su costo de fondeo, pero sin complementar esto con el otorgamiento de créditos a esa cliente, lo que configura un claro caso de “des-empoderamiento” de sus recursos para los sectores populares, sin que esto sea limitado por ninguna regulación, como por ejemplo ocurre en la Unión Americana. Pero más complejo aún es el impacto que provocan las estrategias de préstamos de esta gran banca en la región impulsando en muchos países la ampliación de los créditos para consumo, el otorgamiento de tarjetas de crédito, etcétera. Esta estrategia se debió a la presión por colocar la

²¹ Para un análisis de este tema ver CGAP Focus Note de abril 2008 <http://www.cgap.org/p/site/c/template.rc/1.26.1900>.

extraordinaria liquidez disponible a nivel mundial y las bajas tasa de interés que podían cobrar en los grandes circuitos financieros. De modo que capturar el segmento del financiamiento al consumo a altas tasas de interés resultó una meta muy atractiva para los bancos. Sin embargo, esto ha introducido dos factores de distorsión altamente perjudiciales para los sectores populares. El primero es que esta ampliación del acceso al crédito a través de innovaciones en los métodos de análisis de crédito, está generando una tendencia en muchos países hacia el sobreendeudamiento de las poblaciones, lo que podría llevar a crisis de graves consecuencias para las mismas, aunque no necesariamente para los bancos dados las posibilidades de recurrir a coberturas de que disponen estas instituciones. El segundo efecto adverso que esto estaría generando es un incremento desfavorable de la competencia para las microfinancieras, lo que las impulsa a expandir sus carteras sin evaluar en muchos casos el alcance de los riesgos que están asumiendo, lo que podría desembocar en crisis de cartera para estas entidades con efectos negativos para las mismas, ya que tienen mucho menos capacidad de absorber ese impacto que los bancos. De conjunto, esto nos lleva a la paradoja de que en términos generales hay un problema de sub-endeudamiento por parte de amplios sectores populares que corresponde a su condición de excluidos o con acceso limitado a los servicios financieros, y al mismo tiempo aquellos que han logrado algún acceso se enfrentan al riesgo del sobre endeudamiento.²²

También en los últimos años los bancos han desarrollado las estrategias de bursatilizar cartera, haciendo que el riesgo generado por ellos al otorgar un crédito, se transfiera a un tercero bajo la figura de un bono, en una transacción que opaca y dispersa el riesgo en el sistema. Esto hace mas frágil al conjunto del sistema financiero, como lo muestra la actual crisis financiera en la Unión Americana, pero también expone a riesgos a los sectores populares, ya sea porque asumen créditos “chatarra” como las hipotecas *subprime* y luego pierden su casa, o porque compran bonos de créditos bursatilizados que luego pueden perder su valor.

De conjunto en este complejo cuadro para los sectores populares que surge por la interacción de los sistemas financieros populares y del sector tra-

²² Este tema se presenta como un problema a nivel regional en América Latina según se considera en Von Stauffenberg *et al* (2007). Sin embargo, el tema es aun de mayor alcance como lo demuestra la preocupación de la Unión Europea externada en un estudio de reciente publicación como European Commission (2008).

dicional, se crean un conjunto de riesgos sistémicos como algunos de los señalados que son captados hasta el momento por los sistemas de supervisión y regulación pública, en la medida en que se propicia la multiplicación de instituciones sujetas distintos regímenes así como deja de captarse una parte de las existentes, en el caso de las no reguladas. Esto constituye una amenaza adicional para los sectores populares en su relación con los sistemas financieros, dada la mayor vulnerabilidad de su condición económica.

III. Algunas conclusiones preliminares

El objetivo de este trabajo se centró en presentar en forma esquemática los desafíos y tensiones que representan para los sectores populares las nuevas posibilidades de “inclusión” en los servicios financieros a partir del desarrollo de un complejo sistema de instituciones financieras orientadas a dar servicios a esos sectores. Como se desprende de lo considerado, las nuevas condiciones para la inclusión financiera significan avances muy relevantes, por lo que representan en cuanto a opciones como por el reconocimiento del problema que se desprende de la existencia de esta nueva oferta de servicios financieros.

Sin embargo nuestro análisis sugiere que en esto hay fortalezas y debilidades que deben ser reconocidas y sobre las cuales las organizaciones representativas de los actores populares deberían prestar atención, particularmente en relación a lo segundo en sus distintos niveles, para desarrollar acciones que prevengan o corrijan los riesgos sistémicos al tiempo que impulsen las acciones requeridas para fortalecer a las instituciones financieras del propio sector popular.

Sirva como referencia del alcance que puede tener no atender estas cuestiones, la crisis de las microfinancieras en Bolivia durante los años 1999-2000, analizada en Rhyne (2001). Siendo Bolivia un caso paradigmático en América Latina en cuanto a desarrollo exitoso de este tipo de instituciones, la acumulación de factores de riesgo de diverso tipo incluyendo los de carácter sistémico, tales como una expansión acelerada del crédito que llevó al sobreendeudamiento a los sectores populares, una “revuelta” de deudores, una competencia descontrolada y desequilibrios macroeconómicos, terminaron por sumir a estas entidades en una grave crisis, y con ello el sector financiero popular sufrió pérdidas extraordinarias.

Bibliografía

- Adams Dale *et al* (Editores) (1990) *Crédito agrícola y desarrollo rural. La nueva visión* (segunda edición), Ohio State University, San José.
- Armendáriz Beatriz y Morduch Jonathan (2005), *The Economics of Microfinance*, Cambridge, USA MIT Press Book, 2005.
- Beck Thorsten, Asli Demirguc-Kunt and Maria Soledad Martinez Peria (2006), *Banking Services for Everyone? Barriers to Bank Access and Use around the World*, WPS 4079, The World Bank Washington.
- Brief CGAP (2008), *National microfinance strategies* June, CGAP, Washington
- Cull Robert, Asli Demirgüç-Kunt, Jonathan Morduch (2008), *Microfinance Meets the Market*, WPS 4630, Development Research Group, The World Bank, Washington.
- Danby Colin (1995), *Challenges and opportunities in El Salvador financial sector*, World Development, Vol. 23, No 12, Pergamon, London.
- Duffie Darrell (2008) *Innovations in credit risk transfer: implications for financial stability* BIS WP 255, BIS, Bassel.
- European Commission (2008), *Towards a common operational European definition of over-indebtedness*, European Commission, Brussels.
- Garrido Celso (2005), *Desarrollo económico y proceso de financiamiento Siglo XXI*, México.
- González Vega, Claudio (1993), *FINCA: Las lecciones en el financiamiento de la microempresa rural*, en "Financiamiento de la microempresa rural: FINCA Costa Rica" González Vega *et al.* (Editores), Proyectos Servicios Financieros Ohio State University -Academia de Centroamérica- Fundación Interamericana, San José.
- (2008), *Riesgo en las microfinanzas*, Presentación en el Seminario "Riesgos crecientes en los mercados financieros" 12 agosto 2008, Pronafim- USAID, México.
- González Vega, Quiñonez. López Grande y Sorto (1996), *Microfinanzas en El Salvador. Lecciones y perspectivas*, Dos Volúmenes, Fundaungo-USAID, El Salvador.
- González Vega, Claudio, Fernando Pardo y Tomás Miller (2002), *El reto de las microfinanzas en América Latina: la Visión Actual*, 2da edición, 2002, Corporación Andina de Fomento, Venezuela.
- Mansell Catherine (1995), *La finanzas populares en México*, Cemla-ITAM-Editorial Milenio, México.
- Robinson, Marguerite S. (2002), *The Microfinance Revolution: Sustainable Finance for the Poor* Washington D.C.

- Rhyne Elisabeth (2001), *Commercialization and crisis in Bolivian microfinance Microenterprise Best Practices*, USAID-USA.
- Schreiner Mark (1998), *Costos pagados por clientes y ingresos recibidos por Emprender Microfinance Risk Management*, Estados Unidos
- Van der Putten, Frans Paul et al (2006), *A billion to gain A study on global financial institutions and microfinance*, ING Microfinance Support , Holland
- Von Pische J.D. (1990), *Hacia un mejoramiento de la intervención de las agencias internacionales en las finanzas rurales*, en “Crédito agrícola y desarrollo rural. La nueva visión” (Segunda edición), Dale Adams et al (Editores) (1990), Ohio State University, San José.
- (1996) *Finance at the frontier*, EDI Development Center, The World Bank, Washington D.C.
- Von Stauffenberg Damian y María Jesús Pérez Fernández (2007), *La industria de las Microfinanzas en América Latina No 2* CEAMI, Fundación Codespa, Madrid
- Westley, Glenn D.(2007), *Commercial Banks in Microfinance: Best Practices and Guidelines for Project Design, Monitoring, and Evaluation* IDB, Washington
- World Bank (1989), *The World Bank Annual Report*, Washington D.C.