



Como resultado de estudio de la Defensoría sobre distribución de fondos

Habitantes relatan limitaciones de acceso a créditos de Banca para el Desarrollo

Miércoles 06 de Noviembre de 2019. Dificultad para obtener información, requisitos complicados y una tendencia a primero facilitar información de otras líneas de crédito propias de las operadoras de crédito, son algunas de las limitaciones que enfrentan las y los habitantes para acceder a los fondos del Sistema Banca para el Desarrollo (SBD).

Esto quedó evidenciado en un sondeo de opinión realizado por la Defensoría de los Habitantes, con el objetivo de conocer las experiencias y percepciones de personas que tuvieran alguna relación con el Sistema Banca para el Desarrollo; en el marco de una investigación sobre la colocación de créditos que hizo este Sistema en sectores prioritarios, de junio de 2015 a junio 2018, vía artículo 7, Ley N° 9274.

La consulta pública se realizó entre los meses de enero y febrero del 2019, vía correo electrónico, logrando obtener una participación importante de personas que hicieron referencia a su experiencia con el SBD, contando sus historias de rechazo o dificultad para acceder a los fondos del sistema.

Al evaluar los resultados del trabajo de campo realizado, la Defensoría encontró similitudes en las situaciones expuestas, relacionadas con la solicitud de garantías reales por parte de los operadores, que dificultan el acceso pues representa hipotecar la casa u otras propiedades. Asimismo, los participantes indicaron que se les informó que no hay disponibilidad de recursos, por lo que ellos ponen en duda si la distribución de los recursos SBD que hacen los operadores está llegando a todas las potenciales beneficiarios. También sostienen que no hay claridad en la información suministrada del SBD por los operadores y no es consecuente con la publicidad que transmiten. Además, que

hay un posible conflicto de intereses entre los fondos propios del operador y los fondos del SBD, ya que los operadores ofrecen primero su propia cartera de crédito.

Así las cosas, los resultados de la investigación realizada de junio de 2015 a junio 2018 y del sondeo realizado en enero y febrero de este año, sugieren una divergencia entre las experiencias vividas al intentar acceder a los recursos del SBD y la información que éste y sus operadores brindaron al público, durante el periodo de estudio.

Conoce la Defensoría que en el Plan Estratégico Institucional (PEI 2020-2024) se hace un esfuerzo de parte del SBD por incorporar estrategias y acciones para mejorar su posicionamiento de promoción, divulgación y posicionamiento del SBD y sus productos. Sin embargo, este esfuerzo podría resultar insuficiente o no producir los efectos esperados, si el SBD no logra involucrar efectivamente en esta iniciativa a los operadores financieros del Sistema.

Para la Defensoría es recomendable que el Consejo Rector establezca una estrecha comunicación con los operadores para definir los procedimientos de atención al cliente y de información mínima que en los puntos de primer contacto se le deba entregar a éstos evaluar periódicamente la aplicación de estos procedimientos para verificar la efectividad de los mismos.

Consecuentemente, la Defensoría de los Habitantes estima pertinente que el Consejo rector del SBD establezca un protocolo de atención estandarizado para los operadores del Sistema Financiero Nacional que pertenecen al SBD y garantizar la correcta atención e información a los potenciales beneficiarios del Sistema. Asimismo, se le recomienda al SBD diseñar un procedimiento de evaluación de resultados de la aplicación de ese protocolo con miras a lograr una mejora continua.

Testimonios de usuarios:

“... sucede con las pymes que no podemos hipotecar propiedades o nuestras casas o no queremos hacerlo y aún más cómo es posible que en estos tiempos soliciten fiadores cuando la recomendación de expertos en finanzas es que nadie se fiador de otro”.

“He presentado mi solicitud a varias entidades bancarias entidades que se supone cuentan con este servicio y fondos asignados para ayudar a empresas que como yo estamos en desarrollo y somos pequeñas empresas, pero todas se amparan a lo mismo, solicitan por fuerza una hipoteca o sea gravar una propiedad que en mi caso solo tengo mi casa y está en hipotecada con el Banco con la compra de la misma, **me pregunto porque ¿esto es así?, ya que se supone que banca para el Desarrollo es un fondo del gobierno y en donde el gobierno es el garante de los emprendedores, además son fondos para eso para evitar la desaparición de empresas emprendedoras y pequeñas y más bien ayudarlas a crecer**”.

“Con respecto a Banca para el Desarrollo me parece que la información que le dan a uno los bancos es malísima. **Desde mi punto de vista he concluido que para ellos no es atractivo y terminan gestionando los créditos de forma normal" con las condiciones del banco.** Entonces como posible beneficiaria no me queda claro. ¿Entonces que es SBPD? ¿De qué sirve si el crédito es normal?”

“Luego de presentar alguna información, cómo única respuesta recibí un correo en dónde me ofrecen el famoso "crédito fácil"; con un interés del 16.5 %. Que absurdo. No omito informarles que **tengo 68 años recién cumplidos, pero me encuentro en un muy buen estado de salud y condición física.** Esto para que sea tomado muy en cuenta. Y que no sólo jóvenes y mujeres pueden y deben ser sujetos de crédito”.

“Donde está la ayuda para crecer en las Pymes, **consideramos que Banca para el Desarrollo está diseñada para las grandes empresas** (...) y que canalizan los recursos a sus asociados pero lo que somos independientes es difícil, pero a la Pymes no puede acceder por las restricciones de las Instituciones Financieras”.

“Una vez en la ventanilla **el muchacho que me atendió prácticamente ni me dejó explicar qué tipo de proyecto deseaba desarrollar** y menos explicarle cuáles eran mis posibilidades económicas o inclusive que revisara mi récord financiero con el banco, el cual a la fecha era impecable, para cuando prácticamente me explicaba que el trámite era algo engorroso, de varios requisitos y que el tiempo de espera para obtener una respuesta no era calculado con seguridad”.

*“Mi experiencia personal fue con la entidad del Banco de Costa Rica (BCR) en donde hace un año aproximadamente me acerco a dicha institución para poder ser parte de lo que es las facilidades de Banca de Desarrollo en donde mi intención era mejorar mis proyectos de agricultura, poder expandir mis trabajos, y mejorar los mismos que ya tenía desarrollados en aquel momento, de parte del BCR no tengo una respuesta favorable y si es imposible participar de un crédito con Banca Desarrollo, **porque ellos no aceptan personas que no mantengan un patrimonio con un valor alto para poder responder por el crédito**”.*

*“Considero que en muchos casos **los fondos SBD se otorgan a individuos y empresas que cuentan con ingresos que vienen de un salario o la venta de un producto**, pero que inician la comercialización de nuevos productos en nuevos mercados en los que nunca han participado. Por esto se basan en la posición socio económico del solicitante y no en los estudios de mercado y financieros, la solidez de la idea y su escalabilidad”.*

Oficina de Prensa

Defensoría de los Habitantes