

A collection of military medals and a compass on a wooden surface. The medals include a red ribbon with a circular emblem, a blue ribbon with a circular emblem, and two silver star-shaped medals with intricate designs. A pair of gold-rimmed glasses and a silver compass are also visible.

El Reto de Disminuir las Altas Tasas de Deserción de Clientes “Propuestas Concretas”

Roberto G. González R.

**Especialista en Banca y
Microfinanzas**

Deserción de Clientes

Definición:

Es la salida “voluntaria” o “coercitiva” de clientes en los programas de servicios microfinancieros; que independientemente de la comprensión de las razones que lo promueven, limitan el crecimiento y generan costos y/o gastos de operación para la IMF.

Definición del Autor



Deserción de Clientes

Causas

Voluntarias:

- ◆ Para “descansar” (períodos malos o de crisis económicas)
- ◆ Para trabajar sus ahorros
- ◆ Búsqueda de otros proveedores, si hubieran:
 - Por las metodologías aplicadas
 - Costos de los servicios
 - Relaciones intergrupo
 - Alta competencia en el país.

Coercitivas: promovidas

- por los otros miembros o por el personal de IMF.
- ◆ Morosidad del cliente
- ◆ Malas relaciones (líderes negativos)
- ◆ Retiro de la región o del programa de servicio de la IMF.



Deserción de Clientes

Efectos

- ◆ Provoca una baja en las cifras de impacto de la IMF, “reduciendo la cobertura” de actividades y mercado
- ◆ Costos operativos involucrados en capacitación, seguimiento y monitoreo que se van al “drenaje”.
- ◆ Baja en los niveles de “colocación” de préstamos, aunque los repongamos con clientes nuevos (lógicamente estos serán con montos menores)
- ◆ En niveles altos puede afectar la imagen de la IMF
- ◆ Afecta la rentabilidad y por lo tanto la autosostenibilidad de la IMF.



Deserción de Clientes

Propuestas Concretas para Reducirla

- ✓ Estructurar productos y servicios de microfinanzas “innovadores, conforme lo requiere la Demanda”
- ✓ Otorgar el “beneficio compartido” (tanto para la Institución como para el Cliente)
- ✓ Mantener un control de salida de clientes y darle seguimiento a los resultados
- ✓ Revisar continuamente nuestras metodologías de crédito y procedimientos de entrega de los servicios
- ✓ Promover conciencia en el personal del costo de salida de nuestros clientes
- ✓ Brindar un servicio al cliente en forma personalizada, amigable, con trámites ágiles y flexibles;
- ✓ Ejecutar planes de mercadeo, ajustados a nuestras posibilidades financieras
- ✓ Monitorear a la competencia
- ✓ Escuchar a sus clientes.





Gracias por su atención....

Roberto G. González R.
Especialista en Banca y Microfinanzas

