

PRINCIPALES APUNTES SOBRE ENTREVISTAS A INFORMANTES CALIFICADOS SOBRE ENDEUDAMIENTO DE LOS HOGARES

PROYECTO: ENDEUDAMIENTO ¡UY!

Análisis de entrevistas sobre el endeudamiento de los hogares uruguayos

Introducción

El siguiente documento fue elaborado por el grupo de trabajo de “Endeudamiento ¡Uy!” conformado por integrantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Administración (FCEA, Udelar), Facultad de Ciencias Sociales (FCS, Udelar), Asociación de Bancarios del Uruguay (AEBU) y el Instituto de Promoción Económico Social del Uruguay (IPRU).

Este grupo surge a raíz del proyecto titulado “Interés por intereses. Análisis del endeudamiento de los hogares” que obtuvo financiamiento del programa “Ciudadanía y conocimiento” de la Comisión Sectorial de Investigación Científica (CSIC, Udelar).

Entre los cometidos de este proyecto se destaca el de generar instancias de debate y reflexión entre diferentes actores sobre los problemas asociados al endeudamiento. Para esto se realizaron entrevistas a informantes calificados que por distintos factores se encuentran vinculados a la temática, y sus visiones contribuyen a la reflexión sobre posibles abordajes que logren atender esta problemática.

Para este trabajo fueron entrevistados: i) referentes de la academia, cuyas líneas de investigación incluyen el endeudamiento de los hogares, ii) autoridades del gobierno e instituciones estatales vinculadas a la temática y iii) representantes de las instituciones del sistema financiero uruguayo (bancos, administradoras de crédito y cooperativas de ahorro y crédito).



En total se realizaron doce entrevistas a los siguientes informantes calificados:

- Bárbara Mainzer – Directora Ejecutiva de la Asociación de Bancos Privados del Uruguay (ABPU).
- Alejandro Grasso – Presidente de la Asociación Nacional de Administradoras de Crédito (ANEAC).
- Alfredo Lamenza – Representa al sector de las cooperativas de ahorro y crédito, a través de la Cámara Uruguaya de Cooperativas de Ahorro y Crédito de Capitalización (CUCACC).
- Claudio Pagliarini – Presidente de la Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito (FECOAC).
- Álvaro García – Presidente del Banco de la República Oriental del Uruguay (BROU).
- Virginia Oliver, Laura Font, Pedro Sgarabatti, Álvaro Fuentes – Unidad Defensa del Consumidor.
- Juan Ignacio Dorrego – Presidente de la Agencia Nacional de Desarrollo (ANDE).
- Ana Claudia de los Heros – Vicepresidenta del Banco Central del Uruguay. Ana Caro - Jefa de Comunicación Educativa y Extensión en Banco Central del Uruguay.
- Martín Vallcorba – Subsecretario del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF).
- Vera Rita – Psicóloga con Maestría y Doctorado en Psicología Social. Trabaja hace 31 años en el vínculo entre psicología y economía: como los fenómenos económicos impactan en el pensamiento, sentimientos y conductas de las personas, y viceversa.
- Ariel Wilkis - Doctor en Sociología por la Escuela de Estudios Superiores en Ciencias Sociales de París y la Universidad de Buenos Aires (UBA). Entre sus temas de investigación destacan las líneas: Deudas, desigualdad y bienestar de las familias en la democracia argentina contemporánea.



I. Análisis general de la problemática

Los entrevistados coinciden en que el endeudamiento de los hogares uruguayos constituye un fenómeno significativo, aunque con matices sobre su alcance. Desde la academia se destaca que el endeudamiento no debe analizarse solo como un problema financiero, sino también como un fenómeno social vinculado al consumo, la desigualdad y la presión cultural por adquirir bienes y servicios. Las empresas del sistema financiero, en cambio, considera que a nivel agregado no existe un problema sistémico de sobreendeudamiento, pero sí núcleos de familias en situaciones críticas. Desde el gobierno se reconoce que, si bien el endeudamiento de los hogares en relación al PIB no es alarmante, existen grupos particularmente afectados, sobre todo aquellos con menores ingresos.

En cuanto a las causas, se identifican factores como la insuficiencia o inestabilidad de los ingresos, patrones de consumo alentados por la publicidad y la falta de información clara sobre los productos financieros. También se mencionan factores estructurales, como la dificultad de acceso a crédito formal en condiciones razonables para los sectores más vulnerables, lo que los lleva a recurrir a prestamistas informales con condiciones mucho más gravosas.

II. Dificultades para abordar el problema

Los obstáculos para reducir el endeudamiento son múltiples. Uno de los principales es la falta de un diagnóstico integral sobre la composición y magnitud del problema. Mientras la academia reclama la construcción de indicadores específicos, representantes de las empresas resaltan las limitaciones de información sobre el comportamiento de pago de los deudores. El gobierno, por su parte, identifica la ausencia de coordinación interinstitucional y la dificultad para instalar el tema en la agenda pública como prioridades.

Otro obstáculo central es la desconfianza entre actores: las instituciones financieras temen por generar desincentivos al comportamiento de pago de los usuarios cuando se proponen programas de reestructuración, mientras que los hogares perciben falta de transparencia y prácticas abusivas en la gestión de cobro. A ello se suman las brechas de información y



educación financiera que dificultan que las personas comprendan plenamente las condiciones de los créditos que toman.

Asimismo, se mencionan problemas en materia de capacidades estatales para la supervisión y regulación de esta temática. La falta de recursos en la Unidad Defensa al Consumidor para atender reclamos por parte de los usuarios, así como también las capacidades de los organismos correspondientes para hacer un relevamiento comparativo sobre las diferentes tasas de interés que ofrecen las instituciones financieras, son algunos de los factores a los que se hace referencia en este sentido.

III. Actores

Los entrevistados coinciden en que la problemática del endeudamiento no puede ser abordada por un solo sector, sino que requiere la articulación de múltiples actores. Se destacan:

- El sistema financiero (bancos, administradoras de crédito, cooperativas y fintech), que deben mejorar la transparencia y la responsabilidad en la concesión de préstamos, así como también en algunos casos, los mecanismos en la gestión de los cobros.
- El Estado, a través de organismos como el Banco Central, el Ministerio de Economía y Finanzas, el Banco República y la Unidad Defensa del Consumidor, encargado de regular, supervisar y mediar en los conflictos. Asimismo, debería cumplir un importante rol en la coordinación de una estrategia integral de educación e inclusión financiera, mientras que también se plantea que un valioso aporte sería utilizar las capacidades de los organismos públicos para crear una central de información que trascienda los pagos financieros. De este modo se podría considerar más información (positiva y negativa) que permita adecuar las tasas de interés, sin recargar a los buenos pagadores.
- El sistema educativo y la sociedad civil, con un rol clave en la prevención mediante la educación económica y financiera.
- Los propios deudores y familias, que deben ser contemplados en el diseño de soluciones de manera participativa, reconociendo sus conocimientos y particularidades de sus contextos de escasez.



- La academia, aportando una mirada sistémica a las dinámicas de endeudamiento, destacando la necesidad de mayor información, indicadores y estudios cualitativos, y advirtiendo sobre las limitaciones de medidas de carácter no integral que impidan atender el problema con sus complejidades.

- La sociedad civil aportando y abogando por la implementación de políticas públicas que garanticen el derecho de acceso y uso de prácticas económicas y financieras sostenibles para todas las personas.

El consenso general es que el abordaje debe ser intersectorial, incluyendo tanto a reguladores como a actores de la industria, la academia y las organizaciones sociales.

IV. Propuestas de políticas públicas

Entre las propuestas de políticas públicas mencionadas, destacan:

- Desarrollar una estrategia nacional integral de educación e inclusión financiera, coordinada entre distintos organismos. Esta estrategia debe trascender la transmisión de información técnica, incorporando aspectos emocionales, hábitos de consumo e intercambio de experiencias.

- Fortalecer los mecanismos de regulación y supervisión sobre administradoras de crédito y cooperativas, promoviendo mayor transparencia en costos y condiciones de los préstamos, así como también un mayor control sobre los mecanismos de gestiones de cobro, limitando los horarios y la forma de contacto.

- Ampliar el acceso a información positiva y negativa sobre el comportamiento de pago de los usuarios, integrando incluso datos no financieros (como servicios públicos), con el fin de discriminar entre buenos y malos pagadores. También se plantea como deseable que el BCU divulgue comparativos de tasas de interés.

- Promover la formalización del crédito a través de incentivos y la expansión de canales accesibles en todo el país, no solo para las personas físicas sino también para microemprendimientos.



- Diseñar instrumentos que permitan atender situaciones de sobreendeudamiento originadas en shocks puntuales, como enfermedades o pérdida de empleo.
- Establecer la obligatoriedad de que las instituciones financieras informen al Banco Central respecto a la venta de carteras realizadas a estudios jurídicos, ofreciéndole al usuario la posibilidad de cancelar su deuda, por el mismo monto de dicha transacción.

V. Educación económica y financiera

La educación económica y financiera es señalada de manera unánime como un componente fundamental para prevenir el sobreendeudamiento. No obstante, existen diferencias en la valoración de su alcance. Desde la academia se plantea que por sí sola no resuelve los problemas estructurales y debe complementarse con regulaciones e incentivos adecuados. Asimismo, se advierte que a menudo quienes diseñan programas de educación económica y financiera suponen que las poblaciones más vulnerables no cuentan con conocimientos de este tipo, y esto no necesariamente es algo probado.

Las empresas del sistema financiero la mencionan como una de las principales herramientas para reducir la morosidad y mejorar la sostenibilidad del mercado de crédito. Por otra parte, el gobierno, a través de iniciativas como BCUEduca, resalta los avances en la incorporación de contenidos financieros en el sistema educativo, aunque reconoce que falta un abordaje integral y coordinado.

Un aspecto central es considerar la educación económica y financiera no solo como transmisión de información técnica, sino como un proceso que también involucra emociones, hábitos de consumo y contextos de escasez.

Otro punto mencionado es la posibilidad de generar una campaña de bien público, junto a las iniciativas de educación económica y financiera, para fomentar la reflexión antes de tomar un crédito y considerar las mejores opciones.



VI. Tasas de interés y acceso al crédito

La percepción general es que las tasas de interés en Uruguay son elevadas, especialmente para los sectores de menores ingresos. Las instituciones financieras argumentan que estas tasas reflejan altos niveles de riesgo (especialmente en los créditos a sola firma), morosidad, costos administrativos y de fondeo, mientras que desde el gobierno y la academia se señala que estas condiciones generan un círculo vicioso que excluye a los más vulnerables del crédito formal y los empuja hacia el mercado informal.

Existen coincidencias en la necesidad de mejorar la transparencia en la información sobre tasas y costos asociados al crédito. Asimismo, se sugiere la posibilidad de diseñar mecanismos diferenciados que permitan reducir el costo del crédito para los buenos pagadores y para ciertos segmentos estratégicos, como micro y pequeñas empresas.

VII. Medidas recientes

Las medidas adoptadas en los últimos años recibieron evaluaciones dispares. El Programa Voluntario de Reestructuración de Deudas fue valorado como un paso positivo para aliviar a ciertos hogares, pero limitado en alcance, duración y difusión. Las empresas financieras alertan sobre el riesgo de distorsionar el mercado de crédito si este tipo de programas se repite con frecuencia, mientras que otros actores señalan que el programa pudo haber sido más inclusivo y difundido.

El plebiscito impulsado por Cabildo Abierto fue considerado inviable o contraproducente por todos los sectores, ya que sus efectos hubieran restringido el acceso al crédito formal y fortalecido al mercado informal.

En cuanto a los proyectos de ley en discusión, existe preocupación por la falta de diagnósticos sólidos que los sustenten y el riesgo de que generen efectos no deseados en el sistema financiero. Como aspectos positivos de estos proyectos, algunos entrevistados destacan la posibilidad de diferencias topes de usura en función de la calificación de los deudores en la Central de Riesgos del Banco Central, la regulación de la compra de carteras por parte de estudios jurídicos, y las prácticas de cobranza implementadas por las instituciones.



VIII. Conclusiones

El endeudamiento de los hogares uruguayos es un fenómeno complejo, en el que confluyen factores económicos, sociales y culturales. Si bien no constituye un problema sistémico a nivel agregado, existen sectores de la población severamente afectados, principalmente los de menores ingresos. Los entrevistados coinciden en que la prevención y el abordaje del endeudamiento deben combinar políticas públicas sólidas, educación financiera integral y una mayor transparencia en el mercado de crédito.

El consenso intersectorial señala que las soluciones deben ser integrales, evitando tanto los enfoques voluntaristas como las medidas de corto plazo que puedan generar incentivos distorsivos. La clave parece estar en construir una estrategia sostenida, basada en información confiable, cooperación entre actores y una perspectiva de largo plazo que permita a los hogares uruguayos relacionarse con el crédito de manera más sana y sostenible.

