

Líderes jóvenes atraen a adultos jóvenes

La cooperativa de ahorro y crédito Tartu Credit Cooperative (Tartu CC) es sin duda la cooperativa de crédito más grande en Estonia que ha crecido rápidamente durante los últimos años para atender actualmente a 1,800 socios y tener activos por valor de 16 mil euros. Por lo menos 44% de todos los socios tienen entre 18 y 35 años de edad, sin incluir los miembros comerciales con propietarios jóvenes.

Tartu CC fue fundada por 25 miembros en 2006. La edad promedio de las tres personas en el consejo administrativo² era entonces de solo 23 años y todavía estábamos asistiendo a la universidad. Durante varios años fue la cooperativa de crédito más pequeña en Estonia, con un modelo muy simple de estructura y negocios. No era de sorprender que muchas personas dudaran de si la cooperativa de crédito iba a subsistir en un mercado financiero tan difícil y complejo. Considerando que los socios han estado satisfechos con el desarrollo de la cooperativa de crédito, nunca se ha propuesto realizar cambios en el consejo administrativo. De manera que, ¿qué cosas estamos haciendo en forma diferente a los demás?

En primer lugar, los líderes jóvenes atraen a socios jóvenes. Todavía tenemos un consejo administrativo relativamente joven con una edad promedio de 29 años. Esto parece ser un problema en las cooperativas de ahorro y crédito alrededor del mundo: la membresía está envejeciendo y se está haciendo cada vez más difícil atraer a adultos jóvenes. Nuestra práctica muestra que cuando los líderes de las cooperativas de ahorro y crédito son jóvenes, esto les permite relacionarse más profundamente con las necesidades de los adultos jóvenes y, por lo tanto, crear mejores servicios que se ajusten mejor a los adultos jóvenes. Por otra parte, cuando se comparan con los colegas de más experiencia, los líderes jóvenes generalmente tienden a tener mentes más abiertas y ser más innovadores en muchas áreas. Eso significa que usualmente no tienen miedo de usar las herramientas modernas de la tecnología y la comunicación, tales como los servicios móviles y las redes sociales en las cooperativas de crédito.



Por lo menos
44% de todos
los socios tienen
entre 18 y 35
años de edad.

Tartu CC ha colocado gran énfasis en compartir la educación con sus socios. Hemos organizado muchas conferencias importantes para promover a las cooperativas de crédito y sus valores y para atraer a nuevos socios. Como regla, las conferencias se celebran en universidades para que los estudiantes puedan asistir en forma gratuita. Teniendo en cuenta que los estudiantes son socios potenciales, se han tomado medidas prudentes para organizar dichos eventos.

Tartu CC tiene su propio programa de televisión y radio y un periódico, donde hacemos entrevistas sobre temas cooperativos, presentamos nuevos productos y servicios y compartimos historias de éxito de nuestros socios. En lugar de costosas campañas a través de los medios de comunicación, preferimos desarrollar nuestros propios canales de comunicación y distribuir el conocimiento cooperativo y la información acerca de nuestra cooperativa. Si se compara con las campañas de los medios de comunicación que usualmente no duran mucho tiempo, tener nuestros propios canales de comunicación tiene un efecto a largo plazo que se puede medir con el aumento en la membresía o con la lealtad de los socios. Es importante que la cooperativa de crédito mantenga a los socios en



Erki Pisuke

Miembro del Consejo
Administrativo

[Tartu Credit Cooperative](#),
Estonia

² El consejo administrativo controla la cooperativa en todos los campos de sus actividades y no es diferente a las tareas de un gerente general. Todos los miembros del consejo administrativo en nuestra cooperativa de crédito trabajan tiempo completo y reciben remuneración por su trabajo. Por lo menos dos de los tres miembros del consejo administrativo deben estar de acuerdo para que tenga efecto una decisión. En las cooperativas de crédito, el consejo administrativo debe consistir por lo menos en tres personas. El consejo administrativo está bajo el control de la junta de supervisión (el equivalente a una junta directiva en los Estados Unidos).



El actual consejo administrativo de Tartu Credit Cooperative tiene una edad promedio de 29 años.

contacto con las actividades de la cooperativa.

Es usual que los socios más jóvenes estén más interesados en los servicios relacionados con préstamos y que los socios de más edad se interesen en los productos de depósito. Con el fin de atraer a los adultos jóvenes, es crucial contar con un departamento de préstamos rápido y eficaz. También hemos observado que los adultos jóvenes son emprendedores y buscan préstamos apropiados para iniciar o expandir un pequeño negocio. Considerando que las compañías también se pueden unir a Tartu CC, desarrollamos servicios financieros específicamente dirigidos a las necesidades de los propietarios de pequeños negocios, teniendo en cuenta que los negocios pequeños necesitan un financiamiento flexible y basado en el cliente. El éxito de ofrecer micro préstamos también nos permitió aumentar significativamente nuestra membresía de adultos jóvenes.

Para garantizar la sostenibilidad, es importante que la cooperativa de crédito atraiga a nuevos socios. Estos son solo algunos ejemplos de lo que funciona en Estonia.