



**PREMIO EUROPEO DE LAS  
MICROFINANZAS 2020**

# Fomento del ahorro eficaz e inclusivo

- NOTA CONCEPTUAL -





## PREMIO EUROPEO DE LAS MICROFINANZAS 2020

El Premio Europeo de las Microfinanzas 2020 “Fomento del ahorro eficaz e inclusivo” destaca el papel crucial que puede desempeñar el ahorro para las poblaciones de bajos ingresos y excluidas y cómo los proveedores financieros pueden impulsar un uso eficaz y generalizado del mismo.

Esta “Nota conceptual” proporciona información sobre el tema de la presente edición del Premio. Para más información sobre cómo presentar su candidatura, rogamos consulte las Directrices de Candidatura disponibles en la [página web del Premio](#).

## SOBRE EL PREMIO

El Premio Europeo de las Microfinanzas es un prestigioso certamen anual que premia al ganador con €100.000 y a los finalistas con €10.000 y atrae candidaturas de organizaciones del sector de los servicios financieros procedentes de todo el mundo que innovan en un área concreta de la inclusión financiera. Persigue dos objetivos paralelos: por un lado, premiar la excelencia y, por otro, recopilar y divulgar las mejores prácticas para su posterior replicación por parte de terceros.

El premio fue lanzado en 2005 por el Ministerio de Asuntos Exteriores y Europeos de Luxemburgo –Dirección de la Cooperación para el Desarrollo y Asuntos Humanitarios–, y está organizado conjuntamente por el Ministerio, la Plataforma Europea de las Microfinanzas (e-MFP) y la Inclusive Finance Network Luxembourg (InFiNe.lu), en colaboración con el Banco Europeo de Inversiones (BEI).

El premio es presentado en una ceremonia que ha contado en el pasado con la presencia de su Alteza Real la Gran Duquesa de Luxemburgo y el Ministro de Cooperación para el Desarrollo y Asuntos Humanitarios de Luxemburgo. La ceremonia se celebrará durante la Semana Europea de las Microfinanzas en Luxemburgo.

Organizado por:





## Por qué es tan importante el ahorro

Todos tenemos un conocimiento básico de lo que es el ahorro o el acto de ahorrar. En el sentido más simple de la palabra, el ahorro es un concepto intuitivo. Se guarda parte de lo que se gana y se sacrifican placeres u oportunidades inmediatas por un beneficio futuro. Este beneficio puede ser de muy distinta naturaleza, desde ayudar a afrontar eventos desconocidos e imprevistos que pueden trastornar sobremanera la vida de uno hasta ahorros altamente planificados para cubrir gastos futuros elevados y predecibles, como pueden ser una boda, un embarazo, una entrada para una casa o la jubilación. El término inglés para ahorro –saving, literalmente salvar– encierra este doble significado: “salvas” –ahoras– lo que tienes para el futuro y ese colchón de seguridad en el banco también puede “salvar” a tu familia en caso de producirse un imprevisto que, de lo contrario, pudiera sumirla en la miseria.

Durante gran parte de los últimos 40 años, el sector microfinanciero se ha centrado de manera abrumadora en el crédito, desde los créditos a las microempresas hasta los créditos al consumo y a las PYMES. El crédito es más fácil de ofrecer y también más rentable para el proveedor. En la mayoría de los casos, esto se traduce en que el crédito es el producto financiero ofertado por defecto, pese a que hay otras opciones –en concreto, de ahorro y de seguro– que permiten responder mejor a las necesidades específicas de los clientes y entrañan un coste y un riesgo menores. Y, aunque para las IMF [el total de depósitos es comparable al de préstamos activos](#), lo cierto es que estas cifras [ocultan la realidad](#) de muchas cuentas inactivas o durmientes, perteneciendo gran parte de los depósitos de individuos de rentas más altas. Aunque estos depósitos proporcionan una financiación flexible en la moneda local que resulta más económica que la deuda externa, este ahorro no está al servicio de los más pobres y excluidos. El uso del [ahorro como servicio](#) para los pobres y excluidos sigue limitado a un segmento mucho más pequeño de los mercados y las entidades y, en términos generales, continúa siendo infrecuente en el ecosistema de finanzas inclusivas mundial, todo ello pese a la importancia de la [inclusión financiera en general](#) (y del ahorro en particular) en el marco de varios de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), entre ellos el ODS 2 ([hambre cero](#)), el ODS 5 ([igualdad de género](#)) y el ODS 8 ([trabajo decente y crecimiento económico](#)).

## Los principales motivos por los que ahorrar

Existe cada vez más literatura sobre las ventajas del ahorro eficaz e inclusivo para los clientes, los proveedores y la sociedad en su conjunto. Parte de ello se debe al inmenso número de beneficios que aporta el ahorro a los clientes:



**Facilitar el consumo.** Para todos los hogares –y, de manera particular, aquellos que carecen de la seguridad que aportan unos ingresos salariales, como es el caso de la mayoría de los pobres del mundo– [las fluctuaciones en los ingresos y los gastos pueden ser una de las mayores cargas de la pobreza](#). Un ahorro fácilmente accesible es la forma más asequible y adecuada de absorber gastos periódicamente más elevados y ha demostrado ser un [sustituto eficaz de la deuda a corto plazo](#). Por desgracia, con demasiada frecuencia son los microcréditos (y, cada vez más, los préstamos digitales) los que colman esta brecha, lo cual puede conducir a la arriesgada y costosa práctica de los ciclos de deuda, es decir, tomar prestado de un prestamista para pagar a otro prestamista.

**Protección ante shocks.** Tradicionalmente, y con demasiada frecuencia, los créditos de emergencia a corto plazo han sido la respuesta por defecto para las familias que sufren problemas repentinos de salud y demás crisis financieras que les dejan en una situación de extrema vulnerabilidad y desamparo. Los inconvenientes de los préstamos para las situaciones de emergencia son muchos: altos tipos de interés, retraso en la obtención de fondos y, en ocasiones, incluso la necesidad de recurrir a prestamistas sin escrúpulos. Los seguros pueden desempeñar un papel crítico a la hora de mitigar estos shocks, si bien los costes a fondo perdido de las primas –que son irrecuperables y tienen beneficios indeterminados– son difíciles de vender a los hogares con escasez de efectivo. En contraposición a lo anterior, ahorrar para cuando “vengan mal dadas”, como suele decirse, no implica ninguna de estas consecuencias negativas. Los ahorros más líquidos, como [los monederos móviles, pueden incluso ayudar a los hogares a compartir mejor los riesgos entre amigos y familiares](#).

**Planificación a largo plazo.** Además de facilitar el consumo a corto plazo y permitir afrontar los imprevistos, también hay gastos importantes pero previsibles. Muchos de estos gastos están asociados a las distintas etapas de la vida y pueden ser cubiertos de manera adecuada y eficaz a través del ahorro, como por ejemplo los [gastos de escolarización](#) de los niños o jóvenes adultos, las bodas, los nacimientos, la compra/rehabilitación de una vivienda y, llegado el caso, la jubilación. Tanto ahorrar pequeñas cantidades durante largos periodos de tiempo como reservar entradas de ingresos repentinas (por ejemplo, los ingresos obtenidos de una cosecha) ayuda a la gente a acumular fructíferamente grandes cantidades de dinero para satisfacer estas necesidades a largo plazo.

**Empoderamiento de género.** En demasiadas culturas, las mujeres carecen de autonomía sobre sus propias finanzas y en algunos países es muy común que los maridos se apropien de los ingresos en efectivo que las mujeres aportan al hogar. En otros lugares, donde son fundamentalmente las mujeres quienes se encargan de administrar el dinero en casa, el dinero sigue siendo demandado por sus cónyuges y familiares, impidiendo a las mujeres invertirlo en necesidades importantes de la familia y privándoles de ejercer, en general, su independencia financiera. Son muchos los estudios que demuestran cuán profundo es el impacto del ahorro en el empoderamiento de la mujer.



## Mujeres y ahorro

Otro de los grandes valores del ahorro –a menudo ignorado– es el marcado impacto que tiene en el empoderamiento de la mujer, especialmente en muchos de los países que integran el Sur global. En los países en desarrollo, existe una profunda brecha de género en el ahorro formal y, de acuerdo con el [Findex 2017](#), los hombres tienen una probabilidad 6% mayor que las mujeres de ahorrar formalmente. Existe también una persistente ausencia [de productos de ahorro formales que satisfagan las necesidades específicas de las mujeres](#). La diferencia de género en términos de ahorro es tanto un problema de acceso como de idoneidad.

Ahora bien, para maximizar el valor del ahorro, el acceso por sí mismo no es suficiente. El control sobre las cuentas de ahorro y cómo se ejerce es, sin duda, un factor de peso. Cuando las mujeres son capaces de administrar sus propias cuentas de ahorro con un acceso individual protegido, su autonomía financiera y su capacidad de toma de decisiones se ven reforzadas. Esto conduce a su vez a todo tipo de cambios en el hogar, por ejemplo, [un incremento de las compras de electrodomésticos más productivos que benefician por lo general a las mujeres, como pueden ser las lavadoras](#), que liberan en gran medida a las mujeres de tareas del hogar que exigen grandes esfuerzos y dedicación –una de las [piedras angulares originales de la liberación de la mujer](#). En [otro ejemplo](#), vemos cómo antes de que las fábricas hicieran la transición del pago en efectivo al pago electrónico, las suegras de las mujeres se sentaban a la salida del trabajo el día de la paga esperando a llevarse una parte de lo percibido; gracias a este cambio, las trabajadoras pasaban a tener sus propias cuentas y, con ellas, un [mayor control sobre su dinero](#).

Los grupos –financiación colectiva– siempre han desempeñado un papel fundamental para las mujeres. Los grupos de autoayuda, por ejemplo, han sido [tremendamente útiles para el empoderamiento económico de las mujeres](#) (tanto de cara al ahorro como al crédito). La metodología VSLA proporciona otro prisma útil para comprender el impacto del ahorro en las mujeres; un estudio realizado en la República Democrática del Congo demostró que era un importante vehículo para aumentar los ingresos de los hogares y [mejorar la seguridad alimentaria, la salud o el acceso de los niños a la educación](#). Sin embargo, otro ejemplo procedente de Ruanda mostró que la capacidad de las mujeres para participar plenamente y beneficiarse de la metodología VSLA [se veía condicionada por las normas de género y las relaciones de poder no equitativas con sus maridos](#), demostrando nuevamente el valor de los productos de ahorro diseñados desde un buen conocimiento de la realidad de las mujeres a las que se dirigen.

Las mujeres [se enfrentan a desafíos específicos](#) en lo que respecta a la tendencia predominante en las finanzas inclusivas en la actualidad, que no es otra que el auge



de los servicios de finanzas digitales. Las mujeres valoran la privacidad más que los hombres y [tienen prioridades y necesidades distintas](#). Además, aunque los servicios de finanzas digitales promueven cuentas más accesibles y adecuadas, también corren el riesgo de ahondar las diferencias de género existentes – por ejemplo, [las mujeres tienen una probabilidad 10% menor de tener un teléfono](#), por lo que el uso de esta tecnología ofrece comparativamente más oportunidades económicas a los hombres. Y, por último, el empoderamiento a través del ahorro va más allá de las dinámicas del hogar y las brechas de género: se ha demostrado que las cuentas de ahorro móviles [disminuyen el uso del sexo pagado como un mecanismo de afrontamiento](#) por parte de mujeres vulnerables en Kenia.

**El ahorro como vehículo para generar patrimonio.** Un aspecto clave tanto del ahorro a corto como a largo plazo es su valor a la hora de construir un patrimonio. Ahorrar para comprar un terreno o hacer una importante reforma en casa, para enviar a un hijo al colegio o a una escuela de formación profesional, para comprar un activo a largo plazo..., todas ellas son formas de aumentar el patrimonio neto de un hogar y mejorar de paso su bienestar financiero.

**Inversión productiva.** Invertir en un negocio, ya sea para actualizar equipos, contratar nuevo personal o comprar inventario al por mayor, supone para un empresario incurrir en grandes gastos, pero no hacerlo por falta de capital también puede acarrear un coste de oportunidad. El crédito es una forma importante de hacer esta inversión, sobre todo cuando el tiempo es un factor limitante, pero no es la única opción. Utilizar el ahorro para la inversión puede resultar más barato, menos arriesgado e igualmente eficaz, especialmente cuando se trata de inversiones de menor envergadura. En cuanto a las grandes inversiones, el ahorro puede ser un buen complemento a la deuda, reduciendo el riesgo tanto para el prestatario como para el prestamista.

**Formalización.** Para un hogar de bajos ingresos, el hecho de pasar del sector financiero puramente informal al sector financiero formal puede acarrear importantes oportunidades. Por ejemplo, la compra de un terreno con un título de propiedad formal puede requerir capital que solo una gran institución financiera puede proporcionar. Y, para un cliente sin un historial de crédito formal, el ahorro puede ser un importante paso para forjar una relación con la entidad que le permita acceder al crédito.

**Seguridad y comodidad.** La forma más habitual de ahorrar, sobre todo para las necesidades pequeñas a corto plazo, es la consabida práctica de guardar dinero bajo el colchón. Ahora bien, esta práctica no está exenta de riesgos: los robos, incendios o tifones son solo algunos ejemplos que pueden hacer desaparecer de un plumazo esos ahorros que tanto esfuerzo ha costado conseguir. Ahora bien, más común aún es la “fuga” de dinero, es decir, que el ahorrador cuidadoso vaya al colchón a coger un poco de dinero para cubrir



las necesidades inmediatas, ayudar a un familiar o vecino, o sucumbir a la tentación de comprar algo. Ahorrar en una cuenta formal, especialmente una que requiere un esfuerzo adicional (aunque pequeño) para poder acceder a los fondos, es una buena fuente de motivación para todo el mundo, en todos los lugares sin excepción.

## Cómo ahorran las personas “reales”

Las decisiones financieras se ven afectadas por multitud de variables: los cálculos a largo plazo, la evitación de riesgos, el instinto, la presión social, los incentivos mal alineados y las percepciones erróneas. Cuando dichas variables coexisten, generan prácticas de ahorro que está desalineadas con el modelo económico tradicional, en el que las personas se comportan de manera puramente racional, y con los productos de ahorro convencionales, como lo son los depósitos a plazo y las cuentas corrientes.

En su lugar, las personas emplean distintos “modelos mentales” que les ayudan a ahorrar mejor, muchos de los cuales pueden verse en el sector informal. Una práctica habitual consiste en utilizar distintos tarros para distintos objetivos de ahorro (por ejemplo, un tarro para ahorrar para un regalo de boda, otro para la matrícula del colegio, otro para las necesidades del día a día). De manera similar, la típica Asociación de Ahorro y Crédito Rotativo o AACR –que es como se conoce a un grupo de amigos o colegas que se reúnen de forma periódica, por ejemplo el día de la paga, y aportan una contribución fija a un total que cada miembro se lleva a casa por turnos, repitiendo el ciclo hasta que cada persona ha recibido el “pago”– es una forma de ahorrar que consiste en generar una obligación con los demás miembros del grupo. Otra práctica muy común consiste en dar efectivo a un vecino para su custodia segura, no porque la casa del vecino sea más segura sino porque es una forma de sacar el dinero de casa y, por tanto, evitar gastarlo.

Los complejos modelos mentales que subyacen a estas prácticas informales están empezando a ser objeto de estudio y, por tanto, a ser mejor entendidos por el campo relativamente reciente de la economía conductual, que constituye un claro contrapunto a la teoría económica clásica, que siempre ha defendido que los seres humanos son actores económicos racionales. Esta nueva corriente de pensamiento aboga por que los sesgos y limitaciones cognitivas que condicionan el comportamiento son “rasgos humanos que influyen sistemáticamente en las decisiones individuales y los resultados de mercado”, en palabras del premio Nobel Richard Thaler, y son fundamentales de cara a las decisiones de ahorro, entre muchas otras cuestiones.

Con pocas excepciones, los productos ofertados por bancos y demás entidades receptoras de depósitos no encajan bien con los esquemas mentales de los típicos ahorradores a pequeña escala. Sin embargo, las escasas excepciones que existen –como las [cuentas de ahorro vinculadas a premios](#), que, en lugar de animar a la gente a ahorrar en vez de



comprar boletos de lotería, aportan la diversión de la lotería al ahorro– muestran cuán eficaces pueden ser los ahorros cuando están alineados con cómo piensan y se comportan las personas reales.

Algunos ejemplos más recientes, fruto de la investigación en el ámbito de la economía conductual, arrojan resultados igualmente prometedores. El programa [Save More Tomorrow](#) implica asesoría de ahorro prescriptiva y modelos de opt-out para pasar a los empleados de planes de prestaciones definidas a planes de cotizaciones definidas. El programa halló que al menos algunos hogares de bajos ahorros agradecen que se les ayude a tomar decisiones en materia de ahorro. [Los productos con compromiso de ahorro](#) han irrumpido como un medio importante para ofrecer oportunidades de ahorro que estén adaptadas a la mentalidad de las personas y que resulten en niveles sustancialmente más altos de ahorro, por ejemplo el hecho de [indicar con claridad el motivo del ahorro](#) (a saber, gastos de salud) puede contribuir a un mayor ahorro. Incluso intervenciones más sencillas, como [meros recordatorios de ahorro](#), han demostrado también una eficacia real a la hora de aumentar el ahorro.

Estos son solo algunos ejemplos de un campo de investigación cada vez más amplio que ilustra cómo el hecho de entender mejor los modelos mentales de las personas y sus comportamientos ayuda a “orientarlos” hacia conductas más positivas, como planificar su futuro, gestionar los riesgos y reducir el uso inadecuado del crédito.

## El paisaje del ahorro

La larga historia del ahorro puede apreciarse en el paisaje altamente heterogéneo de prácticas y proveedores. Entre las prácticas más antiguas destaca la combinación de cajas de ahorro y postales así como las cooperativas de ahorro y crédito repartidas por el mundo, cuyos orígenes se remontan en todos los casos a la Europa del siglo XIX y que fueron objeto de una expansión mundial durante la época colonial<sup>1</sup>. En parte como consecuencia de esta complicada historia, este amplio abanico de instituciones trae consigo niveles variables de alcance y eficacia, de manera que encontramos desde organizaciones excesivamente rígidas que responden fundamentalmente a necesidades gubernamentales hasta entidades que dan servicio de forma activa a los hogares rurales y pobres sin cejar en su esfuerzo por innovar y adaptarse.

Entre las IMF tradicionales, el ahorro ha tenido una historia no exenta de complejidad. En países como Indonesia y Bangladesh, el ahorro fue introducido o bien coincidiendo con el crédito o poco después, y ambos conceptos han evolucionado de la mano a lo largo

<sup>1</sup> Para más información sobre la historia del ahorro, remítase a *Due Diligence: An Impertinent Inquiry into Microfinance*. David Roodman, CGD, 2012 (Capítulo 3: Credit History)





de las décadas como parte integral de su oferta financiera. En dichos países y en muchos más, era una práctica habitual que se incluyera el ahorro obligatorio como parte del programa de crédito, y no como un servicio financiero independiente. Sin embargo, para muchas IMF en todo el mundo, el ahorro más formal llegó mucho tiempo después, cuando dichas entidades se convirtieron en instituciones reguladas con las licencias necesarias para captar depósitos. Ahora bien, en dichos casos, el ahorro casi siempre se centraba en captar depósitos de clientes de ingresos más altos, de manera que los productos de ahorro eran claramente infrautilizados por los colectivos más pobres y excluidos.

Otro modelo, cuyos orígenes se remontan varias décadas, es el que representan distintos grupos de clientes de ahorro formados por varias ONG locales e internacionales, a menudo basados en el concepto de grupos informales como los AACR. Este tipo de programas pueden llegar incluso a los hogares más pobres de zonas rurales remotas. También se han realizado esfuerzos para vincularlos a instituciones formales, ya sea como un medio para depositar el ahorro de forma segura, para optar a capital adicional como puede ser un crédito, o para acceder a seguros.

Por último, la forma más reciente de ahorro se enmarca en el contexto del auge de los servicios financieros digitales y aprovecha la implantación masiva de los teléfonos móviles para ofrecer programas de ahorro móviles. Ha habido casos en los que los clientes han utilizado tecnologías que no fueron concebidas en origen como vehículos de ahorro – como los monederos móviles– para depositar sus ahorros. Se trata sin duda de un mercado en constante cambio y evolución que modificará de forma significativa el paisaje del ahorro.

## El valor del ahorro para los proveedores de servicios financieros

La ventaja del ahorro va más allá de dichos clientes y sus hogares. Existen importantes ventajas también para los proveedores de servicios financieros. La movilización del ahorro puede brindar a los proveedores una [oportunidad para desarrollar nuevas relaciones con sus clientes](#). Los proveedores que ofrecen servicios de ahorro significativos a un gran número de clientes pueden mantener el crecimiento y la innovación durante periodos más prolongados que los que no lo hacen, gracias a la mayor estabilidad de los depósitos, la vinculación del crecimiento de la institución a las preferencias de los clientes y las tendencias económicas del entorno, [una lealtad reforzada de los clientes para con la institución](#), así como una mayor oportunidad para hacer ventas cruzadas de productos como el crédito a los clientes bien conocidos por la entidad gracias a su historial de ahorro.

El ahorro también ofrece estabilidad financiera. Por ejemplo, diversificar en depósitos en la moneda local puede reducir la dependencia de financiación exterior y disminuir los riesgos



derivados de eventos financieros y políticos exógenos. Asimismo, cuando los depósitos se diversifican más aún entre distintos segmentos de población, pueden compensar en mayor medida las presiones de liquidez que emanan de las [necesidades de efectivo colectivas de naturaleza periódica](#) o estacional.

Por último, la movilización del ahorro se asocia a menudo con una fuente barata de fondos para las instituciones financieras. Sin embargo, en el caso del ahorro a pequeña escala, la realidad es sin duda más compleja. Para las instituciones que captan depósitos de hogares de rentas más altas, es cierto que los fondos pueden resultar más baratos que tomar dinero prestado de acreedores institucionales o extranjeros, sobre todo debido a la ventaja añadida que representa la moneda local. Ahora bien, para aquellas instituciones centradas en ofrecer servicios de ahorro a los hogares pobres, el coste de entregar dichos servicios más o menos [anula los beneficios de un menor coste del capital](#).

## El valor del ahorro para las comunidades y la sociedad

Las ventajas de un acceso generalizado a un ahorro eficaz e inclusivo y la formalización del ahorro en la economía no se limitan a los beneficios directos para los clientes y proveedores: existen ventajas significativas para las comunidades y las sociedades en su conjunto.

En primer lugar, una cultura del ahorro es parte del desarrollo de una “sociedad de propietarios” en la que los ciudadanos pueden acumular riqueza, construir activos y participar personalmente en la prosperidad del entorno que los rodea. Una “sociedad de propietarios” puede trasladar las expectativas en materia de responsabilidad y rendición de cuentas del Estado al individuo, en particular sobre cuestiones de regulación, transparencia, corrupción y, en general, contribuir a un sistema financiero y económico más estable. Cuando los ahorros formales se convierten en la norma, el sector privado se desarrolla y aparecen nuevos proveedores en un mercado (idealmente) competitivo, en teoría reduciendo los costes, aumentando las eficiencias, creando nuevos puestos de trabajo y ampliando el papel del sector privado más allá de los servicios financieros exclusivamente.

El ahorro –sobre todo para la mitigación de eventos adversos y, en particular, para afrontar problemas de salud– también puede mejorar los resultados sanitarios, permitiendo tratamientos en las comunidades donde la asistencia sanitaria gratuita es limitada o inexistente. Cuando los individuos pueden acceder a la sanidad, se produce una reacción en cadena sobre las familias, las comunidades y la sociedad.

El empoderamiento de la mujer que emana de su autonomía financiera arroja también beneficios más allá de la esfera individual. Los prejuicios y prácticas anticuadas pueden



reemplazarse por roles de género más equitativos y progresistas y desatar el potencial económico de la mujer en la economía.

Por último, el ahorro –por definición– implica pensar en el futuro, planificando los objetivos y los imprevistos que puedan surgir a lo largo del camino. Una menor impulsividad y una asunción de riesgos más controlada, acompañada de una planificación del futuro, resulta positiva tanto a nivel micro como macro. Asimismo, los hogares que son capaces de ahorrar para una etapa posterior de su vida suponen una carga menor para el Estado, liberando financiación para proyectos –infraestructuras de transporte, educación y sanidad, por citar solo algunos ejemplos– que benefician a la sociedad en su conjunto.

Copyright © 2020

European Microfinance Platform (e-MFP)  
39 rue Glesener, L-1631 Luxembourg  
Tel: +352 26 27 13 82  
contact@e-mfp.eu  
www.e-mfp.eu

La reproducción sin autorización de breves extractos de este documento está permitida con la condición de que se mencione la fuente.