

Guía para la Industria de Microfinanzas: Enfoque en Microfinanzas Responsables y Centradas en el Cliente

De parte del Grupo de Trabajo de Directores Ejecutivos en las Microfinanzas Enero, 2012

En menos de 40 años, las microfinanzas se han extendido alrededor del mundo, proporcionando acceso a crédito y a otros servicios financieros a más de 205 millones de clientes pobres,¹ la mayoría de los cuales anteriormente fueron ignorados por las instituciones financieras dominantes. Partiendo de un inicio modesto, las microfinanzas han construido una red mundial de instituciones dedicadas a servir a personas de bajos ingresos. Las microfinanzas han transformado nuestro entendimiento sobre el poder de las oportunidades.

A principios de 2011, un grupo de Directores Ejecutivos de organizaciones de microfinanzas que trabajan a nivel mundial comenzó a dialogar de forma informal pero regular sobre el futuro del sector de las microfinanzas a medida que el mismo madura y enfrenta nuevos desafíos. Nos dimos cuenta de que compartíamos muchos de los mismos valores e inquietudes, incluyendo un deseo de trabajar en conjunto para ayudar a mejorar nuestras organizaciones y fomentar la industria. De estas conversaciones surgió el Grupo de Trabajo de Directores Ejecutivos en las Microfinanzas (descrito más abajo).

Esos valores e inquietudes han llevado al Grupo de Trabajo a adoptar un enfoque común para el futuro de las microfinanzas, que se describe en este documento, e instar a otros a apoyar este enfoque.

Los Retos: Enfoque en el Cliente y Finanzas Responsables

Como líderes en la industria de las microfinanzas, aplaudimos los logros de los profesionales en la industria alrededor del mundo. Cada día, legiones de individuos comprometidos y apasionados emprenden su labor de ayudar a millones de personas (y finalmente a miles de millones de personas) a acceder a servicios financieros. Creemos profundamente que las microfinanzas son una poderosa herramienta para mejorar la vida de los pobres y que el campo aún no ha alcanzado todo su potencial.

El número de personas pobres que podrían beneficiarse de los servicios financieros es asombroso: según algunos cálculos, hasta 2.7 mil millones de personas en los

Michael Schlein
ACCION


Rupert Scofield
FINCA International



Steve Hollingworth
Freedom from Hunger



Alex Counts
Grameen Foundation USA



David Simms
Opportunity International
Network



Rosario Pérez
Pro Mujer



Scott Brown
VisionFund International



Mary Ellen Iskenderian
Women's World Banking



¹ Jan P. Maes and Larry R. Reed, "State of the Microcredit Summit Campaign Report 2012," Microcredit Summit Campaign, 2012, www.microcreditsummit.org/pubs/reports/socr/2012/WEB_SOCR-2012_English.pdf.

países en vías de desarrollo no tienen acceso a instituciones financieras.² La industria de las microfinanzas tiene mucho más trabajo por hacer. Sin embargo, para que la industria siga sirviendo como una fuerza vital y creativa en el mundo, debe reconocer y abordar activamente varias cuestiones que son cruciales para su éxito continuo.

En primer lugar, la industria de las microfinanzas debe elevar sus estándares de responsabilidad con los clientes. Durante muchos años, las organizaciones de microfinanzas destacaron el doble objetivo de lograr escala y sostenibilidad financiera. A veces, por poner tanto énfasis en el crecimiento y desarrollo institucional, los intereses de los clientes fueron subordinados en favor del logro de los objetivos financieros. Además, a medida que la industria creció surgieron nuevas fuerzas, tales como el aumento de la competencia para adquirir clientes en mercados ya saturados y la entrada de actores que carecían de una verdadera orientación social como misión. Problemas de sobreendeudamiento de clientes en varios mercados (India, Bosnia, Nicaragua y Marruecos, entre otros) han recibido mucha atención en los medios, ambientes políticos y en ciertos casos atención reglamentaria, con consecuencias para la comunidad microfinanciera. Para garantizar un mayor enfoque en beneficio del cliente y prevenir futuros problemas, las microfinanzas deben desarrollar prácticas sólidas para proteger, servir con eficacia y apoyar a los clientes. La industria necesita principios y procedimientos de alta calidad y uniformes que garanticen gestiones éticas y transparentes y que certifiquen la seguridad de los clientes.

En segundo lugar, el sector debe crear valor real, medible, social y económico para los clientes. Durante demasiado tiempo, muchas organizaciones de microfinanzas han dependido del crédito como oferta principal de producto. Investigaciones recientes demuestran que la realidad financiera de los pobres es mucho más compleja de lo que se suponía previamente. Mientras que el microcrédito es una herramienta convincente que ha ayudado a millones de personas a hacer crecer sus negocios y establecer vidas más estables, está claro que los clientes necesitan una gama de servicios, tales como el ahorro y los seguros. Para apoyar eficazmente a las personas que trabajan para mejorar sus vidas, las instituciones microfinancieras (IMFs) deben aspirar a ofrecer una gama más amplia de productos y servicios que se adapten a las necesidades de los clientes. Y necesitan administrar continuamente su desempeño social a fin de asumir responsabilidad al lograr los resultados que se habían propuesto.

Visualizamos una industria de microfinanzas que protege a sus clientes, es transparente, mide y logra resultados sociales e impacto.

Promoción de estándares de la industria dentro y por fuera: Tres Iniciativas Fundamentales

Creemos que es vital realizar esfuerzos sistemáticos y meticulosos para mejorar nuestro desempeño. Estos esfuerzos deben abarcar varios aspectos, incluyendo el desarrollo de prácticas de protección al consumidor y medidas de transparencia importantes, así como el establecimiento de estándares de desempeño social en la industria. Por lo tanto, hemos enfocado nuestros esfuerzos iniciales en la promoción y apoyo de tres iniciativas existentes para elevar la industria de las microfinanzas: *The Smart Campaign*, *MicroFinance Transparency* y los estándares universales para la gestión del desempeño social del *Social Performance Task Force*.

² CGAP, "Financial Access 2009: Measuring Access to Financial Services around the World," September 2009, www.cgap.org/gm/document-1.9.38735/FA2009.pdf.

Estas tres iniciativas están dirigidas a crear una base que ayudará a la industria a alcanzar y mantener sus objetivos y estándares más altos. Cada iniciativa ha alcanzado importantes logros iniciales y cada una necesitará del apoyo total de la industria para alcanzar todo su potencial.

- ***The Smart Campaign*** es un esfuerzo sin precedentes para hacer la protección del cliente parte del ADN de las microfinanzas. Al declarar que “la protección a los clientes no sólo es lo correcto, sino lo inteligente”, esta campaña apoya a las instituciones que aseguran que tratan a sus clientes con justicia y respeto y también evitan el daño que el uso indebido de productos financieros puede a veces causar.³ *The Smart Campaign* ayuda a la industria a integrar los Principios de Protección al Cliente que ya han sido puestos en práctica en todos los niveles. Este año, *The Smart Campaign* estará lanzando su programa piloto de certificación, mediante el cual las instituciones pueden demostrar la adopción de principios de protección al cliente a través de la verificación de terceros. *The Smart Campaign* ha sido respaldada por más de 2.400 instituciones de microfinanzas, inversionistas y personas en 130 países, llegando a organizaciones que atienden a más de 40 millones de personas.
- ***MicroFinance Transparency*** está enfocada en que haya transparencia de precios en la industria de las microfinanzas. Ha publicado información detallada sobre precios en 317 instituciones microfinancieras en 12 países, lo cual representa más de 36 millones de préstamos a clientes. 14 nuevos países serán añadidos próximamente.⁴ *MFTransparency* proporciona un foro público para que las IMFs demuestren su compromiso con la transparencia e integridad y sirve como un recurso importante para la información comparativa de los inversores, reguladores y, eventualmente, los clientes. *MFTransparency* también proporciona capacitación y asesoramiento para asegurar que la divulgación de precios fortalezca la industria en general. Desde 2008, casi 900 líderes de la industria han avalado el trabajo de *MFTransparency*.
- ***Social Performance Task Force (SPTF)*** es un esfuerzo colectivo de más de 1.000 partes interesadas de la industria con el objetivo de desarrollar herramientas comunes para medir el desempeño social y el cumplimiento de las misiones.⁵ A partir de la premisa de que sólo se puede gestionar lo que se mide, la SPTF pretende apoyar a las organizaciones de microfinanzas para que éstas vuelvan realidad sus misiones sociales. Esta ambiciosa iniciativa está en proceso de desarrollar “normas universales para la gestión del desempeño social” para las instituciones de microfinanzas y finalmente establecer puntos de referencia para la medición del desempeño y gestión.

En los últimos meses, el Grupo de Trabajo de Directores Ejecutivos en las Microfinanzas ha trabajado en cada una de estas iniciativas. Hemos intentado coordinar las tres iniciativas para que trabajen más activamente entre sí. Hemos proporcionado información detallada al Comité Directivo del SPTF sobre las normas universales propuestas y sobre la dirección estratégica que el SPTF debería adoptar en el futuro. Nos hemos reunido con representantes de *The Smart Campaign* para debatir en profundidad acerca del programa de certificación propuesto por dicha campaña, a fin de proporcionar información y aprender cómo nuestras respectivas organizaciones y afiliados pueden involucrarse. Estamos monitorizando la participación de nuestras organizaciones en cada iniciativa como un reto a cada uno de nosotros para cumplir nuestras promesas.

³ The Smart Campaign, www.smartcampaign.org.

⁴ MicroFinance Transparency, www.mftransparency.org.

⁵ Social Performance Task Force, www.sptf.info.

Si bien creemos que estas iniciativas tienen un gran potencial para la industria, también seguimos buscando y alentando nuevas ideas que demuestren viabilidad para el futuro. Tenemos en cuenta que se están desarrollando otras iniciativas prometedoras a lo largo y ancho de la industria, y comentaremos, respaldaremos y exhortaremos a otros a apoyar algunas de ellas a su debido tiempo. Reconocemos también que otras redes de defensores y practicantes en el campo de las microfinanzas están proponiendo nuevas normas y pasos que son constructivos, como el *Paris Appeal for responsible microfinance*⁶ y el *Seal of Excellence for Poverty Outreach y Transformation in Microfinance*.⁷

Como miembros del Grupo de Trabajo de los Directores Ejecutivos en las Microfinanzas, nos comprometemos a incorporar los principios y prácticas de las tres iniciativas en nuestras propias redes. Mientras que las redes de nuestras organizaciones colectivamente prestan servicios a decenas de millones de clientes en los cinco continentes, de ninguna manera representamos a la industria en su totalidad. Apelamos a que nuestros valiosos compañeros y colegas en toda la industria respalden estas tres iniciativas y aceleren su adopción dentro de sus propias organizaciones.

En este momento, la industria de las microfinanzas tiene la oportunidad de construir sobre los éxitos pasados, aprender y responder a los desafíos que enfrenta a fin de ser una industria más sensible, responsable y transformadora. Tomando una acción sincera y sistemática, podemos construir instituciones financieras más exitosas que ayuden a cambiar la vida de las personas a las que servimos.

El Grupo de Trabajo quisiera recibir sus comentarios y retroalimentación.

Firmado,

Michael Schlein, Presidente y Director Ejecutivo
ACCION

Rupert Scofield, Presidente y Director Ejecutivo
FINCA International

Steve Hollingworth, Presidente
Freedom from Hunger

Alex Counts, Presidente y Director Ejecutivo
Grameen Foundation USA

David Simms, Presidente de la Junta Directiva
Opportunity International Network

Rosario Pérez, Directora Ejecutiva
Pro Mujer

Scott Brown, Presidente y Director Ejecutivo
VisionFund International

Mary Ellen Iskenderian, Presidenta y
Directora Ejecutiva
Women's World Banking

⁶ Convergences 2015, "The Paris Appeal for responsible microfinance," 2011, www.appeldeparis.org.

⁷ Microcredit Summit Campaign, www.microcreditsummit.org.

Sobre el Grupo de Trabajo de los Directores Ejecutivos en las Microfinanzas

Los miembros del Grupo de Trabajo de los Directores Ejecutivos en las Microfinanzas creen que fortalecer la industria de las microfinanzas requiere una voz unísona y un cambio sistemático. Actualmente, miembros incluyen a ACCION, FINCA International, Freedom from Hunger, Grameen Foundation USA, Opportunity International, Pro Mujer, VisionFund International (la organización de microfinanzas de World Vision's), y Women's World Banking. Inicialmente convocado por Asad Mahmood de Deutsche Bank, hemos encontrado inspiración al hablar entre nosotros acerca de los obstáculos que enfrenta la industria y la respuesta de cada organización. El grupo se reúne mensualmente, en persona o por teléfono, para discutir los temas más importantes y oportunidades que se nos presentan. El grupo ha elegido a Rupert Scofield, Director Ejecutivo de FINCA International y a Mary Ellen Iskenderian, Directora Ejecutiva de Women's World Banking como Co-Presidentes. El Grupo de Trabajo reside en el Centro de Inclusión Financiera en ACCION.

Pese a que nuestros enfoques en las microfinanzas varían, todas nuestras organizaciones tienen un objetivo en común: el acceso a servicios financieros y a otros servicios relacionados para aquellos que han estado tradicionalmente excluidos, ayudándolos a crear nuevas oportunidades y a mejorar sus vidas y las de sus familias. Estas doctrinas guían nuestra manera de pensar:

- *La colaboración es poderosa.* Trabajar juntos nos permite compartir inquietudes, encontrar qué tenemos en común y desarrollar respuestas colectivas. Intentamos tener un mensaje coordinado que ofrezca un apoyo contundente a las soluciones más importantes. Creemos que trabajar con otros grupos de la industria para promover conjuntamente las prácticas responsables de las microfinanzas fortalecerá la calidad y el impacto del servicio al cliente.
- *Debemos traducir lenguaje en práctica.* Las organizaciones de microfinanzas necesitan ir más allá de las declaraciones de compromiso y desarrollar procesos y procedimientos que transformen estas palabras en realidad. Esto comienza con nosotros: los miembros del Grupo de Trabajo se han comprometido a elevar el nivel de nuestras redes y convertirse en un ejemplo para los demás.

El Grupo ha trabajado en conjunto para responder rápidamente a los retos de la industria microfinanciera, proporcionando una respuesta coordinada y eficaz a los desafíos inmediatos. Servimos como una red de compañeros, compartiendo inquietudes y éxitos. Nuestro objetivo es aprender unos de otros e identificar continuamente formas de fortalecer nuestras organizaciones. Buscamos identificar y celebrar ideas que ofrezcan el potencial para mejorar el alcance y el impacto de las microfinanzas. Y apoyamos la difusión de prácticas en la industria, centradas en las necesidades del cliente, que sentarán las bases para el futuro.

Si tiene alguna pregunta o comentario, por favor contactar a Meghan Greene, gerente del Grupo de Trabajo al mgreene@accion.org

