

Índice y estudio realizado por The Economist Intelligence Unit

Microscopio global sobre el entorno de negocios para las microfinanzas 2013



Con el apoyo de



Fondo Multilateral de Inversiones
Miembro del Grupo BID



CENTER for
FINANCIAL
INCLUSION

ACCION

Citi Microfinance



Acerca de este reporte

En este informe se señalan los hallazgos de The Economist Intelligence Unit tras analizar en profundidad el entorno de negocios para las microfinanzas en 55 países. El índice en el que se basa el informe permite comparar países y regiones en dos amplias categorías: *Marco regulatorio y práctica*, en las que se examinan las condiciones regulatorias y de ingreso al mercado, y *Marco institucional de apoyo*, en la que se evalúan las prácticas de negocios y la interacción con los clientes. El *Microscopio* fue elaborado originalmente para los países de la región de América Latina y el Caribe en 2007 y fue ampliado hasta convertirlo en un estudio mundial en 2009. La mayor parte de la investigación que se empleó para este informe, que incluye encuestas, entrevistas y análisis documental, se llevó a cabo entre junio y julio de 2013. La edición de este año se basa en el estudio del año pasado y analiza las tendencias anuales conforme a la nueva metodología implementada en 2011.

Este trabajo contó con el apoyo financiero del Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN) —miembro del Grupo del Banco Interamericano de Desarrollo—, CAF banco de desarrollo de América Latina; el Centro para la Inclusión Financiera en Acción y Citi Microfinance.

Puede consultarse el índice completo, así como el análisis detallado de cada país, en los siguientes sitios Web:

www.eiu.com/Microscopio2013 ; www.fomin.org ; www.caf.com/es/mipyme ;
www.centerforfinancialinclusion.org y www.citimicrofinance.com

Para mayor información, sírvase comunicarse con:

The Economist Intelligence Unit

Lucy Hurst, Directora de Proyecto:
lucyhurst@eiu.com

Leo Abruzzese, Director de Proyección Económica
Global, EIU y Consultor de Proyecto:
leoabruzzo@eiu.com

Romina Bandura, Gerente de Proyecto:
rominabandura@eiu.com

Jimena Serrano, Analista:
jimenaserrano@eiu.com

Holly Donahue, Gerente de Marketing de Proyecto:
hollydonahue@eiu.com

**Fondo Multilateral de Inversiones
Banco Interamericano de Desarrollo**

Sergio Navajas, Especialista Senior:
sergion@iadb.org / +1 202 623 3268

Verónica Trujillo, Consultora – Acceso al
Financiamiento:
vtrujillo@iadb.org / +1 202 312 4084

Alejandra Viveros, Jefa de Comunicaciones:
aviveros@iadb.org / +1 202 312 4074

CAF Banco de desarrollo de América Latina

Dirección de Promoción de PYME y Microempresas

Manuel Malaret, Director:
mmalaret@caf.com / +58 212 209 2060

Francisco Olivares, Ejecutivo Principal:
folivares@caf.com / +58 212 209 6579

Saskia Luengo, Ejecutiva de Comunicación:
sluengo@caf.com / +58 212 209 2353

Centro para la Inclusión Financiera en Acción

Elisabeth Rhyne, Directora Gerente:
erhyne@accion.org

Eric Zuehlke, Director de Comunicaciones:
ezuehlke@accion.org / +1 202 393 5113

Citi Microfinance

Equipo de Citi Microfinance:
microfinance@citi.com

Los puntos de vista y las opiniones expresadas en esta publicación son las de The Economist Intelligence Unit y no necesariamente reflejan la posición oficial del FOMIN, de la CAF, del Centro para la Inclusión Financiera ni de Citi

Acerca de The Economist Intelligence Unit

The Economist Intelligence Unit (EIU) es la entidad de información empresarial de *The Economist* Group, grupo que publica la revista *The Economist*. A través de una red mundial de más de 350 analistas y corresponsales, constantemente evaluamos y pronosticamos las condiciones políticas y económicas y el entorno para los negocios en más de 200 países. Somos la empresa líder mundial en servicios de inteligencia sobre los países, y en ese carácter ayudamos a ejecutivos, gobiernos e instituciones ofreciéndoles un análisis oportuno, confiable e imparcial sobre estrategias económicas y de desarrollo. Para más información, sírvase visitar www.eiu.com.

Acerca del Fondo Multilateral de Inversiones

El Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN), miembro del Grupo del Banco Interamericano de Desarrollo, apoya el crecimiento económico y la reducción de la pobreza en América Latina y el Caribe alentando la inversión privada y fomentando el desarrollo del sector privado. Trabaja con el sector privado para desarrollar, financiar y ejecutar modelos de negocios innovadores que benefician a empresarios y a hogares de bajos ingresos; se asocia con una amplia gama de instituciones de los sectores privado, público y sin fines de lucro; evalúa resultados y comparte las lecciones aprendidas. El FOMIN es un laboratorio de prueba de enfoques para el desarrollo pioneros y basados en el mercado, y un agente de cambio que procura ampliar el alcance y profundizar el impacto de sus intervenciones más exitosas. Para más información, sírvase visitar www.fomin.org.

Acerca de CAF

CAF -banco de desarrollo de América Latina- tiene como misión impulsar el desarrollo sostenible y la integración regional, mediante el financiamiento de proyectos de los sectores público y privado, la

provisión de cooperación técnica y otros servicios especializados. Constituido en 1970 y conformado en la actualidad por 18 países -16 de América Latina y El Caribe, junto a España y Portugal- y 14 bancos privados, es una de las principales fuentes de financiamiento multilateral y un importante generador de conocimiento para la región. Más información, sírvase visitar www.caf.com.

Acerca del Centro para la Inclusión Financiera en Acción

El Centro para la Inclusión Financiera en Acción (Center for Financial Inclusion at Accion - CFI, por sus siglas en inglés) coadyuva a que se generen condiciones para lograr la plena inclusión financiera en todo el mundo. Para crear un sector de inclusión financiera que llegue a todos con servicios de calidad se requerirán los esfuerzos combinados de muchos actores. El Centro contribuye a esa inclusión al colaborar con participantes del sector para atacar los retos que superan el alcance de un solo sector, utilizando un conjunto de herramientas para pasar del liderazgo en pensamiento a la acción. Para más información, sírvase visitar www.centerforfinancialinclusion.org.

Acerca de Citi Microfinance

Citi Microfinance, operando en todas las actividades empresariales, grupos de productos y espacios geográficos de Citi, atiende a 150 instituciones microfinancieras, redes e inversionistas en casi 50 países, en calidad de clientes y de socios, con productos y servicios que abarcan todo el espectro financiero desde financiamiento, acceso a mercados de capital, servicios de transacciones y cobertura contra riesgo cambiario, a productos de crédito, ahorro, remesas y seguros con el fin de ampliar el acceso a servicios financieros para poblaciones subatendidas. Para más información, sírvase visitar www.citimicrofinance.com.

Agradecimientos

Los investigadores, analistas de país y especialistas en microfinanzas mencionados a continuación contribuyeron a este informe. Les agradecemos su contribución:

Rodrigo Aguilera, Diane Alarcon, Federico Barriga, Ron Bevacqua, Naubet Bisenov, Ana María Camacho, Davy Denadi, Marco De Natale, Chris Dooley, Mark Fitzpatrick, Duncan Innes-Ker, Tom Felix Joehnk, Bernard Kennedy, Haris Komic, Paulius Kuncinas, Victoria Lai, Joseph Lake, Verónica Lara, William Lee, Angelah Madara, Dinka Majanovic, Sebastien Marlier, Scott Martin, Susana Martínez, Trevor Mugwanga, Robert Powell, Amila de Saram, Navnita Sarma, Deen Sharp, Bjorn Van Wees, Martín Vieiro y Dana Vorisek.

Quisiéramos agradecer también a Mike Kenny, Paul Kielstra, Vanesa Sánchez, Tom Scruton, Will Shallcross y Nick Wolf.

Índice

Resumen Ejecutivo	6	Europa del Este y Asia Central	45	Trinidad y Tobago	64
Indicadores del <i>Microscopio</i>	9	Armenia	45	Uruguay	65
Hallazgos principales	10	Azerbaiyán	45	Venezuela	65
Hallazgos regionales	12	Bosnia y Herzegovina	46	Oriente Medio y Norte de África	67
Puntaje general del entorno para las microfinanzas	19	Georgia	47	Egipto	67
Puntaje por categorías	20	República Kirguisa	47	Líbano	67
En foco	23	Tayikistán	48	Marruecos	68
Del microcrédito a la inclusión financiera	22	Turquía	48	Yemen	68
Recuadro – El reto de la normativa	24	América Latina y el Caribe	50	África Subsahariana	70
Resúmenes por país del <i>Microscopio</i>	30	Argentina	50	Camerún	70
Este y Sur de Asia	31	Bolivia	50	Ghana	71
Bangladesh	31	Brasil	51	Kenya	72
Camboya	32	Chile	52	Madagascar	73
China	33	Colombia	53	Mozambique	74
India	35	Costa Rica	53	Nigeria	74
Indonesia	36	Ecuador	54	República Democrática del Congo	75
Mongolia	37	El Salvador	55	Rwanda	76
Nepal	38	Guatemala	56	Senegal	77
Pakistán	40	Haití	57	Tanzania	78
Filipinas	40	Honduras	57	Uganda	79
Sri Lanka	41	Jamaica	58	Apéndice: Metodología y fuentes	81
Tailandia	42	México	59		
Vietnam	43	Nicaragua	60		
		Panamá	61		
		Paraguay	61		
		Perú	62		
		República Dominicana	63		

Resumen ejecutivo

Tras varios años de expansión, interrumpidos por la desaceleración económica provocada por la crisis financiera mundial de 2008 y las subsiguientes crisis de sobreendeudamiento en algunos de los principales mercados de servicios microfinancieros, las microfinanzas continúan su trayectoria de crecimiento en todo el mundo. Lo que comenzó como microcrédito hace 40 años ha evolucionado hasta incluir una cartera más amplia de servicios financieros. Esta cartera sigue creciendo en tipos de servicios y en cobertura de clientes. Hoy en día, las instituciones microfinancieras más importantes están aprovechando la plataforma del microcrédito para expandir su oferta de servicios financieros a una base de población cada vez más extensa. En ese proceso están apareciendo otros actores en este sector en pleno desarrollo: desde bancos tradicionales a empresas de telefonía móvil. Para explorar esta evolución, el *Microscopio 2013* presenta un artículo especial en el que se examinan tres casos de diferentes partes del mundo que ilustran diversas maneras en que las empresas han adoptado una inclusión financiera más amplia, demuestran características comunes en una diversa gama de proveedores, y describen una estructura potencial para un ecosistema de servicios financieros más incluyentes.

Esta orientación hacia una mayor inclusión financiera se refleja en las tendencias de una expansión innovadora y a la vez prudente y en una actitud madura de protección a los clientes,

analizadas en el programa de investigación para el *Microscopio global sobre el entorno de negocios para las microfinanzas 2013*. Esta publicación, además, va más allá de estas tendencias en su análisis, y proporciona un panorama integral de los servicios microfinancieros, señalando las condiciones de regulación y operación de las microfinanzas en 55 países. El FOMIN, CAF, el Centro para la Inclusión Financiera en Acción y Citi Microfinance encargaron y financiaron este quinto estudio anual de The Economist Intelligence Unit en el cual se asignan puntajes a los mercados microfinancieros de todos esos países. Asimismo, el *Microscopio 2013* constituye la séptima evaluación anual de los mercados de América Latina y el Caribe.

Con el transcurso de los años, el consenso popular en torno a las microfinanzas fue variando de manera amplia. En un extremo, aparecía como la panacea para combatir la pobreza, y en el otro, como una amenaza a la solvencia financiera de los pobres del mundo. La labor de las instituciones microfinancieras ha acercado al mundo en desarrollo hacia una plena inclusión financiera, reforzando así su papel como protagonistas en las estrategias de reducción de la pobreza. La plena inclusión financiera es la próxima frontera del microfinanciamiento, porque a la vez que presta toda una gama de servicios financieros a las poblaciones usualmente excluidas a lo largo del planeta, trae aparejados retos similares a los que han enfrentado las instituciones microfinancieras

al ofrecer microcréditos a los empresarios que se encuentran en la base de la pirámide. El costo de llegar a clientes más y más pobres es todo un desafío. Sin embargo, las instituciones microfinancieras, los bancos y sus asociados están desarrollando métodos más eficientes para atender a sus clientes. Las operaciones bancarias por correspondencia, las relaciones con agentes y las operaciones bancarias por teléfono celular ofrecen soluciones de bajo costo para todo tipo de proveedores de servicios financieros, incluidas las aseguradoras, que desean ampliar el alcance del crédito, el ahorro y los servicios de pagos.

La banca móvil se ubica a la vanguardia de la inclusión financiera. El ya famoso servicio de transferencia de dinero M-Pesamobile en Kenya ha inspirado a instituciones microfinancieras y proveedores de servicios financieros de otros países, en tanto que un sistema relacionado, M-Shwari, ofrece ahora a millones de kenyanos servicios de ahorro y crédito a corto plazo en una plataforma móvil. Ambos están contribuyendo a un círculo virtuoso de innovación financiera y tecnológica en Nairobi. Varias incubadoras de empresas, aceleradoras ((o agentes promotores del desarrollo empresarial), e inversionistas se han instalado en Kenya contribuyendo también a la proliferación de nuevos emprendimientos. Varios inversionistas, entre ellos Accion Frontier Investments Group, Grameen Pioneer Fund e Invested Development, están financiando innovaciones para la reducción de la pobreza que aprovechan las economías generadas por la inclusión financiera.

En los mejores casos, el renovado impulso de las instituciones microfinancieras hacia la plena inclusión financiera incorpora las lecciones aprendidas por el sector de las microfinanzas durante las últimas cuatro décadas. Esta edición del *Microscopio* documenta, entre otras tendencias, la forma en que la disponibilidad de información crediticia en centrales de riesgo en muchos países está corrigiendo la asimetría de información para reducir la incidencia del sobreendeudamiento y de la multiplicidad de

préstamos en mercados de microcrédito saturados. Las centrales de riesgo que presentan información positiva incluso ayudan a los prestatarios a acceder a nuevos servicios financieros porque ofrecen un perfil más completo a los prestamistas potenciales.¹²

El incentivo para que los prestatarios cumplan debidamente con sus obligaciones es un paso más para asegurar su inserción en el sistema financiero mundial. Aún así, las instituciones microfinancieras deben cerciorarse de que exista igualdad de condiciones para sus clientes, garantizando que sus productos financieros ayuden a reducir la pobreza en lugar de perpetuarla. El *Microscopio 2013* clasifica el entorno nacional de negocios para las microfinanzas teniendo en cuenta entre otros criterios dos estándares de protección a los clientes a efectos de promover el tratamiento imparcial de los consumidores de microcrédito y crear un sector de microfinanzas sano: transparencia de precios y mecanismos de resolución de conflictos. La transparencia de precios es fundamental para que las instituciones microfinancieras se aseguren de que los clientes cuenten con información que les permita tomar la decisión correcta y logren la inclusión financiera. Los países que obtuvieron los mejores puntajes en transparencia de precios en el *Microscopio 2013* (Armenia, Bolivia, Bosnia y Herzegovina, y Perú) también cuentan con mercados de microfinanzas competitivos y dinámicos. El *Microscopio 2013* examina además los mecanismos de resolución de conflictos para verificar que los clientes de microcrédito tengan acceso a recursos oportunos y asequibles en caso de que se presente una controversia con los prestamistas. Ningún país obtuvo un puntaje perfecto, pero nueve mejoraron en comparación con el año pasado, entre ellos India, donde la

1 Barron, John M., y Michael Staten (2003). "The Value of Comprehensive Credit Reports: Lessons from the U.S. Experience." <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.199.3397&rep=rep1&type=pdf>

2 Powell, Andrew, Nataliya Mylenko, Margaret Miller y Giovanni Majnoni (2004). "Improving Credit Information, Bank Regulation and Supervision: On the Role and Design of Public Credit Registries." <http://elibrary.worldbank.org/docserver/download/3443.pdf?expires=1378390529&id=id&accnam=e=guest&checksum=7E71EDC5E82A638F777D037556CF1A3E>

combinación de soluciones impulsadas por el gobierno y por instituciones microfinancieras dieron lugar a una mayor eficacia de los mecanismos de resolución de conflictos de clientes tras la crisis de sobreendeudamiento de 2010. En promedio, los clientes de América Latina y el Caribe tuvieron acceso a sistemas para dirimir diferencias que funcionan mejor que en otras regiones.

El *Microscopio 2013*, que cubre un período de 12 meses hasta julio de 2013, evalúa el sector de las microfinanzas con base en dos categorías: *Marco regulatorio y práctica*, que incluye el *reconocimiento jurídico de las instituciones microfinancieras, la capacidad normativa y supervisoría nacional, las políticas sobre depósitos y las distorsiones del mercado*; y el *Marco institucional de apoyo*, especialmente *normas de información financiera y transparencia, centrales de riesgo, difusión de tasas de interés y otros costos asociados a los créditos, resolución de conflictos y políticas para ofrecer microfinanciamiento a través de nuevos agentes y canales*. El índice también tiene en cuenta si las conmociones políticas han afectado o no (y si lo han hecho, en qué medida) la demanda de servicios microfinancieros y las condiciones generales del país.

En el *Microscopio 2013* se utilizó el mismo conjunto de indicadores y la misma metodología

que en el estudio de 2012, y se procuró incrementar las consultas con instituciones microfinancieras, redes, órganos de regulación, consultores e inversionistas. También este año entrevistamos a un diverso grupo de partes interesadas a fin de incluir la evolución y los cambios recientes de política en cada país. Como en años anteriores, realizamos una encuesta en línea para incorporar las opiniones de una comunidad más extensa de especialistas en microfinanzas. Por último, contactamos una amplia gama de redes de microfinanzas a fin de obtener conocimientos especializados adicionales dentro del mismo país y recibir comentarios sobre el estudio.

Aunque es imposible capturar cada una de las dimensiones del entorno para las microfinanzas de un país, el índice es un medio para establecer una distinción entre los países que apoyan una mayor disponibilidad de opciones de financiamiento para los pobres y aquellos donde aún queda mucho por hacer en este ámbito. El índice también llena una importante brecha de información al cuantificar la situación del entorno regulatorio y operativo para las microfinanzas. Finalmente, el índice tiene por objeto estimular el diálogo sobre políticas y prácticas bien concebidas que alienten una reforma positiva en el sector de las microfinanzas. ■

Indicadores del *Microscopio*

A continuación se presentan las tres categorías para este índice y 12 los indicadores en las que están subdivididas:

Marco regulatorio y práctica

- Regulación y supervisión de carteras de microcrédito
- Formación de instituciones de microcrédito reguladas/supervisadas
- Formación/operación de instituciones de microcrédito no reguladas
- Capacidad de regulación y supervisión de las microfinanzas (incluido el crédito y otros servicios)
- Marco regulatorio para la captación de depósitos

Marco institucional de apoyo

- Transparencia contable
- Protección a los clientes: transparencia de precios
- Protección a los clientes: resolución de conflictos
- Centrales de riesgo
- Regulación e implementación de transacciones financieras a través de agentes

Factor de ajuste: Estabilidad

- Conmociones políticas que afectan las microfinanzas
- Estabilidad política

Metodología de puntaje: Se asigna a cada uno de los 10 criterios un puntaje de 0 a 4, siendo 4 = el mejor y 0 = el peor. Una vez asignados los puntajes, se suman para obtener una gama de puntajes generales comprendidos entre 0 y 100, siendo 100 = el mejor. Los puntajes y calificaciones generales se calculan atribuyendo una ponderación de 50% a la categorías *Marco regulatorio y práctica* y 50% a *Marco institucional de apoyo*.

Por último, se añade al índice una tercera categoría, *Estabilidad*, para ajustar el puntaje general de cada país en lo que se refiere a la inestabilidad política. En esta categoría se evalúan conmociones políticas que pueden afectar el sector de las microfinanzas y la estabilidad política general, combinadas en un puntaje agregado comprendido entre 0 y 100. En el índice se emplea la siguiente fórmula para calcular la reducción del puntaje general de los países que padecen inestabilidad política:

Reducción porcentual del marco institucional de apoyo = $[100 - \text{Estabilidad}] \times 0,25$

Véase la descripción detallada de la metodología de puntaje en el Apéndice. ■

Hallazgos principales

Perú obtiene por sexto año consecutivo el puntaje más alto en el *Microscopio*, y mantiene su posición número uno al demostrar un entorno regulatorio muy adecuado, un mercado competitivo e innovador y el mayor avance en las dos medidas de protección de los clientes que se evalúan en el estudio. Se han implementado las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) y la entidad reguladora de la banca fiscaliza casi la totalidad de la cartera de micropréstamos. Una nueva ley promulgada recientemente para regular las transferencias electrónicas de dinero creó una nueva clase de compañías que abren oportunidades para ofrecer servicios financieros en plataformas electrónicas.

Los otros países que ocuparon los cinco primeros lugares en 2012 también mantuvieron sus posiciones en 2013. Los puntajes generales de Bolivia y Kenya disminuyeron, en tanto que los de Pakistán y Filipinas permanecieron iguales o mejoraron en todos los indicadores. El puntaje de Bolivia, que se posiciona en el segundo lugar, se redujo debido a que hubo cambios en su entorno normativo. En el momento en que se realizó este análisis, entró en vigor una ley de servicios financieros, anunciada mucho tiempo antes, que prescribe topes a las tasas de interés y cuotas de préstamos para sectores productivos específicos. A la par, la reforma formalizará toda la actividad microfinanciera y ampliará el acceso a los servicios financieros.

Pakistán se ubicó en el tercer lugar, casi empatando con Bolivia. El año pasado se

constituyeron dos nuevos bancos de microcrédito en el país y se estableció a nivel nacional una central de riesgo para microfinanzas tras un exitoso programa piloto. La expansión de la central de riesgo incluye capacitación y respaldo técnico y financiero para las instituciones microfinancieras. Filipinas quedó en cuarto lugar, dado que mejoró su puntaje en *eficacia y fiabilidad de la central de riesgo y uso creciente de las operaciones bancarias sin sucursales*. Si bien aún se encuentra en una etapa inicial, la central de riesgo para microfinanzas de Filipinas está creciendo a medida que más instituciones microfinancieras se unen y comparten datos de los prestatarios. Por otra parte, las difundidas opciones de operaciones bancarias a través de agentes, que incluyen relaciones con agencias de microseguros, también favorecieron el puntaje de Filipinas.

Kenya recibió un puntaje general más bajo en 2013 debido a la falta de supervisión del ahorro obligatorio en instituciones microfinancieras no reguladas. No obstante, cabe resaltar las mejoras de la central de riesgo, cuya información positiva y negativa sobre los prestatarios se incrementó, aunque todavía las instituciones microfinancieras que representan más de la mitad de los prestatarios no reportan al sistema. En Camboya, las mejoras de la central de riesgo también contribuyeron a mejorar la situación. Este país, que el año pasado quedó incluido entre los diez primeros, subió dos posiciones este año para colocarse en el número seis, inmediatamente debajo de Kenya. La central

de riesgo de Camboya concluyó su primer año de operación y las instituciones microfinancieras reconocen que gracias a ella evitan conceder préstamos a clientes sobreendeudados. Asimismo, se estableció un centro de arbitraje que podría ofrecer una alternativa para resolver conflictos relacionados con microfinanzas.

En el otro extremo del espectro, Vietnam ocupó nuevamente el último lugar en la clasificación del *Microscopio 2013* pese a varias mejoras, como el establecimiento de la primera central de riesgo y las iniciativas sobre transacciones electrónicas y banca móvil. Haití, que también se encuentra al final de la lista, bajó su calificación varios puntos como resultado de la debilidad de las instituciones de gobierno y de la falta de regulación y supervisión de las organizaciones no gubernamentales (ONG) que captan depósitos.

El puntaje de Azerbaiyán es el que más aumentó, 14 puntos, por sus mejoras en la transparencia de precios, mecanismos de resolución de conflictos, utilización de centrales de riesgo y transacciones financieras por medio de agentes, lo que eleva la posición general del país al 15º lugar frente al 33º que tenía el año pasado. Ecuador, en cambio, bajó 12 posiciones hasta colocarse en el número 23º. Esta caída en el ranking fue provocada por la incertidumbre generada con la creación de un nuevo regulador y supervisor de organizaciones

solidarias y cooperativas, estas últimas previamente bajo supervisión de la Superintendencia, y por la pérdida de pericia técnica en los sistemas de información crediticia ocasionada por la transferencia de la central de riesgo privada a un nuevo sistema público.

En el *Microscopio 2013* se observan más países que mejoraron sus puntajes que países en contraposición con aquellos que empeoraron el año pasado (30 mejoraron y 19 empeoraron). El hecho de que las mejoras superaron a los deterioros demuestra que, en promedio, se ha fortalecido el entorno global para las microfinanzas en comparación con el año anterior. No obstante, la mayoría de las mejoras de este año se relacionan con el *Marco institucional de apoyo* para las microfinanzas, en tanto que, en general, se produjo un deterioro de los puntajes para el *Marco regulatorio y práctica*. La mejoría en los puntajes para el *Marco institucional de apoyo* se debe al aumento de las actividades de protección a los clientes, la expansión de operaciones de banca móvil y el incremento de centrales de riesgo. Con todo, las mejoras en las centrales de riesgo se restringieron a los países que ya tenían al menos un mecanismo básico de reporte. Como se observó el año pasado, la quinta parte de los países de este análisis todavía no cuentan con una central de riesgo en buen funcionamiento. ■

Hallazgos regionales

Este y Sur de Asia

Los 12 países de la región asiática (siete en el Este de Asia y cinco en el Sur de Asia) volvieron a ocupar el tercer lugar de las cinco regiones incluidas en el *Microscopio* por su puntaje general, que obedece principalmente a un desempeño relativamente sólido en cuanto al *Marco regulatorio y práctica*, con el segundo puntaje más alto de este análisis. En conjunto, la región asiática obtuvo el tercer puntaje más alto en el *Marco institucional de apoyo* y también ocupó el tercer lugar en *Estabilidad*. En general, mejoró la estabilidad política de la región. En Sri Lanka continúa la interferencia política en el sector de las microfinanzas, pero la fuerte demanda mantuvo el dinamismo. En India, los amplios efectos de la crisis de Andhra Pradesh se han atenuado y las instituciones microfinancieras no consideran que la interferencia política vaya a ser un riesgo importante en el futuro. Sin embargo, los bancos que rescataron a las instituciones microfinancieras durante la crisis aún tendrán que castigar sus carteras¹. La cartera de microcréditos del país creció 30% en 2012, lo que refleja la firme recuperación del sector. Pero en otras partes de la región, los factores políticos pueden ser una amenaza para el microcrédito. En Nepal, los movimientos en pro de la autonomía regional en algunas partes del país contribuyeron a la

politización de algunos sindicatos del sector, y esto podría interferir en las operaciones de las instituciones microfinancieras.

En el resto de la región, el sector del microcrédito continuó mostrando un buen desempeño en el análisis de este año. Pakistán (3°), Filipinas (4°) y Camboya se mantuvieron en los primeros diez lugares; Camboya pasó de la 8ª a la 6ª posición. Las principales mejoras en Camboya fueron una central de riesgo en buen funcionamiento que cubre 80% de los microcréditos y un incipiente mecanismo de resolución de conflictos. La central de riesgo de Pakistán también tiene una cobertura de más de 90% de los clientes de microcrédito. El éxito del sistema de información crediticia de Pakistán se atribuye en gran medida al paquete integral de asistencia técnica y financiera. En Filipinas, una asistencia similar para ampliar la cobertura de instituciones microfinancieras de la central de riesgo existente podría mejorar su puntaje.

India y Mongolia mejoraron su clasificación; India subió del lugar 22º al 16º y Mongolia del 25º al 21º. Los puntajes de ambos países aumentaron gracias a las mejoras en los mecanismos de resolución de conflictos para los clientes de microfinanciamiento. Vietnam se mantuvo en el último lugar de la clasificación del *Microscopio* 2013, en tanto que Tailandia abandonó su posición en los últimos cinco lugares. Ambos países mejoraron sus sistemas de información crediticia: en Tailandia, todas las principales instituciones

1 <http://economictimes.indiatimes.com/news/news-by-industry/banking/finance/banking/banks-may-write-off-rs-7200-crore-debt-to-microfinance-institutions/articleshow/21872024.cms>

financieras son miembros de la Central Nacional de Riesgo, y en Vietnam las autoridades reguladoras autorizaron la primera central de riesgo privada.

En promedio, la región de Asia va a la cabeza en *política y práctica de transacciones financieras a través de agentes*, como las operaciones bancarias por teléfono celular y por medio de corresponsales. Pakistán y Filipinas son los primeros de la región dado que se formaron cuatro asociaciones entre operadores de telefonía móvil e instituciones microfinancieras en Pakistán y un sistema de monedero electrónico (*e-wallet*) y relaciones con corresponsales para microseguro en Filipinas. Si bien estas iniciativas se han orientado hacia el microcrédito y están facilitando la inclusión financiera en esos dos países, en el resto de la región la banca móvil se ha limitado a bancos comerciales (Bangladesh e Indonesia, por ejemplo). En China no existen opciones de banca móvil para los clientes de microfinanciamiento y en India están en desarrollo.

Europa del Este y Asia Central

En esta región aumentaron los puntajes, en promedio, pero los países registraron los mayores incrementos así como las mayores reducciones. Las mejoras que tuvieron lugar en Azerbaiyán y Georgia, que originaron dos de los aumentos más pronunciados de puntaje en el *Microscopio 2013*, elevaron los puntajes generales, en tanto que la República Kirguisa sufrió el deterioro más marcado de puntaje en el estudio. En comparación con otras regiones, Europa del Este y Asia Central se ubicó en la penúltima posición de la clasificación, pero la región tuvo buenos resultados en la categoría *Marco institucional de apoyo*, superando a las demás, con excepción de América Latina y el Caribe. También obtuvo el penúltimo puntaje en *Marco regulatorio y práctica* y en *Estabilidad*, rebasando únicamente a Oriente Medio y Norte de África en ambas categorías.

Como en años anteriores, la puntuación de Europa del Este y Asia Central en *Marco regulatorio y práctica* se rebajó debido al débil desempeño en

formación/operación de instituciones de microcrédito no reguladas (el más bajo de todas las regiones) y en *marco regulatorio para la captación de depósitos* (el segundo más bajo). En cuatro de los siete países de esta región, las instituciones microfinancieras reguladas no pueden captar depósitos. En cambio, todos los países que abarca el *Microscopio 2013* en el Este y Sur de Asia y en África Subsahariana permiten a las instituciones microfinancieras reguladas movilizar depósitos. De los países de Europa del Este y Asia Central que pueden captar depósitos, únicamente la normativa de Tayikistán no se considera demasiado onerosa.

La República Kirguisa tuvo el descenso más marcado de puntaje del estudio, siete puntos, y bajó de la posición 30° que ocupaba el año pasado a la posición 38°. Este deterioro obedece a los topes a las tasas de interés que se van a imponer en el país y que colocarían en desventaja a las instituciones microfinancieras frente al sector bancario. Por otra parte, la República Kirguisa carece de mecanismos formales de resolución de conflictos. El puntaje general de Armenia se mantuvo constante, en tanto que bajaron ligeramente los de Bosnia y Herzegovina, Tayikistán y Turquía. Este último país, que no ha mejorado su marco regulatorio ni institucional este año, sigue siendo el de la clasificación más baja de Europa del Este y Asia Central, empatando con Sri Lanka y con Trinidad y Tobago por el 50° lugar en la clasificación mundial. En Turquía, el microcrédito sigue siendo una actividad marginal en un sector bancario bien regulado y con sólido manejo de la tecnología. Solo existen dos instituciones microfinancieras, y el entorno regulatorio limita el ingreso de nuevas entidades.

La transparencia es uno de los puntos fuertes de la región. En promedio, los países de Europa del Este y Asia Central obtuvieron los puntajes más altos en *transparencia contable* y *transparencia de precios*. La primera variable mide en qué grado las normas contables de las instituciones microfinancieras observan las normas internacionales, y la segunda es una importante medición de la protección de los clientes. En

Armenia, el banco central elaboró una herramienta que permite a los clientes comparar y seleccionar servicios financieros que ofrecen diferentes instituciones. El banco central de Azerbaiyán, por su parte, emitió reglas que promueven la transparencia de las tasas de interés, y la asociación nacional de instituciones microfinancieras les agregó un código de normas éticas de cumplimiento voluntario para los microprestamistas regulados.

Los países de Europa del Este y Asia Central siguen a la zaga de las otras regiones en lo que respecta a operaciones bancarias por telefonía móvil y sin sucursales. Mejoró el puntaje de la región en *política y práctica de transacciones financieras a través de agentes*, pero aún así es la más baja en el *Microscopio 2013*. Los bancos comerciales de Bosnia y Herzegovina ofrecen servicios de banca electrónica y por teléfono, pero las instituciones microfinancieras no han adoptado estas tecnologías. En Georgia, un proveedor de servicios de pagos que se acaba de registrar tiene planes de lanzar una solución de transferencia de dinero por dispositivos móviles dentro de unos meses. En Azerbaiyán se están multiplicando las terminales para transferencia de efectivo y puntos de servicio, pero en la República Kirguisa el sistema regulatorio impide innovaciones en materia de banca móvil.

América Latina y el Caribe

América Latina y el Caribe vuelve a sobrepasar a las otras regiones que cubre el *Microscopio 2013* al obtener el puntaje regional más alto en general, la primera posición en *Marco institucional de apoyo*, pero la tercera en *Marco regulatorio y práctica*. De hecho, solo 5 de los 21 países de la región (Paraguay, Honduras, Costa Rica, Guatemala y Haití) obtuvieron un puntaje más alto en la categoría *Marco regulatorio* que en *Marco institucional*. América Latina y el Caribe es también la región más estable políticamente para las microfinanzas, por lo que se le asignaron en la categoría *Estabilidad* casi 15 puntos más que a la región de Este y Sur de Asia, que quedó en segundo lugar.

Los países de América Latina y el Caribe ocuparon la mitad de las posiciones entre los 10 primeros del mundo. Perú y Bolivia encabezaron las clasificaciones mundiales en el primer y segundo lugar, respectivamente; Colombia, El Salvador y República Dominicana también se ubicaron entre los primeros diez. El mercado de microcrédito de Perú tiene pocos impedimentos para la inserción de nuevas empresas y es competitivo; está caracterizado por una supervisión adecuada y centrales de riesgo eficientes. Aunque en términos generales Bolivia se clasificó en el segundo lugar, las modificaciones del entorno regulatorio perjudicaron su puntaje. República Dominicana logró colocarse entre los diez primeros este año gracias a la mejora en la transparencia de precios, las transacciones financieras a través de agentes y la capacidad de regulación. Panamá casi empató con República Dominicana para entrar en ese grupo, pero las dificultades que existen para constituir nuevas ONGs de microcrédito y la incertidumbre en torno a la supervisión de las cooperativas resultaron en un puntaje ligeramente menor. Por causa de su débil entorno normativo, México no pudo quedar entre los diez primeros. Un claro ejemplo de las falencias en este aspecto es el aplazamiento de la regulación de las cooperativas de ahorro y préstamo sin fines de lucro.

Varios países de América Latina y el Caribe implementaron cambios regulatorios durante el año pasado, con implicancias positivas y negativas para el entorno de operación de las microfinanzas. El marco normativo para el microcrédito en Nicaragua fortaleció la confianza en el sector tras el movimiento "No pago" de 2009-10 y la interferencia política. Las tasas de interés no están sujetas a topes impuestos por el gobierno, y las reglas, como los requisitos de capital, han sido suficientemente flexibles para que las instituciones microfinancieras existentes puedan hacer la transición al nuevo marco.

En cambio, en Bolivia se promulgó recientemente la Ley de Servicios Financieros, que introdujo topes formales a las tasas de interés y cuotas a los préstamos, pero además ejerce presión sobre la capacidad regulatoria y supervisoria de la

Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI). Es más, el sector del microcrédito ha sido golpeado por una importante modificación impositiva, que ha restringido la rentabilidad de las instituciones microfinancieras reguladas. En Ecuador, el nuevo marco normativo para las finanzas “populares” ha creado incertidumbre para las instituciones microfinancieras. Todas las entidades crediticias que participan en el concepto de finanzas populares están ahora sujetas a una regulación formal y a topes a las tasas de interés. A diferencia de Nicaragua, no se sabe a ciencia cierta en qué medida se van a adaptar las nuevas normas al tamaño de las instituciones supervisadas. La carga de la regulación podría elevar los costos de operación, mientras que los topes a las tasas de interés limitan la rentabilidad, posiblemente reduciendo la capacidad de las instituciones microfinancieras más pequeñas de ofrecer servicios a los segmentos de ingresos más bajos de la población. Se suscitaron inquietudes similares en torno a las instituciones microfinancieras de El Salvador, donde los topes a las tasas de interés recientemente establecidos podrían llevar a algunas instituciones microfinancieras a la quiebra y restringir la disponibilidad de crédito. Adicionalmente, con relación a Ecuador, la transferencia de las responsabilidades de la central de riesgo del sector privado al público ha generado el riesgo de que se pierda información y pericia técnica durante la transición. La capacidad técnica de la central privada se ha contraído porque muchos de sus empleados dejaron la entidad antes de la transición. Pese a lo que está ocurriendo en Ecuador, la región de América Latina y el Caribe supera a todas las demás en cuanto a la información de centrales de riesgo para las microfinanzas.

Los gobiernos de varios países mejoraron la regulación de los agentes financieros, creando de esta manera oportunidades para introducir más innovaciones en las operaciones bancarias a través de corresponsales y por telefonía celular pero, hasta la fecha, la implementación de estos nuevos servicios todavía se encuentra en etapa piloto. Las nuevas normas permiten a las instituciones financieras de la República Dominicana incrementar

su penetración en el mercado ofreciendo servicios bancarios a través de agentes autorizados, que incluyen hoteles, farmacias y supermercados. Desde 2011, la entidad nacional de regulación financiera de Nicaragua ha establecido un sistema regulatorio para la banca electrónica y móvil, pero aún no cubre a las instituciones microfinancieras no reguladas. No obstante, las instituciones microfinancieras más grandes están trabajando con operadoras de telefonía móvil para ampliar sus servicios bancarios. En Panamá se promulgaron recientemente nuevas normas para banca móvil y otras formas de operaciones electrónicas, y el uso de agentes bancarios es más alto que los promedios regionales. Uruguay, por su parte, implementó recientemente regulaciones para las operaciones bancarias a través de corresponsales.

Las nuevas disposiciones sobre protección de los clientes realzaron la transparencia de precios en El Salvador y los derechos de los consumidores en la resolución de conflictos en Honduras. La Ley de Usura de El Salvador puso límites a las tasas de interés, pero también eliminó las comisiones por la concesión de préstamos, creando un sistema más transparente de precios para los consumidores. En conjunto, la región de América Latina y el Caribe ocupa el tercer lugar en lo que se refiere a *transparencia de precios*.

América Latina y el Caribe es la región del mundo con mejor puntaje en resolución de conflictos, todos los países tienen mecanismos para esos efectos, aunque los recursos asignados varían de un país a otro. Las mejoras de los mecanismos de resolución de conflictos en Honduras redujeron los tiempos de respuesta, ya no es necesario presentar quejas en persona y se incrementaron los requisitos de reporte de controversias y sus resoluciones. Las instituciones microfinancieras peruanas deben publicar en línea estadísticas sobre resolución de conflictos, en tanto que Brasil y Trinidad y Tobago recurren a los mediadores del sector financiero regulado para ayudar a dirimir diferencias. El órgano que se ocupa de la protección al consumidor de servicios financieros en México ofrece conciliación y arbitraje, pero si se aprueba una reforma que aún está pendiente en el sector

bancario, ese órgano tendría mayores facultades para imponer sanciones y resolver controversias.

Oriente Medio y Norte de África

Si bien los cuatro países de la región de Oriente Medio y Norte de África tuvieron ligeras mejoras en las categorías *Marco institucional de apoyo y Estabilidad*, la región obtuvo otra vez el puntaje más bajo en general y los más bajos en las tres categorías. No se modificaron los puntajes en *Marco regulatorio y práctica*. La regulación, en casi todos los casos, crea obstáculos a la concesión de microcrédito en la región, aunque es más fácil constituir una institución microfinanciera regulada en Marruecos y Yemen. De hecho, la región recibió el segundo puntaje más alto en *formación de instituciones de microcrédito reguladas/supervisadas*, y se colocó inmediatamente debajo de África Subsahariana. No obstante, la captación de depósitos es débil en las instituciones microfinancieras reguladas: no pueden captar depósitos en Líbano y Marruecos, y la normativa es onerosa en Egipto y Yemen.

El entorno regulatorio no ha cambiado mucho en el último año para la región. Cabe destacar que Marruecos actualizó la Ley de asociaciones de microfinanzas y se están considerando normas y regulaciones adicionales. El principal impacto de esta ley ha sido alentar la consolidación de las asociaciones de microcrédito más chicas. Aún así, algunos profesionales de microfinanzas la criticaron porque no ayuda a las instituciones microfinancieras a transformarse en bancos comerciales, ni tampoco presta asistencia a las instituciones microfinancieras que preferirían seguir siendo ONG. En Egipto todavía se está considerando la actualización, que se espera desde hace mucho tiempo, de la Ley de organizaciones no gubernamentales de 2002, que también regula a las instituciones microfinancieras que operan como ONG. Asimismo, se ha aplazado repetidas veces la promulgación de legislación específica para el sector del microcrédito debido a los disturbios políticos.

Marruecos, en el lugar 35º, es el país de la región

con el más alto puntaje en el *Microscopio 2013*: subió tres posiciones desde el año pasado después de haber instituido mejoras en los mecanismos de resolución de conflictos. Líbano se mantuvo en el lugar 40º en la clasificación mundial, en tanto que Yemen solo aumentó una posición, al lugar 44º, por mejorar la seguridad y por la reactivación del sector del microcrédito. El puntaje de Egipto bajó ligeramente, pero su clasificación mejoró de la posición 49ª a la 50ª el año pasado. La inestabilidad política sigue trabando el desarrollo del sector, y se retrasan las reformas regulatorias.

Marruecos es el país más estable de Oriente Medio y Norte de África en este estudio. Yemen siguió mejorando su estabilidad para las operaciones microfinancieras, a medida que se fue estabilizando la situación de seguridad en el país y las instituciones microfinancieras comenzaron a regresar a zonas que anteriormente consideraban inoperables. Para fin de 2012, el número de clientes de microcrédito en el país había aumentado 47,8% en comparación con el inicio del año. La situación política de Egipto y Líbano provocó una leve reducción de los puntajes de estabilidad, pero la mejora de Yemen elevó el promedio regional.

La protección de los clientes en la región está en sus etapas iniciales. El puntaje de Marruecos en resolución de conflictos aumentó gracias a que una red de juzgados locales patrocinados por el gobierno pudo dar una solución más rápida a las quejas que el sistema judicial tradicional. Además, existe un código nacional de ética para las instituciones microfinancieras que las obliga a intensificar las actividades de protección de los clientes. En cuanto a *transparencia de precios*, los resultados dejan mucho que desear en la región. Ninguno de los países impone requisitos legales para transparentar las tasas de interés para los microprestatarios, y todo lo que se hace al respecto es totalmente voluntario. En Egipto, las instituciones microfinancieras por lo regular no revelan las tasas de interés que cobran, pero en Líbano, la mayoría las divulga voluntariamente. El banco central de Yemen está considerando aplicar normas que obliguen a mantener más transparencia de precios en el microcrédito.

Líbano es el único país de la región que no cuenta con una central de riesgo para los servicios microfinancieros. En Egipto, Marruecos y Yemen, las instituciones microfinancieras reguladas tienen al menos cierto nivel de acceso (sino es total) a las centrales existentes o a las que se dedican específicamente al microfinanciamiento. Los sistemas de información crediticia sobre microfinanzas en Yemen no tienen información completa, pero en Marruecos y Egipto la participación es mayor e impide que se contraigan múltiples préstamos. La banca móvil y por correspondencia todavía se encuentra en etapa piloto en los países de Oriente Medio y Norte de África. En Líbano siguen siendo costosos los servicios de Internet y comunicaciones móviles, pero Yemen pronto contará con dos servicios de transferencias móviles de dinero en el mercado del microcrédito. El banco central de Yemen no ha emitido normas para mantenerse al ritmo de estas innovaciones, pero está consultando con el Banco Mundial y tiene previsto aprobar disposiciones en este ámbito para fin de 2013.

África Subsahariana

África Subsahariana mantuvo su posición con el segundo puntaje más alto como región en el *Microscopio 2013*, debajo de América Latina y el Caribe e inmediatamente por encima del Este y Sur de Asia. La región obtuvo el puntaje más alto en la categoría *Marco regulatorio y práctica*, pero el segundo más bajo en *Marco institucional de apoyo*, solo una posición más arriba que Oriente Medio y Norte de África. En general, África Subsahariana fue ligeramente más estable que el Este y Sur de Asia, pero ambas regiones quedaron clasificadas muy por debajo de América Latina y el Caribe en *Estabilidad*.

Si bien hubo un aumento de los puntajes generales en la región este año, el país con mejor desempeño, Kenya, obtuvo menores puntajes, pero aún así mantuvo su clasificación en el 5º lugar. La movilización no regulada de ahorros por parte de algunas ONG de microcrédito y la violencia entre comunidades que perjudicaron algunas operaciones

de instituciones microfinancieras, fueron los factores que hicieron disminuir el puntaje de Kenya, pese a las mejoras en el uso de centrales de riesgo y una mayor estabilidad política en general. Uganda (que empató en el 8º lugar) fue el segundo país de África Subsahariana que quedó colocado entre los primeros 10 del mundo este año, con un elevado puntaje gracias a su favorable entorno político y macroeconómico para las microfinanzas. Ghana también mejoró su clasificación este año, subiendo del puesto 15º al 13º lugar, colocándose a muy poca distancia de los 10 primeros. Los factores que favorecieron este aumento fueron la *transparencia de precios* y el *uso de centrales de riesgo*, pese a la reducción del puntaje debido al lento desarrollo de las opciones de banca móvil en el país.

África Subsahariana se coloca a la cabeza, en todo el mundo, en *Marco regulatorio y práctica*, y obtuvo los puntajes más altos por la regulación de las carteras de microcrédito, la formación de instituciones microfinancieras reguladas y las normas para las instituciones microfinancieras que captan depósitos. De hecho, todos los países de la región que se incluyen en este análisis también cuentan con disposiciones para que las instituciones microfinancieras puedan captar diferentes tipos de depósitos sin trámites engorrosos. Las instituciones microfinancieras que captan depósitos en los países con mejor desempeño, como Kenya, Madagascar, Senegal y Uganda, ofrecen depósitos a plazos y a la vista a sus clientes. Los países de la región siguieron actualizando sus marcos normativos el año pasado; hubo cambios en Camerún y Senegal que podrían ser perjudiciales para las instituciones microfinancieras, pero también hubo cambios positivos en la República Democrática del Congo, Nigeria y Tanzania, que favorecen el entorno de operación de las microfinanzas. Las instituciones microfinancieras de Camerún tienen que cumplir más requisitos de reporte de información impuestos por la Comisión Bancaria del África Central (COBAC), aún cuando a muchas de ellas en la actualidad ya les resulta difícil cumplir con los requisitos de presentación de información trimestral debido al acceso limitado a la electricidad y a Internet. Por

esa razón, es poco probable que se hagan cumplir esos requisitos en el corto plazo, pero podrían inhibir el crecimiento de instituciones microfinancieras hacia zonas rurales o menos desarrolladas en el futuro. En Senegal habrá una reducción de los topes a las tasas de interés en 2014 y esto podría limitar el crecimiento de las instituciones microfinancieras pequeñas y medianas. El tope a las tasas de interés para las instituciones microfinancieras se reducirá de 27% a 24%. No todas las instituciones microfinancieras respetan el límite actual de 27% debido a los altos costos de operación en zonas complicadas, y las pequeñas y medianas tendrán dificultades para operar con el tope de 24%. No obstante, a las instituciones microfinancieras más grandes que suelen recibir financiamiento a tasas preferenciales de entidades de desarrollo y bancos comerciales les resultará más fácil respetar el nuevo límite.

Entre los cambios positivos de regulaciones cabe citar la nueva Ley de microfinanzas de la República Democrática del Congo que entrará en vigor en febrero de 2014 y fortalecerá los mecanismos de control para los prestamistas. Específicamente, la ley limita la competencia desleal y mejora la protección de los clientes. Los tres tipos reconocidos de instituciones microfinancieras pueden ofrecer crédito, pero solo las compañías de microcrédito pueden aceptar depósitos. En Nigeria, el Banco Central emitió nuevas directrices sobre supervisión que priorizan el crecimiento orgánico en el sector microfinanciero; las instituciones microfinancieras no pueden solicitar directamente licencias nacionales sin haber operado antes como entidades locales y estatales. Además, el Banco Central asumió un papel más proactivo en la regulación de las instituciones microfinancieras y está utilizando un enfoque basado en riesgos para la supervisión. De manera similar, el Banco Central de Tanzania también está migrando a un enfoque basado en riesgos para supervisar a las instituciones microfinancieras y descentralizar responsabilidades por medio de sucursales en varias regiones del país.

África Subsahariana se ha ubicado en el centro del desarrollo de la banca móvil para las microfinanzas, sobre todo en Kenya, donde

millones de usuarios tienen acceso a extensas redes de agentes para realizar transacciones, depositar ahorros y adquirir productos crediticios de corto plazo por medio de teléfonos celulares. Kenya es el único país del *Microscopio 2013* que obtuvo el puntaje más alto posible en *política y práctica de transacciones financieras a través de agentes*. Sus pares regionales se han quedado rezagados en cuanto al desarrollo de banca móvil. En otros países no queda claro si la regulación ayudó u obstaculizó el desarrollo de servicios bancarios por telefonía celular. El Gobierno de Ghana adoptó desde hace tiempo normas que los facilitan, pero el puntaje del país para este indicador bajó porque esos servicios todavía están en etapa piloto. Uganda cuenta con casi 9 millones de usuarios, y el segmento todavía no está sujeto a regulación. En la República Democrática del Congo, la infraestructura actual es un impedimento para innovar en servicios de banca móvil.

En lo que respecta a *transparencia de precios*, África Subsahariana se ubica debajo de las demás las regiones, con excepción de Oriente Medio y Norte de África. Ghana fue el único país de la región que recibió un puntaje más alto este año en este indicador. La participación de Ghana en la iniciativa para la transparencia de precios dio como resultado la publicación de datos estandarizados sobre tasas de interés de los préstamos de 40 instituciones microfinancieras, que cubren 76% de los microprestatarios en el país, además de ampliar la información sobre precios que está a disposición de potenciales clientes. En el resto de los países de África Subsahariana, menos de la mitad de las instituciones microfinancieras cumplen con normas sobre transparencia de precios. Ghana también ocupa el primer lugar en resolución de conflictos, junto con Nigeria. En Nigeria, la División de Protección al Consumidor y Financiera ayudó a los clientes que habían presentado quejas a recibir reembolsos sin tener que someterse a un largo proceso judicial. En la mayoría de los otros países de África Subsahariana, los mecanismos de resolución de conflictos no funcionan bien en la práctica. ■

Puntaje general del entorno para las microfinanzas

Suma ponderada de los puntajes de la categoría (0-100, donde 100=más favorable)

Clasificación		Puntaje 2013	Variación
1	Perú	82,5	+2,7
2	Bolivia	69,8	-2,0
3	Pakistán	69,7	+2,3
4	Filipinas	67,9	+4,6
5	Kenya	61,1	-1,7
6	Camboya	60,3	+4,6
7	Colombia	58,5	+2,5
=8	El Salvador	53,8	-2,5
=8	Uganda	53,8	+2,2
10	República Dominicana	53,6	+7,5
=11	Panamá	53,5	-0,1
=11	Paraguay	53,5	+1,5
13	Ghana	53,3	+2,3
14	Nicaragua	52,9	+9,0
15	Azerbaiyán	52,4	+14,0
16	India	52,0	+6,3
17	Uruguay	51,5	+7,3
18	México	51,1	-2,5
19	Chile	49,9	-1,9
20	Brasil	49,1	-0,1
21	Mongolia	48,9	+4,7
22	Rwanda	48,4	-0,2
23	Ecuador	48,3	-4,3
24	Nigeria	48,2	+4,8
25	Tanzania	47,9	+1,4
26	Armenia	47,4	-
27	Honduras	47,2	+0,9
28	Indonesia	46,5	+2,2

Clasificación		Puntaje 2013	Variación
29	Bosnia y Herzegovina	45,2	-0,1
30	Mozambique	44,0	-
31	Georgia	43,4	+9,7
32	Costa Rica	42,1	+2,4
33	Guatemala	41,4	-
34	China	39,1	+4,7
35	Marruecos	38,3	+4,6
36	Tayikistán	36,0	-0,3
37	Madagascar	35,9	-
38	República Kirguisa	35,1	-7,0
39	Senegal	34,4	+0,3
40	Líbano	33,3	-0,2
41	Bangladesh	32,8	-
42	Jamaica	31,8	+0,3
43	Camerún	31,7	+0,1
44	Yemen	31,0	+0,6
45	Argentina	28,8	-
46	Rep. Dem. del Congo	28,4	-0,1
47	Nepal	28,3	-3,0
48	Tailandia	27,6	+2,2
49	Egipto	27,3	-0,1
=50	Trinidad y Tobago	26,5	+2,4
=50	Sri Lanka	26,5	-1,7
=50	Turquía	26,5	-0,1
53	Venezuela	26,1	+0,9
54	Haití	25,8	-3,3
55	Vietnam	25,6	+4,1

Puntaje por categorías

Marco regulatorio y práctica

Ponderación de 50% en el índice general

Clasificación		Puntaje 2013	Variación
=1	Perú	80,0	-
=1	Filipinas	80,0	-
=3	Pakistán	75,0	-
=3	Uganda	75,0	-
=5	Camboya	70,0	-
=5	Kenya	70,0	-5,0
=7	Bolivia	65,0	-5,0
=7	Paraguay	65,0	-
=7	Tanzania	65,0	+5,0
=10	Colombia	60,0	+5,0
=10	Mongolia	60,0	-
=10	Rwanda	60,0	-
=13	Azerbaiyán	55,0	+10,0
=13	República Dominicana	55,0	+5,0
=13	El Salvador	55,0	-5,0
=13	Honduras	55,0	-
=13	Madagascar	55,0	-
=13	Mozambique	55,0	-
=13	Nicaragua	55,0	+10,0
=13	Nigeria	55,0	+5,0
=21	China	50,0	-
=21	Ecuador	50,0	-5,0
=21	Ghana	50,0	-
=21	Indonesia	50,0	-
=21	República Kirguisa	50,0	-10,0
=21	México	50,0	-5,0
=21	Panamá	50,0	-5,0
=28	Brasil	45,0	-5,0

Clasificación		Puntaje 2013	Variación
=28	Camerún	45,0	-
=28	Chile	45,0	-
=28	Costa Rica	45,0	-
=28	Guatemala	45,0	-
=28	India	45,0	-
=28	Senegal	45,0	-
=28	Tayikistán	45,0	-5,0
=28	Yemen	45,0	-
=37	Bangladesh	40,0	-
=37	Rep. Dem. del Congo	40,0	-
=37	Georgia	40,0	-
=37	Uruguay	40,0	-
=41	Armenia	35,0	-
=41	Egipto	35,0	-
=41	Líbano	35,0	-
=41	Marruecos	35,0	-
=41	Nepal	35,0	-
=41	Vietnam	35,0	-
=47	Bosnia y Herzegovina	30,0	-5,0
=47	Haití	30,0	-5,0
=49	Argentina	25,0	-
=49	Jamaica	25,0	-
=49	Sri Lanka	25,0	-5,0
=49	Tailandia	25,0	-
=49	Turquía	25,0	-
54	Venezuela	20,0	-
55	Trinidad y Tobago	15,0	-

Marco institucional de apoyo

Ponderación de 50% en el índice general

Clasificación		Puntaje 2013	Variación
1	Perú	90,0	+5,0
2	Bolivia	80,0	-
=3	Bosnia y Herzegovina	70,0	+10,0
=3	Pakistán	70,0	+5,0
=5	Armenia	65,0	-
=5	India	65,0	+10,0
=5	Uruguay	65,0	+15,0
=8	Chile	60,0	-
=8	Colombia	60,0	-
=8	Ghana	60,0	+5,0
=8	Kenya	60,0	+5,0
=8	Panamá	60,0	+5,0
=8	Filipinas	60,0	+10,0
=14	Azerbaiyán	55,0	+20,0
=14	Brasil	55,0	+5,0
=14	Camboya	55,0	+10,0
=14	República Dominicana	55,0	+10,0
=14	El Salvador	55,0	-
=14	México	55,0	-
=14	Nicaragua	55,0	+5,0
=21	Ecuador	50,0	-5,0
=21	Georgia	50,0	+20,0
=23	Honduras	45,0	+5,0
=23	Indonesia	45,0	+5,0
=23	Marruecos	45,0	+10,0
=23	Nigeria	45,0	+5,0
=23	Paraguay	45,0	-
=28	Costa Rica	40,0	+5,0

Clasificación		Puntaje 2013	Variación
=28	Guatemala	40,0	-
=28	Jamaica	40,0	-
=28	Mongolia	40,0	+10,0
=28	Rwanda	40,0	-
=28	Trinidad y Tobago	40,0	+5,0
=34	Argentina	35,0	-
=34	Líbano	35,0	-
=34	Mozambique	35,0	-
=34	Tanzania	35,0	-
=34	Tailandia	35,0	+5,0
=34	Uganda	35,0	-
=34	Venezuela	35,0	-
=41	Bangladesh	30,0	-
=41	China	30,0	+10,0
=41	Sri Lanka	30,0	-
=41	Tayikistán	30,0	+5,0
=41	Turquía	30,0	-
=46	Egipto	25,0	-
=46	Haití	25,0	-
=46	República Kirguisa	25,0	-5,0
=46	Nepal	25,0	-5,0
=46	Senegal	25,0	-
=51	Camerún	20,0	-
=51	Rep. Dem. del Congo	20,0	-
=51	Madagascar	20,0	-
=51	Vietnam	20,0	+10,0
=51	Yemen	20,0	-

Estabilidad

(Factor de ajuste que reduce el puntaje general del país en un 25% de la ponderación de la estabilidad política)

Clasificación		Puntaje 2013	Variación	Factor de ajuste
1	Costa Rica	92,5	-	-1,88%
=2	Brasil	87,5	-	-3,13%
=2	Uruguay	87,5	-	-3,13%
4	Jamaica	85,0	+5,0	-3,75%
=5	El Salvador	82,5	-	-4,38%
=5	Indonesia	82,5	-2,5	-4,38%
=7	Colombia	80,0	-	-5,00%
=7	República Dominicana	80,0	+5,0	-5,00%
=7	México	80,0	-	-5,00%
=7	Panamá	80,0	-	-5,00%
=7	Senegal	80,0	+10,0	-5,00%
=7	Trinidad y Tobago	80,0	-	-5,00%
=13	Ghana	77,5	-	-5,63%
=13	Guatemala	77,5	-	-5,63%
=13	Mongolia	77,5	-	-5,63%
=13	Mozambique	77,5	-	-5,63%
=13	Perú	77,5	+2,5	-5,63%
=18	China	75,0	-	-6,25%
=18	Georgia	75,0	+10,0	-6,25%
=20	Argentina	72,5	-	-6,88%
=20	Bolivia	72,5	+5,0	-6,88%
=20	Ecuador	72,5	+7,5	-6,88%
=20	Paraguay	72,5	+25,0	-6,88%
=20	Filipinas	72,5	-	-6,88%
=20	Sri Lanka	72,5	+20,0	-6,88%
=20	Turquía	72,5	-2,5	-6,88%
=20	Uganda	72,5	+50,0	-6,88%
=28	Marruecos	70,0	-	-7,50%

Clasificación 2013		Puntaje	Variación de ajuste	Factor
=28	Nicaragua	70,0	+27,5	-7,50%
=30	Armenia	67,5	-	-8,13%
=30	Camboya	67,5	-	-8,13%
=30	Camerún	67,5	+2,5	-8,13%
=30	Nigeria	67,5	-	-8,13%
=30	Pakistán	67,5	-	-8,13%
=30	Rwanda	67,5	-5,0	-8,13%
=30	Venezuela	67,5	+20,0	-8,13%
37	Chile	65,0	-25,0	-8,75%
=38	Azerbaiyán	62,5	-	-9,38%
=38	India	62,5	+25,0	-9,38%
=40	Líbano	60,0	-5,0	-10,00%
=40	Tayikistán	60,0	-2,5	-10,00%
42	Tanzania	52,5	-25,0	-11,88%
43	Honduras	50,0	-25,0	-12,50%
44	Kenya	47,5	-20,0	-13,13%
=45	Bosnia y Herzegovina	45,0	-25,0	-13,75%
=45	Haití	45,0	-25,0	-13,75%
=45	Nepal	45,0	-22,5	-13,75%
=45	Tailandia	45,0	-	-13,75%
=49	Bangladesh	40,0	-	-15,00%
=49	Yemen	40,0	+25,0	-15,00%
=51	Rep. Dem. del Congo	35,0	-5,0	-16,25%
=51	Madagascar	35,0	-	-16,25%
=53	República Kirguisa	22,5	-	-19,38%
=53	Vietnam	22,5	-	-19,38%
55	Egipto	15,0	-2,5	-21,25%

En foco

Este artículo fue preparado por el Dr. Paul Kielstra (Consultor independiente). El autor quisiera agradecer a Elisabeth Rhyne, Carlos Danel, Rudy Araujo, Sergio Navajas, Michael Joseph y Rajiv Sabharwal por haber concedido las entrevistas.

Del microcrédito a la inclusión financiera

Las instituciones microfinancieras están aprovechando la plataforma del microcrédito para ampliar su oferta de servicios financieros a una base de población cada vez más extensa. En este artículo se examinan tres casos, de diferentes partes del mundo, para ilustrar de qué manera las empresas se han inclinado hacia una mayor inclusión financiera, mostrar características comunes en una diversa gama de proveedores y describir una estructura potencial para un ecosistema de servicios financieros más incluyentes.

El microcrédito: una solución limitada

Durante muchos años, las microfinanzas se entendieron casi exclusivamente como la provisión del microcrédito, es decir, la concesión de préstamos a los sectores más pobres del mundo, especialmente a las mujeres, fundamentalmente para ayudar a los beneficiarios a establecer o ampliar empresas muy pequeñas. La idea fue todo un éxito: Microcredit Summit Campaign –una organización no gubernamental (ONG) que realiza todos los años una encuesta de proveedores– notifica que, en 2011, 195 millones de clientes de todo el mundo recibieron ese tipo de préstamos, frente a 31 millones en el año 2000.

Aún cuando se ha demostrado que los sectores más pobres del mundo pueden ser prestatarios fiables, el crecimiento del microcrédito también ha puesto de manifiesto la carencia general de servicios financieros a los que tienen acceso. Según

La base datos de inclusión financiera Global Findex del Banco Mundial¹, 2.500 millones de habitantes no tienen ningún tipo de cuenta bancaria, cifra que incluye a un 75% de los que ganan menos de US\$2 por día. Esta falta de acceso impide el desarrollo de actividad económica de diferentes maneras. Por estas razones, desde la óptica del desarrollo fue la inclusión financiera se vuelto un foco de atención, entendiéndose por tal a la prestación de una amplia gama de servicios financieros especialmente diseñados para la población pobre o que carece de acceso al sistema financiero. Elisabeth Rhyne, Directora Gerente del Centro para la Inclusión Financiera en Acción, explica que “durante los últimos 20 años, el crédito era el principal motor; pero en los últimos años, los principales productos pasaron a ser los pagos y el ahorro”.

Esta transición va más allá de hacer nuevo hincapié en una serie más extensa de productos: hubo una serie de cambios que crearon una compleja combinación de actores en procura de una mayor inclusión financiera. Las organizaciones de microcrédito existentes fueron evolucionando a medida que fue creciendo el microcrédito. En palabras de la Sra. Rhyne: “Un movimiento motivado socialmente y originalmente impulsado por donantes, se ha convertido en toda una industria”. Y el desarrollo institucional está avanzando aún más. Los bancos y las compañías de servicios financieros tradicionales están tratando de incursionar en los mercados que las microfinanzas han dejado desatendidos con sus propios productos personalizados de ahorro y

1 Global Findex database: <http://datatopics.worldbank.org/financialeclusion/>

Recuadro – El reto de la normativa

Carlos Danel, cofundador y Vicepresidente Ejecutivo de Compartamos Banco, señala, “Lo bueno [sobre la inclusión financiera] es que ahora hay muchas entidades dispuestas a prestar estos servicios. La desventaja es que se aplica todo tipo de normas diferentes y, en algunos casos, son demasiadas instituciones las que están detrás de muy pocos clientes. Necesitamos una normativa sensata y adecuada”.

Pero no es tarea sencilla la de crear la institución correcta. Rudy Araujo, Secretario General de la Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas (ASBA), afirma que las entidades de regulación tienen que pasar por una empinada curva de aprendizaje como todo el mundo para entender los productos y servicios, a veces novedosos, que se están empleando para promover la inclusión financiera. Deben tener una actitud abierta y “entender las intenciones del producto, es decir, si van a generar o no riesgos al sistema financiero y, en su caso, encontrar la manera de incorporarlos en un marco de supervisión”. Otro elemento que se suma a las complicaciones es que la supervisión de este mercado requiere cada vez más una interacción con compañías y autoridades de supervisión de otros sectores, como las telecomunicaciones. “No necesariamente hablamos el mismo idioma”, agrega. “Puede ser difícil encontrar un terreno común”.

El Sr. Araujo sostiene que, además de desarrollar una cabal comprensión de estos productos y de sus proveedores, las entidades de regulación más exitosas de América Latina no los han integrado directamente en los marcos normativos existentes sino en sus enfoques supervisorios. “La clave está en crear una unidad especial con una actitud mental diferente”, que abarque tanto las inquietudes sobre la estabilidad sistémica regulatoria tradicional como los objetivos sociales particulares que entraña la inclusión financiera.

Añade el Sr. Araujo que las entidades reguladoras que han logrado

entender la situación y han desarrollado estas capacidades están más dispuestas a asumir un cambio innovador, y esto ha reducido la actitud cautelosa, a veces excesiva, que mantenían. Ahora “la mayoría de ellas han modificado sus enfoques y están avanzando ávidamente para apoyar posturas de supervisión que contemplan la inclusión financiera”, en tanto mantienen la prudencia adecuada.

Las unidades especializadas o la pericia de las entidades de regulación también ayudan a hacer frente a otro de los desafíos actuales. La misión de las entidades reguladoras se está expandiendo cada vez más: ya no solo garantizan la estabilidad financiera, sino que promueven también la inclusión financiera y ofrecen protección al consumidor para los clientes más pobres. El Sr. Araujo está consciente de los riesgos. “La dificultad más seria es el conflicto de intereses. Nuestra función es asegurar la estabilidad financiera, no promocionar productos, servicios u operadores: esa es la responsabilidad del mercado.”

En términos generales, sin embargo, el Sr. Araujo tiene una actitud positiva. Las entidades reguladoras de América Latina, observa, “han dado un exitoso apoyo al proceso de inclusión financiera”. De cara al futuro, no cabe duda de que sigue habiendo retos específicos, como mejorar el gobierno corporativo en la práctica y abordar el riesgo que corren las compañías que atienden este mercado y, lo más importante, evitar que sean utilizadas para lavado de dinero o para financiar actividades terroristas. No obstante, es optimista. “Las microfinanzas son parte del paisaje porque hemos trabajado durante muchos años para crear este segmento de la infraestructura financiera. El éxito tiene que ver con la política pública, con la manera en que abordamos la regulación y con el diálogo productivo que podamos mantener con esta industria.” ■

préstamo. De igual manera, la tecnología está facilitando la aplicación de modelos de servicios financieros novedosos, en particular en torno a sistemas de pagos. Estos cambios, pese a todos sus beneficios potenciales, también plantean retos para la regulación.

Los tres estudios de casos que se presentan en este artículo –una ONG de microcrédito que se convirtió en un banco, una compañía telefónica que desarrolló un extenso sistema de pagos por teléfonos celulares, y un banco que se abocó

activamente al mercado de la base de la pirámide– ayudan a ilustrar los resultados prácticos de los esfuerzos destinados a ampliar la inclusión financiera y arrojan luz sobre la trayectoria que podría seguir esta tendencia.

Evolución de una ONG de microcrédito

En 1990, una ONG mexicana, Compartamos, comenzó a conceder micropréstamos a las mujeres para que invirtieran en empresas propias. En lugar de atender clientes individuales, cada persona que

recibía un crédito era –y sigue siendo para el principal producto de la organización –parte de un grupo de 12 a 50 mujeres que se garantizaban mutuamente sus deudas.

Carlos Danel, cofundador y Vicepresidente Ejecutivo recuerda, sin embargo, que las restricciones al financiamiento que imperaron durante la siguiente década impidieron la ampliación de escala de este mecanismo. Siendo una ONG, afirma, “solo podíamos captar fondos de donantes y organismos internacionales. Teníamos un producto, pero no teníamos los recursos financieros. Nuestra intuición nos decía que nosotros mismos podríamos conseguir fondos”, porque la tasa de reembolso de los préstamos era suficientemente alta y la actividad microcrediticia de Compartamos resultaba rentable.

En 2000, la compañía incorporó una línea de financiamiento con fines de lucro y en 2006 obtuvo una licencia de operación y se convirtió en el banco Compartamos. En 2007, los inversionistas originales, muchos de ellos organismos de desarrollo, vendieron aproximadamente el 30% de sus acciones en una oferta pública inicial (OPI), y Compartamos comenzó a cotizar en la bolsa. Esto generó un fuerte debate dentro de la comunidad de ONG, en el cual hubo quienes criticaron a la compañía por lucrar excesivamente con los pobres cobrándoles tasas de interés muy altas, y alegaron que después de su ingreso a la bolsa de valores, Compartamos iba a preocuparse más por los intereses de los accionistas que por los intereses de los clientes.

El Sr. Danel responde que las tasas de interés que aplica Compartamos son competitivas para el mercado de microfinanzas de México –donde las tasas son mucho más altas que en muchos países– y han seguido bajando después de la oferta pública inicial. Además, la compañía tiene los mismos tipos de préstamos y clientes que antes. Considera que la clave para mantenerse centrado en el foco es contar con un directorio sólido que tenga una clara misión.

Independientemente de cuáles puedan ser los riesgos, la nueva conformación de Compartamos permitió una expansión masiva. En 2000, después

de 10 años, tenía apenas 54.000 clientes.

Actualmente, y ya teniendo acceso a mercados de capital, este banco otorga préstamos y servicios de microseguro a un total de 2,5 millones de clientes en México y, por medio de subsidiarias, en Guatemala y Perú, convirtiéndose de esa manera en el banco de microcrédito más grande de América Latina, considerando su número de operaciones.

Esta actividad, sin embargo, puso de manifiesto la estrecha utilidad del microcrédito. “Muchas instituciones de microcrédito”, señala el Sr. Danel, “comienzan otorgando préstamos, pero en un momento dado se dan cuenta de que la inclusión significa ofrecer una gama de productos”, especialmente de ahorro, lo que él denomina “el producto de inclusión financiera por excelencia”. Una de las razones principales por las que Compartamos solicitó una licencia de operación bancaria fue la capacidad legal que le brinda para captar depósitos. En la actualidad, el banco está llevando a cabo un proyecto piloto para ofrecer este servicio, y esperan establecerlo próximamente en todo el territorio mexicano. Esto entraña un cambio significativo, sobre todo porque se debe crear una red física amplia de lugares de operación donde los ahorristas puedan efectuar depósitos y retiros de dinero. En los cuatro estados de México donde se realiza el proyecto piloto, ya existen 3.200 puntos de servicio.

Además de su evolución pragmática para hacer frente a los retos de la inclusión financiera, el Sr. Danel considera que Compartamos tiene un impacto más extenso en México. “Hace 20 años, si alguien quería un préstamo para capital de trabajo, tenía que recurrir a nosotros. Hoy existen [muchos] más proveedores. Ha nacido una industria. Claro que esto nos plantea un desafío, pero es mucho mejor para los clientes”.

Un servicio de telefonía móvil encuentra una nueva ruta a la inclusión financiera

Uno de los modelos empresariales innovadores que ayuda a prestar servicios financieros en la base de la pirámide en los últimos años y que ha crecido es el servicios de pagos por medio de teléfonos celulares que ofrecen las compañías de

telecomunicaciones. La más conocida en Kenya, por un amplio margen, es M-Pesamobile, un proyecto conjunto de Vodafone y Safaricom.

Los usuarios registrados de M-Pesa depositan dinero en sus cuentas por intermedio de agentes locales y seguidamente pueden enviar dinero electrónicamente a otras personas que también tienen una cuenta, por ejemplo, remesas a familiares o pagos a empresas registradas como usuarias del servicio. Las cifras por sí solas dan fe del éxito espectacular de M-Pesa. Desde su lanzamiento en 2007, ha registrado a 15,2 millones de miembros en una población adulta de 35 millones en el país. Alrededor de dos tercios de las personas registradas son usuarios regulares y muchas de ellas no estarían bancarizadas si no fuese por este servicio. Las transacciones ascienden a un total de aproximadamente US\$1.000 millones por mes, poco menos de un tercio del PIB nacional. A la vez que transforman la manera en que los kenyanos hacen negocios, las compañías de telecomunicaciones han constituido un patrimonio considerable: Safaricom gana más con el sistema M-Pesa que con el intercambio de mensajes SMS y datos combinados, y este servicio contribuye a la mayor parte del ingreso de Vodafone en Kenya.

Por debajo de la tecnología, el desarrollo de M-Pesa es paralelo al de los proveedores de microahorro. Se ha creado una red física de amplia dispersión en la cual los clientes pueden realizar depósitos o retiros. "Pocas iniciativas en telefonía móvil en el mundo llegan a su plena escala debido a que se requiere mucho esfuerzo en formación de capital humano en todo el país", indica Michael Joseph, Director Gerente de servicios de transferencia de dinero en teléfonos móviles de Vodafone y ex Director General de Safaricom, cargo desde el cual supervisó la creación de M-Pesa. Por lo tanto, señala, una de las claves del éxito de M-Pesa ha sido una fuerte inversión "para crear una enorme red de distribución de pequeñas tiendas de barrio. Pero se encuentran por todas partes: la gente no tiene que caminar más de 300 metros".

Otro elemento del éxito, agrega el Sr. Joseph, ha sido el hecho de "enfocarse claramente en el

cliente inicial de M-Pesa, el que se encuentra en la base de la pirámide". Esto ha generado un cambio casi tan vasto como el de Compartamos. La intención de M-Pesa siempre fue ampliar la inclusión financiera, pero la forma específica que adoptó en su proyecto piloto fue facilitar pagos entre microprestamistas existentes y sus clientes. Sin embargo, los usuarios adaptaron rápidamente el sistema para efectuar una gama mucho más extensa de pagos, pocos de los cuales estaban relacionados con un microcrédito. Cuando tuvo lugar su lanzamiento formal, M-Pesa se había recreado como servicio de pagos, especialmente para que los trabajadores de zonas urbanas pudieran enviar remesas a familiares residentes en áreas rurales. Las compañías se dieron cuenta rápidamente de los beneficios derivados de la aceptación de pagos por este medio, e incluso las organizaciones de beneficencia publican regularmente detalles de su cuenta en M-Pesa al solicitar donativos.

Los usuarios han intensificado aún más el sistema. Uno de cada seis usuarios kenyanos de M-Pesa o de un servicio de pagos por teléfono celular similar, deposita dinero en sus cuentas antes de iniciar un viaje, por razones de seguridad. M-Pesa decidió aprovechar esta actividad y el año pasado creó un nuevo servicio de microahorro y préstamo, M-Kesho, mediante el cual las personas depositan, sin costo alguno, cantidades tan pequeñas como un penique en cuentas de ahorro que devengan interés. Después de mantener ahorros por 90 días, los clientes pueden solicitar micropréstamos a corto plazo. El Sr. Joseph nos explica que, dentro de los seis meses posteriores al lanzamiento, 1.4 millones de personas comenzaron a ahorrar. "Esto es toda una revolución en Kenya", continúa. "Para conseguir un préstamo, normalmente tienen que desplazarse y llenar formularios. Este sistema no tiene ningún formulario que llenar".

Para atender a sus clientes, M-Pesa, al igual que las instituciones de microcrédito tradicionales, expandió sus servicios en pro de una mayor inclusión financiera. Esto también está afectando al mercado en general. El Sr. Joseph señala que los bancos se han ido integrando cada vez más en M-

Pesa porque los servicios de pagos son más baratos que en los mismos bancos. Y lo que es más importante, añade, es que los “bancos [de Kenya] se han dado de cuenta de que se puede hacer negocios en la base de la pirámide”.

Un banco amplía su base de clientes por medio de asociaciones

El Banco de Reserva de India –el Banco Central– ha estado alentando al sector de servicios financieros del país a fin de que promueva la inclusión financiera para alrededor de 700 millones de ciudadanos no bancarizados. Por medio de regulaciones y exhortos, está insistiendo ante los bancos para que abran la cuarta parte de todas las sucursales nuevas en aldeas rurales subatendidas. Sin embargo, el Banco ICICI, el banco privado más grande de India, está muy familiarizado con esta actividad, desde que en 2001 adquiriera Banco de Madura, a través del cual comenzó operaciones de microcrédito en Tamil Nadu. Asimismo, su estrategia de expansión rural comenzó en 2005 tras superar algunos problemas iniciales.

Según nos informa Rajiv Sabharwal, miembro del directorio del Banco ICICI, responsable entre otras funciones de la banca incluyente y rural, la estrategia del banco se centra en “profundizar la cobertura y proporcionar productos de crédito y ahorro acordes a las necesidades”. Para ello, el sello distintivo de los esfuerzos de inclusión financiera de ICICI es la amplitud de sus canales y su oferta. Está construyendo rápidamente su propia infraestructura con la inauguración de los llamados bancos Gramin –sucursales rurales en aldeas previamente no bancarizadas – que ofrecen préstamos a agricultores, otros préstamos empresariales y cuentas básicas de ahorro. Desde 2010 ha inaugurado 350 bancos Gramin, elevando su total a 573, o alrededor de uno en seis de sus sucursales, y prevé abrir otros 150 para marzo de 2014.

Más recientemente, el banco comenzó a distribuir lo que denomina “sucursales sobre ruedas”: sucursales móviles totalmente equipadas con dos empleados cada una, que pueden prestar la misma gama de servicios que los bancos Gramin.

Las sucursales móviles recorren un circuito, de manera que están presentes en el mismo lugar y a la misma hora toda la semana, y el mismo vehículo atiende varias aldeas.

El banco también emprendió amplias actividades de asociación. Como explica el Sr. Sabharwal, a pesar de la solidez de este sector, “considerando la magnitud de la tarea que debemos realizar, se requiere colaboración para asegurar el éxito de la inclusión financiera”. En lugar de expandir sus propias operaciones de servicios de microfinanzas, desde 2007 la sección de prácticas microfinancieras de ICICI coopera con instituciones microfinancieras existentes. De esta manera fortaleció la capacidad de ambas partes. En este modelo de asociación, las microfinancieras identifican y recomiendan clientes, que el banco financia directamente. Las microfinancieras supervisan el reembolso de los préstamos y ambas instituciones comparten el riesgo. El banco también participa en microfinanzas mediante la titularización de ciertas carteras crediticias de instituciones microfinancieras en conjunto. Estas estrategias le han permitido a ICICI conceder préstamos a 3,5 millones de clientes.

Para ofrecer servicios de ahorro a los clientes de la base de la pirámide, el banco cuenta con otro modelo. Se asoció con unas 29 compañías corresponsales, la mayoría de las cuales son ONG. Estas empresas ofrecen a clientes de áreas rurales acceso inicial a cuentas bancarias de microahorro que devengan intereses por intermedio de personas denominadas *bandhus*. Los *bandhus*, utilizando tecnología desarrollada por el banco, viajan equipados con dispositivos biométricos y de cuentas electrónicas con los cuales pueden identificar a los clientes y realizar transacciones en las cuentas directamente con ellos. En total, a través de nuevas sucursales y compañías corresponsales, ICICI ha abierto 16 millones de cuentas de ahorro básicas, informa el Sr. Sabharwal.

Por último, ICICI está incursionando en el segmento de pagos por telefonía móvil a través de los actuales proveedores. A principios de este año, conjuntamente con Vodafone, establecieron

servicios M-Pesa en Calcuta, Bengala Occidental, Bihar y Rayastán. Esto se suma a un servicio similar de transferencia de dinero por telefonía celular lanzado junto con Aircel en febrero de 2013 en Chennai y otro con Tata Teleservices en Mumbai y Delhi, que fue anunciado en diciembre de 2012.

La experiencia de ICICI demuestra que, aunque las sucursales bancarias tradicionales de ladrillo y cemento son relevantes para la inclusión financiera, no son la única opción. Para cubrir a la población no bancarizada, señala el Sr. Sabharwal, se requiere una buena prestación de productos y servicios y una personalización de los productos, a la par que se preserven altos estándares de atención al cliente. Este esfuerzo no solo ayudará al desarrollo rural, sino que también debería engrosar las utilidades de ICICI. “En el largo plazo, el banco cree que las zonas rurales de India ofrecen muy buenas oportunidades de negocios”, concluye.

¿Una convergencia futura?

Estos tres casos indican que, cualesquiera sean sus raíces, las organizaciones que logran ampliar la inclusión financiera comparten ciertos atributos. Esta convergencia ya está ocurriendo, afirma la Sra. Rhyne: “Se siente más fuerte en América Latina, donde los bancos probablemente se hayan involucrado más en servicios microfinancieros y las organizaciones de microcrédito se han convertido en bancos”. Si además sumamos la oferta de ahorro, préstamos y seguros a través de servicios de pagos, se hacen cada vez más difusas las fronteras.

Las características comunes incluirán una serie de ofertas de servicios financieros de bajo costo y una infraestructura similar de interacción con los clientes. El modelo que surge también contiene dos elementos aparentemente contradictorios, pero esenciales: tecnología móvil de fácil acceso y una vasta presencia física en comunidades de clientes, a través de numerosos agentes o empleados.

Alcanzar estos objetivos requiere hacer frente a distintos retos para los diferentes tipos de organizaciones. Con frecuencia, los bancos exigirán un cambio de cultura. Según la experiencia del Sr. Joseph, estos carecen de “la

actitud mental y las estructuras de costos que les permitan incursionar en la inclusión financiera. Por la manera de pensar les resulta muy difícil realizar transacciones de bajos costos”. La solución puede no ser un cambio fundamental, sino más bien el desarrollo de capacidades especializadas. El Sr. Navajas señala que los bancos más exitosos en este ámbito “entienden que con este tipo de cliente se requiere una configuración institucional distinta”. En consecuencia, dice, estos bancos líderes establecieron departamentos separados del resto de la institución que se dedican a atender a estos clientes.

Las organizaciones de microcrédito entienden a su clientela, pero están incursionando en otros ámbitos con los que no están familiarizados. La Sra. Rhyne indica que “tienen mucho que aprender para ser un mejores en este sector siendo bancos, cosas como ofrecer servicios a base de comisiones, facilidades para pagar las cuentas y otros tipos de servicios de transferencia de dinero”. Además, pueden también necesitar paciencia. El Sr. Navajas afirma que, en tanto que vemos con buenos ojos la promoción del ahorro, esto no debería ocurrir “antes de que la institución [microfinanciera] tenga suficientemente capacidad”. Debería promoverse después de que se haya desarrollado una institución fuerte”. Estas organizaciones podrían también necesitar su propio cambio de cultura. Cuando otros actores tratan de atender a la base de la pirámide, el Sr. Danel ve “una tendencia entre los proveedores sociales a comportarse como guardianes, señalando que quienes no tienen metas sociales no deberían competir. Los clientes están buscando buenos productos a un buen valor. Y no les importa si provienen de una empresa social o no”.

La convergencia, sin embargo, probablemente no sea total. Es poco probable que el sistema M-Pesa se convierta en un banco propiamente dicho, señala el Sr. Joseph, porque “no es nuestra área principal de operaciones”. Cada compañía aportará sus propias fortalezas. El Sr. Navajas ha observado, por ejemplo, que inicialmente los bancos tradicionales tienden a tener mejores resultados con productos de ahorro que con los de

microcrédito. En lugar de reinventar la rueda, las compañías trabajarán en conjunto para combinar sus puntos fuertes de manera similar a como lo hace ICICI hoy en día. El resultado más probable del mercado será un ecosistema de empresas que a veces compiten y a veces cooperan, dependiendo del servicio que quieran ofrecer.

¿Qué papel les quedará a las empresas sociales y a las ONG de microcrédito en este mercado que ha crecido tras ellas? No van a desaparecer, dice la Sra. Rhyne. “Una de las funciones del sector social”, indica, “ha sido desarrollar la frontera”. Alguna vez esto abarcaba a toda la población no bancarizada. Ahora esta situación tiende a presentarse en zonas remotas, agrícolas, entre los muy pobres o en grupos sujetos a discriminación. Tarde o temprano, espera, la frontera se expandirá aún más y ellos también serán parte de la población atendida por la nueva estirpe de proveedores de servicios financieros.

Conclusión

Una diversa gama de proveedores, atraídos por las necesidades del mercado y por la oportunidad, están creando una industria de servicios financieros orientada a la base de la pirámide económica. Desde puntos de partida tan diferentes como el de las ONG, los bancos y las compañías de telecomunicaciones, se están desarrollando ciertas características similares necesarias para atender a estos clientes. En lugar de volverse idénticos, estos proveedores probablemente crearán un ecosistema económico en el cual la ventaja competitiva definirá funciones distintas. ■

Resúmenes por país del *Microscopio*

La siguiente sección ofrece un breve resumen del entorno de negocios para las microfinanzas e indica los principales cambios desde el año pasado para cada uno de los 55 países incluidos en este estudio. Los países se enumeran en orden alfabético y están organizados por región. Cada resumen se presenta en dos partes: la primera sección contiene una breve reseña sobre el sector de microfinanzas del país, y la segunda sección describe los cambios principales ocurridos desde el año pasado en el sector. Es importante tener en cuenta que la información seleccionada para

describir cada país es general y no pretende presentar un análisis completo del entorno legal ni un panorama profundo de todos cambios ocurridos recientemente. Para un análisis más detallado e información adicional sobre regulaciones en cada país, sírvase visitar la pestaña “*Country profile*” en el modelo de Excel disponible gratuitamente en: www.eiu.com/Microscopio2013; www.fomin.org; www.caf.com/es/mipyme; www.centerforfinancialinclusion.org y www.citimicrofinance.com. ■

Este de Asia y Sur de Asia

■ Bangladesh

Características principales del entorno de negocios para las microfinanzas:

- El sector microfinanciero de Bangladesh figura entre los más maduros (tiene más de tres decenios) de la región. No se limita a la prestación de servicios financieros, sino que también incluye servicios para financiar medios de subsistencia, que van desde los criaderos de pollos hasta la educación. El mercado sigue creciendo pese a que la penetración es excepcionalmente alta.
- En Bangladesh se han establecido tres de los proveedores de servicios de microfinanzas más grandes del mundo: Grameen Bank, BRAC y ASA. Este sector creció sensiblemente entre 2002 y 2007, pero a partir de este último año, las tres instituciones microfinancieras principales han reducido deliberadamente el ritmo de crecimiento a un nivel más sostenible. Las diez instituciones microfinancieras principales captan casi 90% del ahorro total y otorgan más de 4/5 del total de préstamos. La disponibilidad de capital comercial será crucial para que este sector continúe creciendo, sobre todo para las instituciones microfinancieras de segundo piso.
- La Autoridad Reguladora del Microcrédito (MRA, por sus siglas en inglés) regula a las ONG de microcrédito registradas bajo cinco leyes diferentes. Si bien la Ley de la MRA también cubre a las cooperativas, no ha procurado incluirlas dentro de su supervisión. Los bancos están regulados por el Banco de Bangladesh (el banco central). El Banco Grameen, la institución microfinanciera más grande del país, está regulado por una ley diferente, mediante la cual se estableció en 1983 el Proyecto Banco Grameen como banco especializado.
- La MRA otorga licencias a las ONG de microcrédito. En enero de 2011 emitió un conjunto detallado de regulaciones para los servicios

microfinancieros. Existe un tope a las tasas de interés de 27% (con base en un saldo decreciente) que puede aplicarse a los microcréditos.

- Con excepción del Banco Grameen, en virtud de la reglamentación actual, las instituciones microfinancieras no pueden movilizar depósitos del público. Por esa razón, el mercado se divide en tres sectores: el Banco Grameen (que tiene más ahorristas que prestatarios); los proveedores de servicios microfinancieros, como BRAC y ASA, que dependen mucho del financiamiento de bancos comerciales, y las instituciones microfinancieras que dependen de préstamos otorgados por el proveedor mayorista PKSF, financiado a su vez por donantes.
- La falta de centrales de riesgo y la prohibición de que las instituciones microfinancieras capten depósitos han restringido el crecimiento del sector. Al mismo tiempo, persiste una elevada demanda insatisfecha de ahorro en zonas rurales. Esto ha dado lugar al surgimiento de instituciones de ahorro no reguladas que operan ilícitamente. Recientemente, la MRA y el gobierno han intensificado sus esfuerzos para poner freno a esas instituciones ilícitas.

Principales cambios y su impacto en el último año:

- Es poco probable que las diferencias que tienen desde hace mucho tiempo el gobierno y el Banco Grameen, la institución fundada por Muhammad Yunus, pionero del microcrédito, se resuelva antes de las elecciones nacionales que tendrán lugar a fines de 2013. Tampoco es probable que afecten la operación del banco. El gobierno, que solo posee 3% del capital social del banco, ha venido meditando la idea de dividir el Banco Graamen para apoderarse del control de la institución. Aparentemente no hay ninguna base jurídica para que se lleve a cabo esa acción y las personas familiarizadas con el caso no creen que la batalla política entre el gobierno de la Liga Awami y el Sr. Yunus tenga impacto en el sector.
- No hubo ningún cambio normativo desde que la Autoridad Regulatoria del Microcrédito publicara un conjunto completo de leyes y reglamentos en enero de 2011. La MRA expidió licencias a 700 ONG

de microcrédito que abarcan a todos los principales proveedores que optaron por operar conforme a esta figura jurídica. Se mantuvo el tope de 27% a las tasas de interés. Este tope, aunado a las presiones generales de los costos obligó a las instituciones microfinancieras a tomar medidas para volverse más eficientes y mejorar la calidad de sus carteras. Muchas instituciones microfinancieras lo han hecho incrementando el monto de los préstamos que otorgan, pero esta medida, en opinión de algunos profesionales, amenaza con reducir el acceso de los pobres al financiamiento.

- En febrero de 2013, el gobierno aprobó el proyecto de enmienda de la Ley de sociedades cooperativas de 2012. Esta ley es parte de un esfuerzo para aplicar una regulación más estricta a las instituciones de ahorro ilícitas. Las autoridades están muy conscientes de los riesgos que se corren si no se atiende la situación de estas instituciones tan poco reguladas, tras el colapso del plan de ahorros Ponzi por un valor de US\$400 millones en 2012.

- En junio de 2013, el Banco de Bangladesh publicó un proyecto de directrices sobre operaciones bancarias a través de agentes. Estas directrices conforman un marco normativo para los servicios prestados por estos agentes. Según las nuevas disposiciones, los bancos tienen permitido utilizar las ONG de microcrédito registradas ante la MRA como agentes. En la práctica, no se le permitió a ninguna institución microfinanciera ofrecer servicios de transferencia de dinero por medio de teléfonos celulares.

- El modelo de servicios financieros por telefonía móvil encabezados por los bancos ha facilitado un mayor uso de la tecnología celular en Bangladesh. Se estima que unos 5 millones de personas están empleando este tipo de servicios. El Banco Central expidió 25 licencias a bancos para operar servicios de banca móvil. Hacia mediados de 2013, 17 bancos estaban prestando estos servicios por medio de 70.000 puntos de servicio, y se realizaban alrededor de 450.000 transacciones diarias.

■ Camboya

Características principales del entorno de negocios para las microfinanzas:

- La expedición de licencias de operación, la regulación y la supervisión de los proveedores de servicios microfinancieros están a cargo del Banco Nacional de Camboya (el Banco Central), en el marco de la Ley de instituciones bancarias y financieras de 1999. El marco normativo permite a los proveedores regulados de servicios de microcrédito operar como compañías de responsabilidad limitada, de las que existen dos tipos: instituciones microfinancieras bancarias y no bancarias. De conformidad con la citada ley, el Banco Nacional de Camboya emitió el año 2000 un *prakas* (reglamento) sobre la expedición de licencias y el registro de proveedores de servicios de microfinanciamiento especializados. Con base en este reglamento, la gran mayoría de las entidades que prestan servicios microfinancieros adoptan la forma de instituciones microfinancieras no bancarias (así designadas por la entidad de regulación), y también están reguladas por el Banco Central.

- El marco jurídico prescribe las condiciones para regularlas o supervisarlas según su tamaño. Las que cumplen ciertos criterios como grandes instituciones microfinancieras deben obtener una licencia de operación del Banco Central y someterse a regulación. Las medianas deben registrarse ante el Banco Central, pero no las pequeñas. Siete instituciones microfinancieras cuentan con licencia para aceptar depósitos.

- Existen requisitos nacionales para que las compañías implementen las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), pero el Ministerio de Economía y Finanzas no ha priorizado su aplicación por parte de proveedores de servicios microfinancieros, y les concedió un plazo hasta 2016. El Banco Nacional de Camboya exige que todas las instituciones microfinancieras que supervisa utilicen el catálogo de cuentas que ha establecido, que no tiene el mismo nivel de exigencia que las NIIF.

- El Ministerio de Economía y Finanzas regula las

actividades de telecomunicaciones, pero aún no existe un reglamento para las operaciones de banca móvil. Según la opinión de expertos locales, hay tres o cuatro instituciones microfinancieras en diferentes etapas de desarrollo de capacidades para ofrecer servicios bancarios por telefonía celular. Hasta ahora, la expansión de operaciones bancarias a través de agentes utilizando tecnologías innovadoras ha sido lenta.

Principales cambios y su impacto en el último año:

- La facilidad para constituir una institución regulada es evidente por el número creciente de instituciones microfinancieras que operan con licencia, y que ascendió a 37 en julio de 2013, frente a 32 a finales de 2011. No obstante, el Banco Nacional de Camboya ha otorgado cada vez más licencias de microfinanzas a instituciones que prestan a pequeñas y medianas empresas (pymes) en lugar de ofrecer estrictamente servicios microfinancieros. Se ha iniciado una revisión de la normativa para financiamiento a las pymes, y para 2013-2014 se prevé una expedición de nuevas licencias de operación.
- En 2013, el Banco Nacional de Camboya elevó apreciablemente los derechos anuales de licencia para instituciones microfinancieras reguladas. Estos derechos se aplican a casas matrices y sucursales, lo que eleva los costos de operación de esas instituciones.
- En marzo de 2013 se creó oficialmente el Centro Nacional de Arbitraje como alternativa a los largos procedimientos judiciales para resolver controversias comerciales. Fue el sector privado el que guió en gran parte la creación de esa entidad, con el apoyo de la Corporación Financiera Internacional (IFC). Aún se encuentra en sus etapas iniciales y no se ha aclarado cuál será la jurisdicción del Centro con respecto a los tribunales. Tampoco queda claro cómo hará cumplir el Centro sus laudos arbitrales.
- En marzo de 2012 se estableció la Central de Riesgo de Camboya para atacar el problema del sobreendeudamiento resultante de múltiples empréstitos y de la saturación del mercado (especialmente en zonas rurales). En junio de

2012, la Central de Riesgo había registrado 80% de los préstamos de instituciones microfinancieras y 90% de los préstamos bancarios.

■ China

Características principales del entorno de negocios para las microfinanzas:

- Si bien se está incrementando la concesión de crédito rural por ser una prioridad para el gobierno, las microfinanzas se encuentran en sus comienzos. Existen diferentes tipos de instituciones: 6.700 instituciones de microcrédito (MCCs) que otorgan pocos préstamos de pequeño monto; 800 establecimientos en aldeas y municipios, que operan como pequeños bancos; cooperativas de crédito rural, bancos comerciales rurales y bancos cooperativos rurales, 2.411 en total, que ofrecen servicios financieros en zonas rurales; bancos comerciales que redujeron los montos de operaciones pero ampliaron su alcance, e instituciones no reguladas, como ONG y Fondos Cooperativos de pueblos o pequeñas comunidades?.
- Las capacidades reguladoras del Banco Popular de China (el banco central) y la Comisión de Regulación Bancaria de China son relativamente fuertes, de manera que las instituciones que corresponden a su autoridad están bien reguladas. Los recursos para regular las instituciones microfinancieras son limitados, en comparación con los que se destinan al sector bancario principal. Las compañías de microcrédito están supervisadas por las oficinas financieras de los gobiernos provinciales, cuya capacidad es mucho más débil y varía de una región a otra. Las ONG y los Fondos Cooperativos de pueblos o pequeñas comunidades, que representan una pequeña parte del sector microfinanciero total, están sujetos a poca supervisión, pero no pueden captar depósitos y no presentan ningún riesgo sistémico.
- Las regulaciones aplicables a las MCCs imponen limitaciones significativas a la propiedad y a la distribución geográfica, lo que les impide tener un buen alcance o buenas economías de escala; en

consecuencia, la competencia se ve limitada. Se alienta a los bancos comerciales a que reduzcan la magnitud de sus créditos para atender a las pymes pero la captación es limitada debido a la preocupación por tener que correr un riesgo que se percibe como más elevado a cambio de una menor rentabilidad. El gobierno ha puesto énfasis en ampliar la cobertura del crédito rural a través de medidas como el establecimiento de instituciones microfinancieras reguladas por la Comisión de Regulación Bancaria en zonas no bancarizadas.

- En China, las normas de transparencia con respecto a las comisiones y tasas de interés varían sustancialmente de una institución microfinanciera a otra y existen pocas directrices a este respecto a nivel de todo el sector. No se exige la divulgación estándar en la publicidad de productos sobre las comisiones y costos que no corresponden a intereses, ni sobre las tasas efectivas anuales, y no se hace la distinción entre tasas fijas y tasas decrecientes. No obstante, en general, las instituciones microfinancieras reguladas por la Comisión de Regulación Bancaria observan transparencia con respecto a sus préstamos y cargos.

Principales cambios y su impacto en el último año:

- El gobierno está alentando la concesión de préstamos en los sectores rurales estableciendo un gran número de entidades reguladas. Se está impulsando la creación de más Fondos Cooperativos de pueblos o pequeñas comunidades, pero estos no necesariamente otorgan micropréstamos. Su número se ha elevado a 800 en el último año. Además, hubo una consolidación porque más cooperativas de crédito rural se convirtieron en bancos comerciales rurales.
- La Comisión de Regulación Bancaria está desplegando serios esfuerzos para mejorar las normas de contabilidad en las instituciones reguladas mediante procesos de consolidación y reformas.
- El número de MCCs se incrementó espectacularmente en 2012, pero el aumento del número de instituciones no necesariamente se traduce en un mayor microfinanciamiento, dado

que la mayoría de ellas conceden préstamos a pequeñas empresas y no ofrecen microcrédito rural en el sentido tradicional.

- Las entidades reguladoras parecen adoptar un enfoque relativamente flexible con relación a las innovaciones en microfinanzas, sobre todo cuando se trata de préstamos entre pares y plataformas de comercio electrónico, mecanismos que prometen fortalecer la concesión de micropréstamos en una porción más amplia del territorio del país. Las actividades de banca móvil se encuentran en una etapa piloto, y la política aún no prohíbe estas actividades. Sin embargo, no pareciera que las entidades de regulación estén suavizando las restricciones con las que operan las ONG.

■ India

Características principales del entorno de negocios para las microfinanzas:

- El Banco de Reserva de India (el banco central) regula dos tipos de instituciones que se dedican a actividades microfinancieras: los bancos y las entidades no bancarias de microcrédito. Tras la crisis de Andhra Pradesh de 2011, el Banco de Reserva ha implantado cambios regulatorios que coadyuvaron a tranquilizar a los participantes en el mercado y a estimular un rápido aumento del total de préstamos en 2012. El banco central reconoce que su función no es solo regular sino también desarrollar las microfinanzas y propiciar el apoyo político para esta actividad por parte del gobierno nacional. Cabe mencionar que la mayoría de las instituciones con actividades microfinancieras en India no son bancos ni entidades no bancarias y, por lo tanto, escapan a la regulación del banco central.
- El financiamiento de los servicios microfinancieros de India está dominado por la deuda comercial. Las instituciones microfinancieras han estado pagando cara esta fuerte dependencia de los fondos de bancos comerciales. Algo que llama la atención es que el crecimiento del total de préstamos fue de alrededor de 30% y que hubo un aumento igual en los flujos

de capital que financian a las entidades no bancarias de microcrédito. Se produjo un cambio de enfoque: de la cantidad (rápido crecimiento de préstamos) a la calidad (crecimiento de préstamos más sostenible).

- Las centrales de riesgo han comenzado a marcar la diferencia en la detección de clientes con múltiples créditos, pero siguen siendo una herramienta imperfecta para atacar el problema del sobreendeudamiento, dado que existen muchas fuentes informales de financiamiento que esas agencias no cubren.
- El marco normativo contempla un sistema de resolución de conflictos en el sector de las microfinanzas. Después de la crisis de Andhra Pradesh se observó una marcada mejora en la protección a los clientes, y se han emitido nuevas normas.

Principales cambios y su impacto en el último año:

- Se calcula que el crecimiento del total de micropréstamos fue de alrededor de 30% en el ejercicio 2012/13 (abril-marzo) con relación al periodo previo. Existen cada vez más pruebas del flujo de fondos bancarios que regresan al sector del microcrédito (en particular fuera de Andhra Pradesh). Se ha producido un incremento de financiamiento de capital equivalente al 1% del total de préstamos y la cartera en riesgo es reducida. Esta evolución positiva es sorprendente porque se produce apenas dos años después de una fuerte crisis en Andhra Pradesh, el mercado más grande de microfinanzas del país, y de una grave desaceleración de la economía india.
- El enfoque regulatorio general del Banco de Reserva de India ha sido flexible y pragmático. Después de eliminar el tope a las tasas de interés de 26% en agosto de 2012, el banco central otorgó un mayor espacio de maniobra a las entidades no bancarias de microcrédito al aumentar el tope a los márgenes de utilidad en mayo de 2013 (el tope para todas las compañías financieras no bancarias, independientemente de su tamaño, se fijó en 12% hasta el 31 de marzo de 2014). No obstante, a partir del 1 de abril de 2014, los topes a los márgenes no pueden exceder de 10% para las

grandes instituciones microfinancieras y de 12% para las demás. Estos topes siguen creando controversias entre algunos inversionistas que afirman que frenan innecesariamente los flujos de capitales privados hacia los servicios microfinancieros. Se prevé que en el medio plazo el tope al margen de operación ejerza una fuerte presión para reducir los costos de operaciones.

- Se espera que las nuevas directrices sobre el 40% en los sectores prioritarios para bancos extranjeros con más de 20 sucursales incrementen el financiamiento bancario a instituciones microfinancieras en el corto a mediano plazo. Con posterioridad a un anuncio que hizo el banco central en febrero de 2013, no se permite a las grandes entidades no bancarias solicitar licencias de operación. Por su parte, las grandes instituciones microfinancieras sí pueden solicitarlas si cuentan con un capital mínimo de Rs 5.000 millones (US\$90 millones) y tienen como mínimo 25% de sus sucursales en zonas rurales.
- El proyecto de ley sobre microfinanzas está detenido en el Parlamento desde 2007. Entre otras cosas, el proyecto de ley (de desarrollo y regulación) de instituciones microfinancieras podría flexibilizar las restricciones sobre captación de depósitos para las ONG de microcrédito, pero lo más probable es que toda liberalización sea limitada y supervisada de cerca. El proyecto de ley fue revisado en su totalidad y, si se adopta, tendrá un profundo impacto en el sector de las microfinanzas, pero su destino es incierto. En 2014 habrá elecciones parlamentarias y la aprobación de esa ley no es prioritaria. Se considera que es muy superior a la versión de 2007 y refleja las lecciones aprendidas de la crisis de Andhra Pradesh. Hay quienes suponen que volverá a revisarse el proyecto de ley si no se aprueba en la actual legislatura.

■ Indonesia

Características principales del entorno de negocios para las microfinanzas:

- El sector de las microfinanzas de Indonesia es uno de los más grandes del mundo. Cuenta con más de 50.000 instituciones microfinancieras, la mayoría de las cuales se caracterizan por el bajo nivel de cobertura y por la ineficiencia de sus sistemas. Su principal limitación es la falta de acceso a capital a precios razonables. No existe una definición legal de microfinanzas, pero el Banco de Indonesia (el banco central) define al microcrédito como un préstamo de hasta Rs 50 millones (US\$5.500). La existencia de instituciones y programas a gran escala pone en desventaja a las instituciones microfinancieras privadas. Los principales son el Programa Nacional para el Empoderamiento Comunitario, financiado por el Banco Mundial y la denominada agencia de fondos rotatorios (LPDB) establecida por el Ministerio de Cooperativas, Finanzas e Industria. El Banco Danamon es uno de los más grandes que ofrece servicios microfinancieros y tiene una cartera de pequeños comerciantes y microempresarios con un valor aproximado de US\$1.000 millones.
- El mercado para las microfinanzas está sumamente fragmentado y la demanda de micropréstamos supera a la oferta. Se calcula que una quinta parte de la población de Indonesia (234 millones) carece de acceso a servicios financieros. Esta alta demanda ha permitido que prosperen los operadores privados pese a la intensa participación del estado en las finanzas rurales. El banco privado cuya unidad de microfinanzas registra el crecimiento más rápido es el Banco Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN).
- Los bancos y otras instituciones financieras gozan de libertad para establecer las tasas de interés de los préstamos, no tienen que cumplir con requisitos excesivos de documentación y los coeficientes de capitalización que se les imponen no son excesivamente onerosos.
- Los principales proveedores informales de microcrédito son las cooperativas, las cuales deben registrarse ante el Ministerio de Cooperativas. Se

requiere un capital de Rs 100 millones para establecer una cooperativa de ahorro y crédito. Las cooperativas no están sujetas a una regulación o supervisión directa y sus limitaciones de capacidad les impiden desempeñar un papel más amplio en la concesión de microfinanciamiento.

- Las normas prudenciales, el principio “conozca a su cliente” y los requisitos para combatir el lavado de dinero que deben cumplir los bancos que conceden microcrédito son los mismos que para todos los bancos del país. Las instituciones microfinancieras no formales no están obligadas a observar estas normas, están sujetas a muy poca supervisión y tienen pocas restricciones para la captación de depósitos.
- El Banco de Indonesia emitió disposiciones sobre el dinero electrónico. Sin embargo, el límite de Rs 5 millones impuesto a las tarjetas electrónicas y a los teléfonos celulares ha restringido seriamente su uso. Hubo una expansión de la banca móvil y electrónica, pero aún su alcance es limitado.
- No existe un mecanismo eficaz de resolución de conflictos para quienes obtienen micropréstamos, pero se presentaron varios casos legales de alto perfil que involucraban a titulares de tarjetas de crédito y a los bancos emisores. Estos casos han contribuido a una mayor concientización del público sobre los derechos de los consumidores, y dio lugar a la creación de la Unidad de Quejas de los Consumidores dentro del Banco de Indonesia. Esta unidad, sin embargo, no cubre a clientes de microcrédito. Atiende las reclamaciones de consumidores que obtienen préstamos de bancos comerciales y, en mucho menor grado, de bancos rurales.

Principales cambios y su impacto en el último año:

- En enero de 2013, el Parlamento aprobó un proyecto de ley de instituciones microfinancieras que estaba detenido desde hace mucho tiempo, con miras a dar certidumbre jurídica a los proveedores de servicios microfinancieros (LKM, por su siglas en indonés). La nueva ley establece que un LKM debe constituirse como una empresa de responsabilidad limitada (*Perseroan Terbatas*) o

cooperativa (*koperasi*). En el primer caso, 60% de las acciones deben ser propiedad de un gobierno regional o de una compañía propiedad de la región. El 40% restante puede pertenecer a un ciudadano indonés o a una cooperativa. Las ONG de microcrédito que son proveedoras informales de servicios de microfinanzas consideran que el proyecto de ley no atiende sus necesidades.

- Continua existiendo interés por parte de inversionistas extranjeros de incursionar en el sector de microfinanzas en Indonesia. Los mecanismos para ello varían ampliamente, desde la inversión en proveedores privados, como BTPN, hasta el establecimiento de compañías que operan con capital emprendedor. Los bancos rurales se fueron asociando con entidades como el Banco Andara -banco mayorista para las instituciones microfinancieras- para ofrecer más servicios a sus clientes, como el abono de cheques en cuenta o el acceso a líneas de liquidez. La nueva Autoridad de Servicios Financieros (*Otoritas Jasa Keuangan* – OJK) está absorbiendo lentamente las funciones reguladoras del Banco de Indonesia, las entidades no bancarias ya están siendo supervisadas por la OJK y se prevé que esta entidad comenzará a supervisar a los bancos en 2014. El personal de la OJK procede del banco central y del Ministerio de Hacienda. Aún es muy pronto para determinar si la capacidad reguladora de la OJK será o no más amplia que la del mecanismo institucional anterior.

- El entorno de regulación y supervisión de las microfinanzas sigue en transición. El Banco de Indonesia ha elaborado proyectos de regulaciones para las centrales de riesgo privadas, pero ha surgido una oposición política significativa a ceder el monopolio de la información crediticia del Banco de Indonesia a una entidad privada.

- En lo que respecta a la transparencia de precios, se exige a los bancos que publiquen claramente las tasas de interés preferenciales que ofrecen a sus mejores clientes e instituciones que representan una amplia proporción de la cartera crediticia y cumplen con la normativa.

- Todavía el Banco de Indonesia no ha emitido directrices sobre operaciones bancarias sin sucursales y a través de agentes, pero ha otorgado

a un reducido número de bancos comerciales el derecho de realizar proyectos piloto con operaciones bancarias a través de agentes. Se espera que los resultados de estos proyectos piloto se utilicen para elaborar directrices que conformen un marco para las transacciones financieras por medio de agentes y permitan a las instituciones financieras hacer mejor uso de las tecnologías existentes.

■ Mongolia

Características principales del entorno de negocios para las microfinanzas:

- El Banco de Mongolia (el banco central), que es responsable de regular a los bancos comerciales y a las instituciones microfinancieras, y la Comisión de Regulación Financiera, que se encarga de regular a las entidades no bancarias, como las cooperativas de crédito, son los entes reguladores principales del país. Por esa razón, todas las instituciones microfinancieras están sujetas de la misma manera a las disposiciones del Banco de Mongolia. En general se considera que el banco central es un ente de regulación competente, pero no la Comisión, que se percibe como ineficiente, y carece de recursos financieros, equipo y personal. Las regulaciones no plantean dificultades a las instituciones microfinancieras para operar en Mongolia.

- Los bancos comerciales —en particular Khan Bank y XacBank— son los principales proveedores de productos de microfinanzas en Mongolia. Khan Bank, por ejemplo, tiene una participación mayoritaria en el mercado de microfinanzas, con más de 300.000 prestatarios activos. Las instituciones microfinancieras más pequeñas, como Credit Mongol, tienen aproximadamente 2.000 clientes activos.

- En abril de 2009 se estableció la Oficina de Información Crediticia con 18 accionistas del sector financiero, entre los que se incluyen los principales bancos comerciales y las principales fuentes de microfinanciamiento. Esta oficina tiene por objeto proporcionar información sobre prestatarios

actuales y potenciales a todas las fuentes de microcrédito de Mongolia pero sus capacidades tecnológicas son muy rudimentarias. El Banco de Mongolia también tiene su propio sistema de información crediticia, que se utiliza como base de datos de los prestatarios de bancos comerciales y un pequeño número de entidades no bancarias. La recolección de datos ha mejorado en alcance y en cobertura, pero aún sigue siendo incompleta.

- Sigue concediéndose microfinanciamiento principalmente a través de canales tradicionales como las sucursales bancarias y los cajeros automáticos. Sin embargo, los bancos más grandes, como Khan Bank y XacBank, están desarrollando servicios con tecnología de banca móvil para facilitar a sus clientes el acceso a servicios financieros desde cualquier parte del país.

Principales cambios y su impacto en el último año:

- El gobierno ha hecho un gran esfuerzo para fomentar préstamos del sector financiero a las pymes. Estableció un programa de crédito que canaliza fondos a través de bancos a pymes que han sido analizadas y seleccionadas por consejos provinciales; este programa se expandió apreciablemente en 2011. Existe también un fondo de garantía de préstamos otorgados por bancos y entidades no bancarias hasta un monto de Tg 100 millones (aproximadamente US\$73,000) por prestatario. Esto puede distorsionar los perfiles de financiamiento y afectar al sector de las microfinanzas.

- El sistema jurídico mongol cuenta con varios mecanismos de resolución de conflictos entre un prestatario y la institución que le concedió el préstamo, pero el proceso presenta muchas deficiencias. Aún así, no parece plantear grandes problemas para los clientes ni para las instituciones microfinancieras. En opinión de numerosos expertos, las leyes fiduciarias del país son de amplia cobertura y los tribunales civiles son muy eficaces para resolver las controversias que puedan surgir entre las instituciones microfinancieras y sus clientes.

- La mayoría de las empresas e instituciones financieras de Mongolia presentan con regularidad

estados financieros elaborados conforme a las normas de contabilidad locales. Los principales actores del sector de las microfinanzas, sobre todo los bancos comerciales como XacBank y Khan Bank, así como las instituciones microfinancieras respaldadas por grupos internacionales importantes, tienden a llevar una contabilidad relativamente sólida. No obstante, existe una urgente necesidad de mayor transparencia y de contadores profesionales en muchas instituciones microfinancieras más pequeñas, y todavía se requiere una mejor observancia de las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC).

- Siguen diseminándose por todo el país los cajeros automáticos y las sucursales de instituciones microfinancieras de todo tamaño, aunque la mayoría se ubican en el centro de las ciudades. Asimismo, se están expandiendo los servicios de banca electrónica en paralelo con la difusión de teléfonos celulares más sofisticados.

■ Nepal

Características principales del entorno de negocios para las microfinanzas:

- El mercado de microfinanzas de Nepal está sumamente fragmentado y son muy pocos los participantes de tamaño significativo. Esta situación refleja la geografía del país. Los servicios de microfinanzas proliferan en la región de Terai, a lo largo de la frontera con India y de las principales carreteras del país, pero están muy dispersos o ausentes en las regiones remotas.

- Nepal Rastra Bank (NRB, el banco central) regula los bancos comerciales, los bancos de desarrollo, las financieras y los bancos de desarrollo de microfinanzas. Considera que Nepal está excesivamente bancarizado y por eso ha cesado de otorgar licencias de operación a los bancos, con excepción de los que se dedican al desarrollo de las microfinanzas. El banco central da prioridad a los bancos de desarrollo de microfinanzas que estén dispuestos a ofrecer servicios en zonas remotas. El banco central tiene unas 40 solicitudes de licencia pendientes de

aprobación. Desde 2011 se han aprobado solo dos. El Fondo Monetario Internacional (FMI) recomendó que la moratoria de 2011 sobre licencias bancarias se aplique también a los bancos de desarrollo de microfinanzas.

- Los principales proveedores formales son ONG, que aumentaron la escala de sus operaciones, y bancos regionales de desarrollo rural. En julio de 2013 había 26 de estas instituciones en operación. Los bancos regionales de desarrollo rural estaban operados anteriormente por el estado, pero en la actualidad cuatro de los cinco que existen son privados. El principal participante del gobierno es el Banco de Desarrollo Agrícola, proveedor mayorista de fondos a cooperativas independientes relacionadas (cooperativas de pequeños agricultores).

- En junio de 2012 operaban 33 ONG intermediarias financieras, actualmente registradas ante el banco central. Estas intermediarias, así como los bancos de desarrollo de microfinanzas pueden captar depósitos de sus miembros. Además, las intermediarias cuentan con una licencia para operaciones bancarias limitadas, lo que les permite obtener préstamos de bancos comerciales para a su vez conceder préstamos a sus clientes. Estos empréstitos, por lo general, son parte de la cartera de préstamos obligatorios de bancos comerciales a sectores desaventajados.

- Las instituciones públicas y privadas están sujetas a idénticas regulaciones. Si bien en el país no se imponen restricciones a las tasas de interés, el comportamiento de las instituciones comerciales ha mantenido bajas las tasas activas, entre 18% y 24%.

Principales cambios y su impacto en el último año:

- La aplicación de una moratoria en todas las instituciones financieras de clase A, B y C dio lugar a un apreciable aumento de las solicitudes para establecer instituciones microfinancieras (clase D). El banco central está procesando solicitudes para crear nuevas instituciones microfinancieras, pero está presionado por los licenciarios existentes.

- El banco central ha tratado de canalizar más recursos hacia las microfinanzas elevando en 50

puntos básicos los topes del “financiamiento a sectores desaventajados” para instituciones financieras de clase A, B y C en su política monetaria para el ejercicio 2011/12. Ha reconocido que el acceso a las microfinanzas sigue siendo “muy deficiente” en las regiones del medio oeste y el lejano oeste de Nepal. Ha fortalecido los incentivos para que los proveedores de microfinanzas incursionen en esas zonas, pero ha tenido éxito limitado.

- En su política monetaria para el ejercicio 2011/12, el banco central indicó que se daría la “máxima prioridad” al establecimiento de una Autoridad de Microfinanzas que regule, inspeccione y supervise a las instituciones microfinancieras. No obstante, la Ley de microfinanzas, al amparo de la cual se establecería una entidad de regulación separada, todavía no ha sido aprobada.

- La idea de aplicar principios de protección al consumidor está aún muy poco desarrollada en Nepal, aunque unas pocas instituciones microfinancieras comenzaron a revisar sus políticas. En julio de 2013, 12 instituciones habían adherido a la Campaña Inteligente, señalando un compromiso de implementar principios de protección a los clientes.

- La normativa sobre microfinanzas podría mejorar después de las elecciones para un nuevo gobierno. Los comicios están previstos ahora para noviembre de 2013. El impulso de la política del banco central parece inclinarse hacia el cese de la concesión de licencias a nuevas instituciones microfinancieras, y alentar a las existentes a que se conviertan en bancos de desarrollo de microfinanzas. Se expedirán nuevas licencias a organizaciones que se ubiquen en distritos que no cuentan con instituciones microfinancieras.

- Una de las mayores preocupaciones que ha surgido en zonas rurales es el sobreendeudamiento. En un intento por mitigar riesgos y al no contarse con centrales de riesgo sobre microfinanzas, ahora los bancos revelan voluntariamente información sobre clientes que solicitan préstamos de más de Rs 30,000 (US\$430).

- Se prevé el establecimiento de una oficina de

calificación de riesgos de microfinanzas que será parte de la central de riesgo existente para principios de 2014. En realidad, se considera una expansión de la Central de Información Crediticia, que monitorea a las instituciones de clase A, B y C.

■ Pakistán

Características principales del entorno de negocios para las microfinanzas:

- Pakistán es uno de los pocos países del mundo que cuenta con un marco jurídico y regulatorio separado para los bancos microfinancieros y, en general, se considera que tiene uno de los entornos más propicios para las microfinanzas, a nivel regional y nacional. Ese marco permite a los bancos microfinancieros y a los bancos comerciales, los dos tipos de proveedores de servicios de microfinanzas regulados, prestar una serie de servicios a los clientes pobres y de bajos ingresos mediante diferentes mecanismos, incluso la movilización de depósitos.
- Una disposición sobre instituciones microfinancieras de 2001 del Banco del Estado de Pakistán (el banco central) establece un marco normativo en virtud del cual pueden constituirse bancos microfinancieros o puede reducirse la escala de operaciones de los bancos comerciales.
- El banco central ha intentado apoyar el crecimiento del sector manteniendo al mismo tiempo su estabilidad. En 2010 impuso normas prudenciales más estrictas para los bancos microfinancieros, incrementando el capital mínimo requerido, y en 2011 amplió la base potencial de clientes elevando el tope del nivel de ingresos para los clientes que pueden obtener micropréstamos. El banco central no impone topes a las tasas de interés, pero limita los montos de los créditos.
- En junio de 2012 se inauguró la Oficina de Información Crediticia para Microfinanzas, y se asentaron 2,2 millones de registros (de una base total de 2,4 millones de prestatarios). Esta oficina operará con un registro positivo (es decir, ofrecerá información sobre todos los clientes que tienen un crédito pendiente de reembolso, y no solo sobre los

morosos) y abarcará a todos los tipos de entidades que atienden este sector.

Principales cambios y su impacto en el último año:

- El año pasado se incorporaron dos bancos microfinancieros nuevos (Waseela Microfinance Bank en mayo de 2012 y Advans Pakistan Microfinance Bank en noviembre del mismo año) lo que elevó a 10 el número de bancos microfinancieros. Seis de ellos tienen licencia para operar a nivel nacional. La Fundación Internacional para la Asistencia Comunitaria (FINCA), basada en Estados Unidos, anunció sus intenciones de invertir, lo que es indicio de un entorno normativo propicio y del crecimiento potencial de este sector.
- En Pakistán siguen proliferando las operaciones bancarias sin sucursales, debido principalmente a los agentes de banca móvil. Actualmente existen cuatro convenios entre operadores de telefonía celular y bancos microfinancieros. La gran mayoría de las transacciones son transferencias de una persona a otra, pagos de facturas y carga de tiempo en teléfonos celulares; los depósitos y retiros de cuentas de ahorro y los pagos de préstamos constituyen una pequeña parte del mercado, y en la mayoría de los casos es el agente, y no el cliente, el que utiliza el celular.
- En 2013 se lanzarán nuevas iniciativas sobre transparencia de precios y protección a los clientes, fortaleciendo de esa manera la función social del sector.
- La Comisión de Valores y Bolsa de Pakistán elaboró un proyecto de regulación para los microseguros en junio de 2013, que incluye no solo las reglas básicas de este sector sino también requisitos de protección a los clientes.

■ Filipinas

Características principales del entorno de negocios para las microfinanzas:

- El Banco Central de Filipinas sigue promocionando un ambiente propicio para las microfinanzas porque lo considera uno de sus esfuerzos cruciales para reducir la pobreza. Verifica

que las entidades de gobierno no concedan préstamos directos, sino que operen únicamente como proveedoras mayoristas de fondos.

- El sector sigue estando relativamente fragmentado, dado que no existe un tipo de institución dominante, un conjunto de instituciones, ni una red que agrupe a estos actores. Además existen múltiples regímenes de regulación y supervisión debido a la diversidad y la escala de los tipos de proveedores de servicios.
- Las operaciones bancarias a través de agentes están muy avanzadas, e incluyen monederos electrónicos (e-wallet), acceso a cuentas bancarias por teléfono celular, y relaciones con agencias corresponsales para microseguro, remesas y G2P (pagos del gobierno a las personas).

Principales cambios y su impacto en el último año:

- A principios de 2013 se promulgó una nueva ley que permite a extranjeros ser propietarios de hasta 60% del capital social de los bancos rurales.
- Se emitió también una nueva disposición que permite a los agentes la reventa de productos de microseguro. Una cadena de casas de empeño está vendiendo casi 1 millón de pólizas por mes.
- El Banco Central emitió nuevas circulares para ofrecer apoyo al desarrollo de las microfinanzas y al crédito rural.
- Una iniciativa lanzada por instituciones microfinancieras, cooperativas de ahorro, bancos rurales y ONG dio lugar a la creación del Sistema de Intercambio de Datos sobre Microfinanzas (*Microfinance Data Sharing System (MIDAS)*) en 2012. A mediados de 2013 contaba con 13 instituciones microfinancieras afiliadas, muchas de las cuales operan activamente en las Visayas, o la parte central del país. Se están haciendo esfuerzos para ampliar la cobertura a nivel nacional a fin de abarcar a más instituciones microfinancieras; actualmente se están considerando las solicitudes de 10 instituciones. Además, el MIDAS está realizando un estudio piloto para incluir información positiva sobre prestatarios.
- Se está aplicando un sistema de mapeo geoespacial que cubre todos los puntos de acceso financiero del país.

■ Sri Lanka

Características principales del entorno de negocios para las microfinanzas:

- El gobierno desempeña un papel fundamental en la prestación de servicios de microfinanzas. De acuerdo con el *Mahinda Chintana* (plan de desarrollo a diez años que cubre el primer término del actual gobierno) aproximadamente 65% del microcrédito es suministrado a través del gobierno.
- El sector regulado de Sri Lanka consiste en el Banco Regional de Desarrollo, las Sociedades Bancarias Samurdhi, los bancos rurales cooperativos, las sociedades de cooperativas de ahorro y crédito de la red SANASA, ONG de microcrédito y otras entidades financieras, incluidos los bancos comerciales y las financieras.
- El actual marco regulatorio para el sector microfinanciero es débil y no se implementa rigurosamente. Por ejemplo, las casas de empeño (Decreto sobre casas de empeño de 1942), los prestamistas de dinero (Decreto sobre préstamos de dinero de 1918) y las asociaciones de ahorro y crédito autorrenovables, conocidas como *cheetus* en Sri Lanka (Decreto sobre *cheetus* de 1935) están todos regulados por leyes que existen desde hace mucho tiempo, pero su implementación y regulación son débiles.
- La falta de un marco de regulación y supervisión cohesivo para el sector de las microfinanzas sigue siendo una barrera para su desarrollo.
- Si bien las instituciones microfinancieras no engañan deliberadamente a los clientes, es mucho lo que se puede hacer para mejorar la manera en que calculan y comunican sus cargos y comisiones.

Principales cambios y su impacto en el último año:

- El sector de las microfinanzas ha estado en suspenso durante los dos últimos años, esperando que el Parlamento apruebe la Ley de microfinanzas. Hasta tanto no se apruebe esta ley, las instituciones microfinancieras no reguladas operan en un vacío legal.
- Se están reduciendo los fondos de donantes para el sector de microfinanzas. Esto se atribuye, en parte, a que el Banco Mundial elevó la

clasificación de Sri Lanka a país de ingreso mediano bajo a fines de 2010.

- La Ley de actividades financieras aprobada en 2011 tuvo un impacto negativo en el sector de las microfinanzas. Las entidades que no cuenten con licencia para operar en el marco de esta ley no podrán utilizar el término “financiera” en su razón social, lo que complica la situación de nuevas ONG y entidades que incluyen el término “microfinanciera” en sus nombres. Esta ley también prohíbe la movilización de depósitos públicos a menos que la entidad esté autorizada en virtud de la Ley de bancos o de la Ley de actividades financieras. Como consecuencia, las compañías financieras que comenzaron a ofrecer servicios de microfinanciamiento han desplazado a las instituciones microfinancieras más pequeñas.
- El desarrollo del sector de las telecomunicaciones podría reducir costos y facilitar la prestación de servicios financieros incluyendo a las instituciones microfinancieras y sus clientes.

■ Tailandia

Características principales del entorno de negocios para las microfinanzas:

- En general, las microfinanzas en Tailandia constituyen una actividad patrocinada por el gobierno. El Fondo para Aldeas (puede también ser pueblos, pequeñas comunidades...pensar en el término de comprensión más universal para países hispanohablantes) de Tailandia, uno de los programas de microcrédito más grandes del mundo, deja muy poco margen para el desarrollo de proveedores privados de microcrédito. En la actualidad, los proveedores de microcrédito no estatales no pueden competir por razones de costo.
- El incremento de los niveles de ingresos, el agudo aumento de la deuda de los hogares, un estado que por lo general no cuestiona a las ONG y una tasa extremadamente alta de inclusión financiera son los principales obstáculos al microfinanciamiento a través de nuevos canales no estatales. Según el Banco de Tailandia (el banco central), 96,5% de los hogares tiene acceso a

productos financieros.

- El Banco de Tailandia ha develado un plan para facilitar el ingreso al mercado de proveedores nuevos y calificados de servicios microfinancieros. El banco central regula únicamente a los bancos comerciales y a las instituciones financieras especializadas y no cuenta con capacidad especializada para regular o supervisar a las instituciones microfinancieras.
- Los principales proveedores de microcrédito — entre los que se incluyen dos instituciones colosales operadas por el estado: el Banco de Ahorro del Gobierno, y el Banco Agrícola y Cooperativas Agrícolas— están regulados por el Ministerio de Hacienda. Las instituciones financieras especializadas son examinadas por el banco central, están sujetas a las regulaciones de Basilea II, pero no operan con base en principios exclusivamente comerciales.
- De conformidad con el Código de Procedimientos Civiles, se impone un tope de 15% a las tasas de interés sobre los préstamos otorgados por instituciones financieras no oficiales. El banco central fijó un techo de 28% a la combinación de cargos por intereses y servicios en todos los préstamos personales de consumo; existe también un techo de 20% a las tasas de interés de los préstamos obtenidos mediante tarjetas de crédito. Los demás préstamos, como los préstamos a empresas, no están sujetos a techos de tasas de interés.

Principales cambios y su impacto en el último año:

- El suministro de microcrédito sigue dominado por programas patrocinados por el gobierno, como el Fondo para Aldeas. A fines de 2012, el gobierno anunció que tiene planes de inyectar US\$2.600 millones en capital adicional a una red de casi 80.000 fondos para aldeas. Su objetivo es incrementar el número de clientes de esos fondos a 20 millones para 2016 (frente a 13 millones al final de 2012). También tiene intenciones de que los fondos para aldeas “ofrezcan un servicio integral para ayudar a resolver problemas a nivel de la aldea”. Existen asimismo planes de crear un banco popular, un banco central para los fondos para

aldeas, y un “fondo nacional”, o sea, un mecanismo financiero respaldado por el estado que provea recursos a esos fondos.

- La principal preocupación de las autoridades es el acusado aumento de la deuda de los hogares, que pasó de 40% del PIB hace unos años a alrededor de 70% en la actualidad. El Banco de Tailandia ha alentado la expansión de los bancos comerciales en el terreno de las microfinanzas. Sin embargo, la cartera de microcrédito de los bancos comerciales sigue siendo reducida. Aunque, en principio, el Banco de Tailandia y el Ministerio de Hacienda están a favor del ingreso de nuevos proveedores (privados) de microcrédito, los programas gubernamentales, fuertemente subsidiados, y las estrictas regulaciones que existen, impiden la entrada de nuevas instituciones microfinancieras o la expansión de los actuales pequeños proveedores privados de microcrédito.

- El Ministerio de Hacienda parece estar preocupado por la salud financiera de 35.000 grupos de ahorro, miles de cooperativas y otros proveedores informales de microcrédito, que siguen operando sin regulación alguna y cuyas bases de clientes suelen traslaparse. Los intentos realizados por el Ministerio de Hacienda para crear una base de datos de estos clientes a fin de atacar un problema de posible sobreendeudamiento han tenido, hasta ahora, un avance limitado.

- El gobierno está poniendo en práctica una agenda de inclusión financiera para mejorar el acceso al financiamiento en las regiones más pobres, sobre todo en el noreste, un bastión clave del gobierno. No obstante, lo más probable es que la administración amplíe la utilización de las actuales herramientas de clientelismo como el Banco para la Agricultura y las Cooperativas Agrícolas (BACC), y el Banco de Ahorro del Gobierno (GSB).

- Tailandia tiene una sola central de riesgo, denominada Oficina Nacional de Crédito, que recopila información crediticia de prestatarios minoristas hasta pymes y grandes empresas. Todas las instituciones financieras importante, incluidas las especializadas, son miembros de la Oficina. Por otra parte, esta central es más eficaz que las

establecidas en otros países del Este de Asia.

- En la actualidad, en el marco de un proyecto de asistencia técnica del Banco Asiático de Desarrollo, se está revisando la estructura legal, de regulación y de supervisión de las microfinanzas. Uno de los objetivos fundamentales del proyecto trienal que concluye en febrero de 2015 es fortalecer la capacidad de la Oficina de Política de Inclusión Financiera y Desarrollo para que desempeñe su responsabilidad supervisora.

■ Vietnam

Características principales del entorno de negocios para las microfinanzas:

- El Primer Ministro presentó en diciembre de 2011 un plan para desarrollar el sector de microfinanzas hasta 2020, que se centrará en ampliar el marco normativo y concluir la elaboración de las normas y regulaciones que se requieren para cumplir con la Ley de instituciones de crédito de 2010, la principal normativa que rige a todos los proveedores de crédito, incluidas las instituciones microfinancieras. Otro de los objetivos del plan es desarrollar las capacidades del personal de las instituciones microfinancieras por medio de capacitación. No obstante, el plan para 2020 no contempla claramente la inserción de nuevos participantes en el mercado ni un enfoque más comercial (por ejemplo, eliminar los techos a las tasas de interés), ni tampoco se plantea un cambio de la función de los grandes bancos estatales (VBSP y VBARD) en la concesión de préstamos.

- En general, el gobierno de Vietnam domina la prestación de servicios financieros al segmento de bajos ingresos como parte de sus actividades de bienestar social y de la agenda de estabilidad política y social del Partido Comunista. No es probable que esto modifique la Decisión del Primer Ministro del 1 de marzo de 2012, que dispone categóricamente que “los bancos que son 100% de propiedad del estado y los bancos en los que el estado tiene la mayoría de las acciones... serán la fuerza crucial del sistema de instituciones de crédito”.

- La mejora del marco regulatorio permitió que dos programas se transformaran en instituciones microfinancieras autorizadas, pero esto puede ser más la excepción que la regla, en parte porque los requisitos regulatorios son excesivamente onerosos en relación con la capacidad de los programas pequeños y semiformales para cumplirlos y transformarse. Además, los beneficios de la transformación (autorización para aceptar depósitos y acceder a fondos mayoristas comerciales) quedan contrarrestados por los requisitos de regulación, de divulgación de información y los impuestos.
- La Ley de instituciones de crédito del 2010 exige que las instituciones microfinancieras reguladas publiquen sus tasas y cargos. Tanto las instituciones microfinancieras reguladas y no reguladas, como los proveedores estatales, revelan claramente sus tasas de interés en folletos y en anuncios publicitarios antes de desembolsar préstamos. Pero todavía existen muchos programas pequeños no regulados que no están sujetos a esta ley, y no existe ninguna disposición que exija el cálculo de saldos decrecientes. Las instituciones microfinancieras sortejan los techos que se imponen a las tasas de interés cobrando “derechos de membresía” que no se incluyen en el cálculo de las mismas.
- Existen pocas estructuras de soporte para los operadores de microfinanzas, tales como servicios de asesoría técnica, captación de fondos, protocolos y normas de calidad, recolección y consolidación de datos (con definiciones comunes) o auditores con experiencia específica en microfinanzas.

Principales cambios y su impacto en el último año:

- Las agencias donantes continúan desplegando múltiples esfuerzos para tratar de mejorar el marco regulatorio y la capacidad de supervisión del Banco del Estado de Vietnam (el banco central), pero el proceso es lento debido a la deficiente capacidad del banco, su debilidad política frente a la Unión de Mujeres y el Ministerio de Hacienda (que administra los bancos estatales) y, en general, al hecho de que las microfinanzas no constituyen una alta prioridad para el banco central.
- El gobierno ha comenzado a promover las operaciones bancarias a través de agentes, centrándose en las transacciones con tarjetas y las que se realizan sin dinero en efectivo, aunque estas se orientan más hacia bancos grandes y no a las instituciones microfinancieras, que no cuentan con capacidad en sus sistemas de información para manejar esas transacciones.
- En noviembre de 2007 se estableció la Central de Riesgo Privada, S.A. de Inversión, cuyo capital inicial fue aportado por los 11 principales bancos comerciales de Vietnam. Le llevó dos años encontrar un socio internacional idóneo, hasta que en marzo de 2013 el Banco del Estado de Vietnam le otorgó a la Central de Riesgo Privada y a la compañía con la que se asoció, CIRF, una licencia para operar como entidad calificadoradora de riesgo. Cuando inicie sus operaciones, esta nueva central de riesgo recopilará información crediticia positiva y negativa sobre particulares y empresas, que solicitará a prestamistas seleccionados (actualmente son 22 proveedores de servicios financieros, pero son prestamistas comerciales y no proveedores de microcrédito). Para los clientes de microfinanzas, se dice que el Banco Asiático de Desarrollo y la IFC están previendo ofrecer apoyo para crear una central de riesgo, pero todavía no se han tomado medidas al respecto. ■

Europa del Este y Asia Central

■ Armenia

Características principales del entorno de negocios para las microfinanzas:

- Las autoridades de supervisión tienen capacidad para monitorear las actividades crediticias, incluido el microcrédito, pero están más centradas en la gestión del riesgo que en el crecimiento del crédito. En consecuencia, las condiciones de financiamiento siguen siendo relativamente rígidas.
- La protección al consumidor sigue figurando entre las más altas de los mercados emergentes, con un alto grado de transparencia, tal como lo exigen las autoridades, en lo que se refiere a las tasas de interés que se aplican a los créditos.
- La competencia por la captación de fondos es intensa. Los actores más pequeños del ámbito del microcrédito están luchando por competir con los bancos más grandes que se orientan a los mismos segmentos de clientes.
- Es normal que el crecimiento del microfinanciamiento sea de dos dígitos en estos mercados y que esta actividad represente una alta proporción del financiamiento total.

Principales cambios y su impacto en el último año:

- Según el informe *Doing Business* 2013 del Banco Mundial, en 2012 Armenia facilitó la constitución de empresas al establecer un mecanismo integral que combinó los procedimientos para reservar el nombre comercial, registrar la empresa y obtener un número de contribuyente y, además, al permitir el registro de empresas en línea.
- Uno de los nuevos proyectos del banco central es el diseño de una herramienta para comparar y seleccionar servicios financieros, mediante la cual todas las organizaciones financieras tienen que enviar una descripción de los productos que ofrecen (créditos, depósitos, tarjetas de crédito y seguro).
- El crecimiento económico general se está

acelerando, creando así más demanda de préstamos por parte de las pymes.

- Uno de los retos que enfrentan los prestamistas locales es la escasez de moneda local en el mercado nacional y la creciente dolarización del sistema financiero. La mayor parte de la liquidez está denominada en moneda extranjera, lo que ha expuesto a los actores más pequeños, incluidos los prestamistas de microcrédito, a riesgos cambiarios. Los préstamos en moneda extranjera han crecido a una velocidad que duplica el ratio de crecimiento de los préstamos en moneda nacional.

■ Azerbaiyán

Características principales del entorno de negocios para las microfinanzas:

- En junio de 2013, los proveedores de servicios microfinancieros eran unos 10 bancos que redujeron su escala de operación, 1 banco microfinanciero especializado, 97 organizaciones de crédito no bancarias y 108 cooperativas de crédito (no reguladas).
- La Ley de organizaciones de crédito no bancarias de 2009 aclaró el entorno de regulación de estas instituciones. Sin embargo, aunque la nueva ley las colocó bajo la supervisión del Banco Central de la República de Azerbaiyán, hasta ahora esta entidad no ha sido muy minuciosa en su supervisión.
- Solo se permite a los bancos captar depósitos, y es prácticamente imposible obtener una nueva licencia bancaria (para un banco totalmente nuevo o producto de una fusión o adquisición) en la actual fase de consolidación que ha promovido por el banco central.

Principales cambios y su impacto en el último año:

- En mayo de 2013 se redujo en 50% el costo de consultar a la central de riesgo, y su uso siguió aumentando por parte de los bancos y organizaciones de crédito no bancarias. Se prevé la inauguración de una nueva central de riesgo en 2013 con apoyo de la IFC.
- En virtud de una disposición emitida por el

banco central en 2012 que entrará en vigencia en enero de 2014 el requisito mínimo de capital de los bancos aumentó 5 veces..

- El banco central emitió nuevas reglas para promover la transparencia de las tasas de interés para los bancos y las organizaciones de crédito no bancarias. La Asociación de Microfinanzas de Azerbaiyán está trabajando actualmente con las instituciones de crédito no bancarias y con otros proveedores de microcrédito en el establecimiento de un código voluntario de normas éticas para el sector, que incluirá principios de protección a los clientes, a fin de ayudarlos a mejorar la transparencia de las tasas de interés que aplican.
- Se ha observado en el país un avance moderado de canales financieros alternativos debido al acusado aumento del número de terminales de operación y puntos de servicio así como a nuevas negociaciones para efectuar transacciones bancarias por teléfonos celulares.

■ Bosnia y Herzegovina

Características principales del entorno de negocios para las microfinanzas:

- Tradicionalmente, establecer instituciones microfinancieras especializadas dentro del sector regulado y formar nuevas ONG ha sido relativamente sencillo tanto en la Federación de Bosnia y Herzegovina como en la República Srpska, considerándose manejable el proceso burocrático. En Bosnia y Herzegovina, todas las organizaciones de microfinanzas están reguladas. Según los requisitos legislativos y regulatorios, tres personas físicas nacionales o extranjeras, o una persona jurídica nacional o extranjera pueden constituir una institución microfinanciera.
- Existe una diferencia entre las dos entidades regionales relacionada con las regulaciones sobre instituciones microfinancieras, sobre todo en lo que respecta a topes a los préstamos, en ambas jurisdicciones. La principal limitación regulatoria sigue siendo el monto global de los préstamos, que se fija en un máximo de USD\$6.400 para ONGs que proveen microcrédito y un máximo de USD\$32.000

euros para las compañías de microcrédito. Las dificultades que enfrentan los microprestamistas que operan en la Federación de Bosnia y Herzegovina tienen que ver con los problemas que se presentan para transformar un centro de microcrédito en una compañía de microcrédito. Pese a las dificultades y diferencias que existen entre las entidades, ninguna institución microfinanciera está sujeta a topes de tasas de interés ni a una competencia pública desleal.

- Los bancos comerciales cuentan con políticas y servicios para banca electrónica y telefónica que también se aplican a los pagos de micropréstamos. Sin embargo, las solicitudes de crédito aún tienen que formularse de manera presencial, acudiendo a las oficinas físicas de las instituciones microfinancieras porque no tienen sus propios sistemas ni plataformas para banca móvil.
- En el país hay dos centrales de riesgo: una es privada (LRC) y la otra fue establecida por el banco central (Registro Central de Préstamos). La central de riesgo operada por el estado incluye toda la información crediticia de todo el país. Por lo tanto, las instituciones financieras tienen un buen panorama del número de préstamos y monto de la deuda correspondientes a un cliente potencial.

Principales cambios y su impacto en el último año:

- El sistema de resolución de conflictos ha mejorado desde 2011 debido a que en la República Srpska se ha nombrado un mediador (*ombudsman*) de servicios financieros. A mediados de 2012 la legislación introdujo la misma función dentro de la agencia bancaria respectiva en la Federación de Bosnia y Herzegovina.
- En mayo de 2013 ambos parlamentos aprobaron un proyecto de ley sobre protección a los clientes. El proyecto es actualmente objeto de un debate público que durará 60 días. En el futuro, si se convierte en ley, otorgará mayor protección a los usuarios de servicios financieros.
- Se propusieron al parlamento modificaciones a la Ley de organizaciones de microcrédito, las cuales todavía están en proceso de deliberación legislativa, y aún se desconocen cuáles serán sus implicaciones futuras.

■ Georgia

Características principales del entorno de negocios para las microfinanzas:

- En Georgia se encuentra el entorno para negocios más liberal del Cáucaso y Asia Central. Los problemas principales se derivan de tensiones geopolíticas y de la política interna. Estos problemas elevan la prima de riesgo e inciden en el ambiente económico general del país, pero no afectan directamente al desarrollo del microcrédito.
- Georgia se ha distinguido por seguir una trayectoria de reforma regulatoria relativamente equilibrada. Hizo enormes avances en la reducción de la complejidad y el costo de los procesos regulatorios además del fortalecimiento de las instituciones jurídicas, y se ubica en una excelente posición en cuanto a la transparencia de las normas empresariales.
- Georgia estableció un sistema de vanguardia para el registro de empresas, con amplia disponibilidad de centros de atención integral, así como un registro electrónico de empresas eficiente y en buen funcionamiento.

Principales cambios y su impacto en el último año:

- En 2013, Georgia amplió el acceso al crédito modificando su código civil para extender la lista de activos que pueden darse en garantía.
- Además, Georgia reforzó su sistema de transacciones seguras con otra modificación al código civil, permitiendo ahora aplicar intereses prendarios a los productos, ingresos derivados de la transacción y reemplazo de garantías.
- El país hizo grandes progresos en cuanto al número de procedimientos necesarios para obtener un crédito (según el índice de *Doing Business*, se redujeron de nueve en 2004 a dos en 2013).
- En lo que respecta a innovaciones, existe ahora una nueva entidad que se ha registrado ante el Banco Nacional de Georgia como Proveedor de Servicios de Pagos, y tiene previsto ofrecer este año soluciones de pagos por teléfono celular.

■ República Kirguisa

Características principales del entorno de negocios para las microfinanzas:

- Al 30 de junio de 2013, el Banco Nacional de la República Kirguisa tenía registradas 377 compañías de microcrédito, 91 agencias de microcrédito, 5 compañías microfinancieras y 189 cooperativas de crédito que proporcionaban microfinanciamiento en el país. También ofrecen microcrédito algunos bancos comerciales. Debido a las bajas barreras para el ingreso al mercado, proliferaron instituciones muy pequeñas.
- Únicamente las compañías microfinancieras pueden captar depósitos, pero solo a plazo fijo. La única que realmente estaba captando depósitos se convirtió en un banco microfinanciero comercial en 2012.
- Si bien existe en el país capacidad regulatoria, la regulación y la supervisión deficientes obstaculizan el desarrollo de la banca móvil y otras innovaciones. La República Kirguisa aún no ha creado un mecanismo formal de resolución de conflictos.

Principales cambios y su impacto en el último año:

- La nueva redacción de 2013 de la Ley sobre organizaciones microfinancieras prevé una sólida protección a los clientes y exige máxima transparencia en la aplicación de tasas de interés a los préstamos concedidos por instituciones microfinancieras.
- Algunos políticos se han aprovechado de sentimientos radicales contra el microcrédito para su propia conveniencia. La Ley de usura, aprobada por el parlamento pero aún no promulgada por el presidente, impondrá techos a las tasas de interés del microcrédito, lo que probablemente incida en el puntaje del país el próximo año.
- La Ley de intercambio de información crediticia, que se está debatiendo en el parlamento, finalmente puede ayudar a transformar a la única central de riesgo sin fines de lucro del país en una entidad comercial propiamente dicha. Se espera que con un mejor intercambio de información crediticia se corrija el problema de sobreendeudamiento.

■ Tayikistán

Características principales del entorno de negocios para las microfinanzas:

- Al 31 de marzo de 2013 existían 46 fondos de microcrédito (MLF), 44 organizaciones de microcrédito (MLF) y 35 organizaciones de depósitos para microcrédito (MDO) en Tayikistán. Solo estas últimas pueden captar depósitos, y no todas lo hacen debido a la limitada demanda de esos servicios.
- El Banco Nacional de Tayikistán (el banco central) concentra su supervisión en los bancos comerciales y las organizaciones de depósitos para microcrédito. Las instituciones microfinancieras que no captan depósitos (MFI) están sujetas solo a una supervisión leve.
- El entorno de negocios para las microfinanzas sigue obstaculizado por el estado embrionario de una central de riesgo que fue creada en 2013.

Principales cambios y su impacto en el último año:

- Por ley, las instituciones microfinancieras están obligadas a observar la máxima transparencia sobre las tasas de interés de los préstamos y no pueden imponer multas si los préstamos se reembolsan anticipadamente.
- En junio de 2013 se inauguró una central de riesgo, pero sería prematuro calificar su eficiencia.
- Las (MFI) están obligadas a establecer sistemas de gestión de riesgos y control interno, en tanto que las MDO deben constituir, por ley, fondos de reserva para cubrir pérdidas potenciales de los préstamos (lo cual también se aplica a las MLO y MLF).

■ Turquía

Características principales del entorno de negocios para las microfinanzas:

- En Turquía, la concesión de microcrédito es limitada en comparación con la demanda potencial. En general no está regulada y constituye una actividad marginal del sector financiero. No existen normas ni procedimientos de contabilidad, transparencia ni protección a los clientes específicamente para el sector de microfinanzas.
- El sector bancario es sólido, está bien regulado y hace buen uso de la tecnología. Algunos bancos otorgan créditos de pequeño monto a microempresas como parte de sus actividades regulares, de conformidad con la legislación y la supervisión bancarias generales; otros bancos consideran a las microfinanzas una responsabilidad social empresarial.
- Existen en el país solo dos instituciones microfinancieras dedicadas: Maya Microfinance Enterprise y el Programa Turco de Microcrédito Grameen. Ambas fueron establecidas hace un decenio por ONG en circunstancias muy particulares.
- No se permite a las instituciones microfinancieras captar depósitos. El tamaño total de su cartera sigue siendo insignificante, y las autoridades reguladoras les prestan poca atención. Se percibe que el entorno jurídico impide la entrada de nuevas instituciones de microcrédito.
- Las instituciones microfinancieras mantienen estrictas normas de divulgación de información y conducta ética ante los clientes.

Principales cambios y su impacto en el último año:

- El Programa Turco de Microcrédito Grameen domina el sector del microcrédito. Continúa buscando maneras de ampliar y diversificar sus servicios. Hay planes de transformar este programa en un banco que se llamaría Damlabank. Maya Microfinance Enterprise está ahora adoptando una metodología más afín al enfoque de Grameen.
- El ofrecimiento de Turquía de ser el país anfitrión de la Cumbre Mundial del Microcrédito 2016 puede precipitar la introducción de un nuevo

marco normativo para las microfinanzas. Si bien esto no figura actualmente en la agenda pública, la promoción del microcrédito estaría alineada con el enfoque de política social del gobierno.

- El interés de una serie de bancos en ofrecer microcrédito, y en utilizar la metodología tradicional de las microfinanzas para evaluar la capacidad crediticia, parece estar en aumento. No obstante, es probable que de aquí en adelante escaseen los fondos porque Turquía es uno de los mercados emergentes más afectados por las señales de una política monetaria más restrictiva en Estados Unidos en mayo-julio de 2013. ■

América Latina y el Caribe

■ Argentina

Características principales del entorno de negocios para las microfinanzas:

- El marco jurídico para la regulación de las microfinanzas es limitado y la mayoría de las instituciones que prestan estos servicios no están reguladas de manera prudencial.
- Las instituciones que operan en el sector de las microfinanzas no pueden captar depósitos de ningún tipo, con excepción de las pequeñas cooperativas de crédito (SCC) y los bancos comerciales, de los cuales son pocos los que conceden microcrédito y lo hacen en forma limitada.
- Con excepción de los bancos comerciales y las cooperativas de crédito reguladas, las demás entidades que participan en el sector (no reguladas) no están obligadas a publicar las tasas de interés efectivas, y las prácticas que se emplean son muy dispares. Las instituciones que deben divulgar las tasas que aplican no están debidamente monitoreadas y, por lo tanto, no se cumple estrictamente esta obligación.
- La mayoría de las instituciones que operan con microfinanzas son pequeñas, no son comercialmente sostenibles y dependen de fondos filantrópicos o recursos subsidiados del gobierno. Como condición para operar con estos últimos fondos, las instituciones están obligadas a prestar a los clientes a una tasa de 6% anual.

Principales cambios y su impacto en el último año:

- El Banco Central de la República Argentina (BCRA) ha reconocido la importancia del sector de las microfinanzas. Emitió normas relacionadas con las garantías para los microcréditos y disposiciones para obligar a las instituciones a ofrecer cuentas de ahorro simplificadas. Como parte de la estrategia de inclusión financiera del BCRA, se alienta a los bancos a que reduzcan la escala de sus operaciones

para cubrir mercados subatendidos.

- El BCRA emitió una circular por medio de la cual exige a todos los bancos comerciales que ofrezcan una cuenta de depósito básica, lo que es indicio de que podrían ofrecerse productos financieros más incluyentes en el futuro.
- La Red Argentina de Instituciones de Microcrédito (RADIM) está promoviendo el uso de INFOCRED entre sus miembros, una central de riesgo sobre microfinanzas. A partir de este año, RADIM está impartiendo cursos de capacitación a instituciones microfinancieras que no pertenecen a la red.
- El BCRA ha incrementado su capacidad de supervisión de bancos comerciales.
- Los ministerios que apoyan el bienestar social están ofreciendo fondos de segundo piso subsidiado cada vez más cuantiosos para el microcrédito.

■ Bolivia

Características principales del entorno de negocios para las microfinanzas:

- Bolivia mantiene un entorno regulatorio sólido y favorable para las microfinanzas, aunque se esperan cambios importantes tras la implementación de la Ley de servicios financieros (véase más adelante). Desde su creación, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) ha mantenido un enfoque de mercado hacia el sector de microcrédito, basándose en su vasta pericia y profesionalismo. Esto sucede a pesar de que existe una alta rotación de personal de nivel medio y de que se amplió el alcance del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, bajo el cual está organizada la ASFI.
- El marco normativo ha permitido a los bancos comerciales, los Fondos Financieros Privados y las cooperativas reguladas realizar grandes operaciones de microfinanzas. Las ONG que operan en este sector (denominadas oficialmente Instituciones Financieras de Desarrollo – IFD) están sujetas a la supervisión de la ASFI, aunque el proceso para integrarlas totalmente en el marco

normativo se ha retrasado hasta la adopción de la nueva Ley de servicios financieros.

- Muchos expertos locales señalaron que las instituciones microfinancieras reguladas observan voluntariamente las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC). Los requisitos legales son menos estrictos que para las instituciones no reguladas, aunque se observa una apreciable autorregulación en las ONG por medio de la Asociación de Instituciones Financieras de Desarrollo (FINRURAL), que coloca al país al frente de estas iniciativas dentro de la región.

Principales cambios y su impacto en el último año:

- Después de una larga expectativa, la Ley de servicios financieros fue promulgada a principios de agosto de 2013. La nueva legislación refleja una institución de mayor alcance en lugar de centrarse en actividades específicas, y contempla una destacada intervención del estado en el sector. Incluye disposiciones sobre techos a las tasas de interés y establece cuotas de préstamos dirigidos a financiar sectores productivos y vivienda; establece también ratios mínimos para las tasas de interés aplicables a los depósitos; requisitos especiales de servicios a zonas rurales y otras medidas que podrían causar distorsiones en el mercado.
- Los proveedores privados de microcrédito han expresado sus reservas sobre las medidas propuestas en relación con sus operaciones individuales, pero las ONG tienen una óptica más positiva. Probablemente las instituciones microfinancieras privadas tengan que enfrentar varios retos debido a la reducción de los márgenes, costos más altos y un entorno operativo controlado.
- Existe la preocupación de que el proceso de someter a todas las ONG y cooperativas a una supervisión formal diluya de manera generalizada las normas de gobierno corporativo. Dado que la ASFI no ha establecido claramente normas de gobierno corporativo y otras disposiciones normativas para las IFD, podría surgir un sistema de dos niveles, en el cual existirían normas más laxas para las IFD y las cooperativas cerradas que para los Fondos Financieros Privados. Conforme

con el proyecto de legislación, estos fondos se convertirían en bancos de pequeñas y medianas empresas.

- Un importante cambio tributario ha incidido en el sector del microcrédito en virtud del Decreto Supremo No. 1288 de julio de 2012, que añade un impuesto de 12,5% a las ganancias de las instituciones financieras reguladas cuando el rendimiento sobre el capital exceda de 13%. La adopción de este impuesto ha limitado la rentabilidad de las instituciones microfinancieras reguladas, lo que resultó en un rendimiento sobre el capital anualizado de 16,78% al final de mayo de 2013, frente a 19,83% del año anterior.

■ Brasil

Características principales del entorno de negocios para las microfinanzas:

- El gobierno sigue promoviendo el microcrédito a fin de que sirva para fines sociales. Se está movilizándolo a las instituciones públicas para que otorguen microcréditos a tasas inferiores a las del mercado, por lo que los fondos de segundo piso se destinan principalmente a cuatro bancos del sector público. Este tipo de financiamiento está sujeto a condiciones en el otorgamiento del microcrédito como techos a las tasas de interés y la obligación de prestar a otras instituciones microfinancieras, con topes similares a las tasas finales al consumidor. Algunos de estos bancos han demostrado ser más hábiles que otros en adaptar prácticas y metodologías de financiamiento al sector del microcrédito.
- La banca por correspondencia está muy desarrollada, pero la banca móvil sigue siendo deficiente. Aunque existe legislación para la simplificación de cuentas, prácticamente no se ofrece este producto financiero.
- El marco regulatorio es prudente, aunque los entrevistados se quejan del exceso de requisitos de documentación. La conversión de instituciones microfinancieras no reguladas en reguladas sigue siendo difícil. La diversidad y complejidad de la personería jurídica, tanto para entidades reguladas

como no reguladas, provoca la fragmentación del sector del microcrédito.

- Las instituciones deben informar a sus clientes de manera transparente sus tasas de interés y comisiones. Se observa un buen cumplimiento y normas bastante buenas de autorregulación por parte de las instituciones microfinancieras no reguladas, pero el sistema es todavía complejo desde la perspectiva del prestatario. Tanto el gobierno como las instituciones han hecho hincapié en la importancia de la educación financiera.

Principales cambios y su impacto en el último año:

- Se ha vuelto más difícil constituir y operar instituciones microfinancieras no reguladas, como las Organizaciones de la Sociedad Civil de Interés Público (OSCIP) y las ONG tradicionales, en opinión de los entrevistados. Estas últimas deben continuar demostrando que operan con miras al interés público para fijar tasas de interés de mercado; ambos tipos de instituciones padecen dificultades para mantener la participación de mercado y acceder a financiamiento de segundo piso, porque compiten con instituciones públicas subsidiadas que cobran tasas muy inferiores a las del mercado.
- Existen diversos mecanismos de resolución de conflictos para proteger al consumidor, que funcionan moderadamente bien, a saber: un mediador (ombudsman) obligatorio en las instituciones reguladas, oficinas de protección del consumidor a nivel de cada estado no específicas para microcrédito, mayor adherencia formal a las normas voluntarias de la Campaña Inteligente por parte de las instituciones microfinancieras y sus redes, y un juzgado con competencia para asuntos de menor cuantía.
- De acuerdo con las normas aprobadas en octubre del año pasado, el registro de información positiva en los bureaus de crédito debería comenzar a operar el 1 de agosto de 2013. No obstante, en julio de 2013 su situación jurídica - como institución voluntaria sujeta al consentimiento individual de cada consumidor sobre el intercambio de información- era objeto de controversia por cuenta de problemas legales.

■ Chile

Características principales del entorno de negocios para las microfinanzas:

- El mercado de microfinanzas de Chile es relativamente pequeño, lo que es consistente con niveles de pobreza relativamente bajos. El mercado está dominado por grandes bancos privados y un gran banco estatal, Banco del Estado. Las ONG más pequeñas atienden sobre todo a las zonas rurales, donde los grandes bancos tienen alcance limitado.
- El sector de microfinanzas carece de regulación formal (por ejemplo, las normas financieras no incluyen las cuentas simplificadas). La Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), tiene poca pericia para regularlo.
- Existen topes a las tasas de interés, lo que constituye una preocupación cada vez mayor para algunos actores de este sector.
- Es fácil constituir una institución no regulada que suministre microcrédito, pero no puede aceptar depósitos.

Principales cambios y su impacto en el último año:

- Cada vez hay más inquietudes sobre las intervenciones que afectan directamente al sector de las microfinanzas. La legislación propuesta reduciría el techo a las tasas de interés, aunque incluiría algunas disposiciones mitigantes para el sector. La eliminación de la información sobre morosidad que dispuso una ley promulgada en febrero de 2012 puede incentivar la falta de pagos, aunque su propósito era borrar información errónea o imparcial en DICOM.
- Se propuso una nueva ley que colocaría a las cooperativas de crédito no reguladas, actualmente supervisadas por el Departamento de Cooperativas, bajo la supervisión de la SBIF.
- Se observa un aumento lento y constante de la protección al consumidor y de la transparencia, por parte del gobierno y del sector privado.
- Se está preparando un consejo nacional de inclusión financiera, encabezado por el Ministro de Economía; se espera que contribuya a un entorno más propicio para los servicios microfinancieros.

■ Colombia

Características principales del entorno de negocios para las microfinanzas:

- La mayoría de las grandes instituciones microfinancieras se han convertido en bancos o están en proceso de colocarse bajo la supervisión de la Superintendencia Financiera de Colombia. Todavía quedan unos pocos actores importantes (como Fundación Mundo Mujer) que no están regulados por la Superintendencia Financiera y que tienen una proporción significativa de la cartera de ese segmento. El gobierno, el Banco de la República de Colombia (BRC) y organismos multilaterales han estado trabajando con la Asociación de Microfinanzas (Asomicrofinanzas) y directamente con instituciones microfinancieras para entender la idiosincrasia de este mercado.
- El tope a las tasas de interés se calcula trimestralmente utilizando una metodología que tiene en cuenta microcréditos y préstamos comerciales. Esta metodología proporciona una tasa artificialmente baja. Sin embargo, las autoridades de regulación y elaboración de políticas han permitido el aumento de la tasa cada trimestre, de manera que no es una limitación para la mayoría de las instituciones que ofrecen productos microfinancieros. Es obligatorio publicar los cargos adicionales aplicados a los microcréditos, como las comisiones de las micro, pequeñas y medianas empresas (mipymes), pero no se incluyen en el cálculo de la tasa de interés del microcrédito.
- En 2009, Colombia aprobó un gran conjunto de leyes relativas a la protección de los clientes, que incluía reglas sobre la transparencia de precios y la resolución de conflictos. Las instituciones microfinancieras están obligadas a publicar sus tasas de interés y comisiones, aunque aparentemente no se ha estandarizado la manera de reportarlas y es difícil hacer una comparación. La Superintendencia Financiera cuenta con una unidad denominada Defensor del Consumidor Financiero que se encarga de atender las quejas de los clientes.
- Desde 2011 se está debatiendo la aprobación de

una nueva ley que exigirá a los bancos tradicionales que faciliten el acceso al microcrédito a poblaciones no bancarizadas. Según la metodología que se propone, los bancos tendrán que asignar un porcentaje de sus carteras al microcrédito y, por lo menos 50% de esa cartera deberá dirigirse a los segmentos más pobres de la población. Esta ley aún no se ha aprobado, pero fue presentada nuevamente en marzo de 2013 para una nueva ronda de deliberaciones en este período legislativo.

Principales cambios y su impacto en el último año:

- A medida que va madurando el mercado, se está intensificando la competencia entre las instituciones microfinancieras por atraer los mejores clientes. Y a medida que comienzan a ofrecer más créditos y de mayores montos, sobre todo a clientes con buen perfil crediticio, se presentan problemas de sobreendeudamiento y morosidad.
- En 2011 se estableció Asomicrofinanzas, organización que actualmente cuenta con 33 miembros que representan la mayor parte del mercado: bancos, cooperativas, financieras y ONG. Asomicrofinanzas está construyendo plataformas para recolectar, administrar y divulgar información sobre el mercado.
- Las estadísticas que publica el Defensor del Consumidor Financiero sobre atención de quejas muestran que está aumentando el número de días que se requieren para llegar a una resolución final. En marzo de 2012, 18% de las quejas estaban pendientes de resolución durante más de 180 días; en marzo de 2013, ese porcentaje se incrementó a 42%.

■ Costa Rica

Características principales del entorno de negocios para las microfinanzas:

- El entorno para las microfinanzas en Costa Rica sigue estando subdesarrollado y enfrenta una fuerte competencia de los bancos estatales (sobre todo del Banco Nacional de Costa Rica), que

participa extensamente en el mercado de microcrédito, pero también actúa como prestamista de segundo piso. Sin embargo, son pocos los requisitos para operar en el mercado (o ampliar la escala de operaciones).

- No hay un vehículo especializado para las microfinanzas. La mayoría de las instituciones microfinancieras están constituidas en forma de ONG no reguladas, que tienden a ser pequeñas, están subcapitalizadas y tienen pocos incentivos para formalizarse o expandir sus actividades, en vista de las oportunidades limitadas que existen en el mercado.

- En Costa Rica, las instituciones financieras reguladas por lo general se ciñen a normas estrictas de contabilidad y gestión interna, y es obligatoria la adopción de las normas internacionales (NIIF). Sin embargo, el grado de calidad y transparencia de la contabilidad varía en las instituciones no reguladas. Las normas más altas se observan en las que forman parte de redes de microfinanzas.

- La transparencia de precios varía pero en general es adecuada, así como el nivel de protección al consumidor y la información crediticia que suministran las centrales de riesgo.

Principales cambios y su impacto en el último año:

- Se propone adoptar una nueva ley para ampliar las opciones de las micro y pequeñas empresas al ofrecer garantías para los préstamos que solicitan (que incluirían, por ejemplo, activos intangibles como las cuentas por cobrar) y que, por lo tanto, podrían mejorar el acceso al crédito.

- Asimismo, se está negociando una reforma de la Ley del sistema de banca para el desarrollo, que podría ampliar el alcance para préstamos de segundo piso de bancos públicos, aunque también podría incrementar la competencia con otras instituciones microfinancieras.

- El Banco Nacional de Costa Rica y el Banco de Costa Rica fueron los primeros en adoptar en forma decidida los servicios de banca móvil y por Internet y en establecer puntos de servicio, tendencia que probablemente continúe en los próximos dos o tres años con la aplicación de estas tecnologías por

parte de algunas instituciones microfinancieras.

- Las difíciles perspectivas fiscales del país plantean un riesgo indirecto para el sector del microcrédito si no se aclara el panorama. Esto es resultado de una reducción potencial de recursos (como el financiamiento de segundo piso), así como de la falta de demanda de crédito por parte de los consumidores debido a la incertidumbre macroeconómica a menos de un año de las elecciones generales.

■ Ecuador

Características principales del entorno de negocios para las microfinanzas:

- El sector de las microfinanzas de Ecuador atravesó un período de grandes cambios desde que el actual gobierno puso en práctica la Ley de la economía popular y solidaria (LEPS). La ley ya entró en vigor y ya está funcionando la nueva Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria. Un alto número de cooperativas se han registrado ante la nueva entidad, tal como lo exige la ley, y estarán sujetas a requisitos normativos más estrictos. Este notable cambio institucional denota la importancia del segmento de cooperativas en el sector financiero, sobre todo en el microcrédito.

- Las personas entrevistadas consideran que, en general, las reformas son positivas, porque procuran imponer una regulación más formal a un sector extenso y diverso, y la mayoría de las entidades que lo componen no han estado previamente supervisadas. Sin embargo, existe incertidumbre respecto al rigor de las normas afectarán a las antiguas y ahora nuevas instituciones reguladas. Las reformas todavía están en el período de implementación.

- Durante el año pasado, el gobierno actual mostró una clara preferencia por los pequeños prestamistas de la “economía popular y solidaria”, por encima de los grandes bancos. Por esa razón, las cooperativas han quedado exentas de una serie de recientes reformas engorrosas de los impuestos a las utilidades del sector bancario. Se espera que

esto beneficie a los pequeños prestamistas.

Principales cambios y su impacto en el último año:

- Un número considerable de operadores se han colocado bajo la supervisión de la nueva Superintendencia. Pero se cree que continúa operando un alto número de prestamistas pequeños y no regulados. Dado que la Superintendencia es nueva, no queda claro si tiene o no capacidad para hacer cumplir las normas en todo el sector, sobre todo en zonas rurales remotas.
- La LEPS establece condiciones sobre un número mínimo de miembros y una base mínima de capital para constituir una cooperativa. La ley también exige que los gerentes cumplan ciertos requisitos de calificación y establece nuevos requisitos de reporte y prudenciales. Se considera que estas obligaciones son obstáculos significativos para la constitución de nuevas cooperativas y que serán engorrosos para los operadores más pequeños.
- Las autoridades llevaron a cabo reformas al sistema bien desarrollado de centrales de riesgo, sustituyendo el sistema de monitoreo a cargo de empresas privadas por la fiscalización de un órgano estatal. Esto ha propiciado inquietud en torno a la calidad futura de la información y una pérdida de conocimientos especializados, dado que Equifax, la principal central de riesgo, ya ha perdido mucha capacidad técnica.

■ El Salvador

Características principales del entorno de negocios para las microfinanzas:

- Aunque no existe una definición formal y legal de microcrédito, hasta la fecha esto no ha sido mayor obstáculo para el desarrollo del sector. El sector de las microfinanzas sigue estando constituido por una amplia variedad de instituciones, como bancos, cooperativas de crédito y compañías financieras reguladas, compañías financieras no reguladas, ONG y cooperativas. Los clientes de microcrédito tienen acceso a diferentes productos y compañías sin que

haya mucha preocupación por la aplicación de prácticas monopolísticas. Este sector representa alrededor de 15% del financiamiento total.

- Los procedimientos contables que emplean las instituciones reguladas que ofrecen microcrédito son adecuados y se registraron mejoras en las entidades no reguladas. Todas las instituciones, de todo tipo, deben observar las normas internacionales y contratar a empresas de auditoría interna y externa reconocidas; si las instituciones no cumplen estos procedimientos están sujetas a rigurosas sanciones.
- La inclusión de las operaciones de microcrédito en la cobertura de los servicios de información crediticia es un punto relativamente fuerte y continúa mejorando, aunque las instituciones microfinancieras no reguladas tienen acceso limitado a las centrales de riesgo. Las normas de protección a los clientes varían mucho y suelen ser débiles.
- El marco normativo para las transacciones financieras a través de agentes es deficiente, pero está mejorando gradualmente. Hubo cierto avance en la regulación y promoción de servicios como transferencias de remesas pero, en otros ámbitos, como las transacciones por telefonía móvil, el progreso ha sido mucho más lento.

Principales cambios y su impacto en el último año:

- El sector está enfrentando fuertes retos a corto y mediano plazo, sobre todo después de la adopción, a fines de 2012, de la Ley de usura. Esta ley, que entró en vigor en agosto de 2013, fija estrictos límites a las tasas de interés para todas las instituciones financieras, incluidas las microfinancieras reguladas y no reguladas. Estas restricciones podrían hacer que ciertas instituciones microfinancieras dejen de ser rentables o rigidizar mucho más las normas de financiamiento, y los más perjudicados serían los clientes más pobres. Esto podría debilitar todo el marco para el microcrédito y afectar las actitudes de los clientes, lo que podría dar lugar a tensiones políticas.
- En cuanto a lo positivo, se ha fortalecido el marco de protección al consumidor, con una nueva

reforma que ha eliminado todas las comisiones relacionadas con la concesión de créditos. Si bien esto puede ser otro inconveniente para ciertas instituciones, garantiza una mayor transparencia en el sistema, sobre todo porque anteriormente las instituciones microfinancieras no reguladas tenían que observar muy pocos requisitos de divulgación de datos. No obstante, todavía no se ha determinado el impacto de estas medidas.

- Existe capacidad de supervisión de las operaciones microfinancieras, pero su alcance y su eficacia son limitados, dada la necesidad de contar con más directrices regulatorias para todas las categorías de instituciones reguladas. Los cambios introducidos por la recientemente aprobada Ley de usura exigirán mayor capacidad de las instituciones actuales para emprender nuevas tareas (como verificar la divulgación puntual y exacta de las tasas de interés), y su pericia es limitada.

■ Guatemala

Características principales del entorno de negocios para las microfinanzas:

- La regulación de las microfinanzas sigue siendo débil, la definición de microcrédito es demasiado amplia y no existen reglas ni métodos diferenciados en aspectos tales como la evaluación de riesgos, la constitución de reservas y la clasificación de cartera.
- Pese a la debilidad o la ausencia de regulaciones, las instituciones gozan de amplia libertad para fijar tasas de interés, y están relativamente libres de la interferencia del estado, que puede distorsionar la competencia en el mercado de microfinanzas.
- Las normas de protección a los clientes siguen siendo deficientes en términos de transparencia de precios y de la presencia de mecanismos eficaces de resolución de conflictos. No obstante, cada vez son más las instituciones microfinancieras y las redes de instituciones microfinancieras que adhieren a las normas del Smart Campaign.
- El sistema de información crediticia sigue siendo fragmentado e incompleto. Una de las prioridades

pendientes de la Superintendencia de Bancos es la elaboración de un marco normativo que integre el registro público con centrales de riesgo privadas para poder intercambiar información con instituciones no reguladas.

Principales cambios y su impacto en el último año:

- Si se aprueba el marco normativo que el Congreso todavía estaba considerando en junio de 2013, se crearían dos nuevas formas de instituciones microfinancieras reguladas y supervisadas como sociedades anónimas: una de ellas captaría depósitos y la otra emitiría bonos, siempre y cuando se cumplan ciertos requisitos de capital mínimo, constitución de reservas y otros mecanismos de gestión de riesgos y, además, se les conceda la autorización correspondiente. Esto crearía una muy esperada vía de incorporación al sector regulado para algunas de las ONG más grandes.
- En términos que no están tan bien especificados en la ley pendiente de aprobación y que se tratarían en los reglamentos, se obligaría a las instituciones no reguladas a registrarse (pagando derechos) ante el Ministerio de Economía, el cual podría asumir algunas responsabilidades de supervisión y adoptar una función aún no debidamente especificada para la prestación de asistencia técnica, la promoción de la transparencia conjuntamente con las agencias calificadoras, y la canalización de más fondos de segundo piso.
- Se impartieron cursos de capacitación a los funcionarios de la Superintendencia de Bancos y del Ministerio de Economía, con financiamiento parcial de instituciones multilaterales, para prepararlos a asumir nuevas responsabilidades regulatorias y para desarrollar una mayor pericia. Esto ha justificado un aumento del puntaje.

■ Haití

Características principales del entorno de negocios para las microfinanzas:

- Las tres instituciones microfinancieras más grandes tienen redes nacionales que abarcan los principales centros urbanos del país, aunque la mayoría de las actividades se concentran en Puerto Príncipe por ser la capital económica. A medida que el país se fue recuperando del terremoto de 2010 y algunas ONG y proyectos han cerrado operaciones, la economía se ha visto afectada por reducciones en la demanda de servicios y liquidez. Esta tendencia está teniendo un importante impacto en las micro, pequeñas y medianas empresas (mipymes) y en su capacidad para reembolsar préstamos.
- Dos de las instituciones microfinancieras más grandes (SOGESOL y MCN) son subsidiarias no bancarias de los principales bancos del país y pueden aprovechar parte de su infraestructura para sus operaciones (por ejemplo, mecanismos de presentación de información, análisis de riesgos e iniciativas de protección a los clientes). Las cooperativas de crédito y las ONG son proveedoras integrales de microcrédito. Le Levier es la red más grande de cooperativas de crédito del país.
- No existe un marco legislativo para los servicios microfinancieros. Históricamente, la capacidad de regulación del gobierno ha sido débil y se ha caracterizado por una implementación deficiente así como por la incertidumbre.
- La falta de una central de riesgo sigue siendo un gran obstáculo para elevar el nivel general del mercado haitiano. Se dice que el Banque de la Re publique d'Haï ti (el banco central) está desarrollando un sistema. Además, la carencia de un sistema de identificación nacional es otro impedimento para crear una central de riesgo fiable.

Principales cambios y su impacto en el último año:

- El banco central ha elaborado un proyecto de ley para el microcrédito que podría imprimirle más profesionalismo al sector. A las instituciones microfinancieras más chicas les preocupa que, si se

aprueba la ley, tendrían un año para cumplir con los nuevos requisitos, que incluye coeficientes de capitalización y presentación de información financiera. Las instituciones microfinancieras que son operadas por bancos están menos preocupadas por los nuevos requisitos que podrían aplicarse. Sin embargo, no hay un plazo definido para la aprobación de la nueva ley y el proyecto aún no ha sido presentado formalmente.

- Debido a la reducida capacidad del estado para fiscalizar la actividad financiera, las ONG no tienen dificultades para captar depósitos.
- La plataforma de banco móvil introducida por Tcho Tcho Mobile permaneció inactiva gran parte del año, pero fue lanzada nuevamente en junio de 2013 con una mayor flexibilidad de operación. La nueva plataforma no se limita a la asociación con un solo banco y permite efectuar transferencias internacionales, como remesas.
- La agitación social y política generada por los enormes problemas económicos y políticos del país ha provocado incendios intencionales en Puerto Príncipe, cerca de los mercados. Las microempresas están empezando a sentir los efectos perjudiciales de esos incendios y del deterioro del entorno sociopolítico.

■ Honduras

Características principales del entorno de negocios para las microfinanzas:

- El marco regulatorio de las microfinanzas está relativamente bien desarrollado e incluye una definición de la actividad y un tipo de institución especializada conocida como Organismo Privado de Desarrollo Financiero (OPDF), el primero de los cuales fue establecido en 2005. Sin embargo, la capacidad especializada de regulación y supervisión de los servicios microfinancieros sigue siendo limitada.
- Existe una amplia gama de tipos institucionales en el sector de las microfinanzas, tanto entre las instituciones reguladas como entre las no reguladas, aunque hay una alta concentración de cartera en cuatro grandes instituciones

microfinancieras. No obstante, los OPDF prefieren convertirse en compañías financieras y no en microfinancieras, porque las normas de 2012 establecieron requisitos de reservas técnicas y retención de impuestos.

- Si bien han mejorado las normas de transparencia para una serie de instituciones microfinancieras mejor administradas, reguladas y no reguladas, las normas sobre declaración de tasas de interés (que se volvieron mucho más estrictas para las instituciones reguladas a partir de agosto de 2013, según la nueva regulación) no se aplican a las instituciones no reguladas, muchas de las cuales siguen ocultando información sobre tasas de interés, comisiones y otros cargos a los consumidores.
- La migración a las NIIF de las instituciones reguladas volvió a aplazarse; se prevé que no tendrá lugar antes de 2014.
- Hasta la fecha se observa un desarrollo muy limitado de operaciones bancarias a través de agentes y por telefonía celular.

Principales cambios y su impacto en el último año:

- Las conmociones políticas relacionadas con la creciente violencia urbana y rural y la inestabilidad política amenazan las operaciones y la salud del sector de las microfinanzas en un año de volatilidad económica y de elecciones presidenciales y legislativas cruciales, que tendrán lugar en noviembre, y han dado lugar a una reducción del puntaje.
- Las nuevas normas han fortalecido apreciablemente los mecanismos de resolución de conflictos y el sistema de información financiera para las instituciones financieras reguladas.
- Se siguen haciendo esfuerzos, con asistencia técnica multilateral, para que 25 cooperativas se sometan voluntariamente a la regulación continúan, y se publique un manual oficial de contabilidad especializada para aquellas cooperativas que opten por ser supervisadas por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS). No obstante, en julio de 2013, todavía no había ninguna cooperativa bajo la supervisión y la regulación de la CNBS.

■ Jamaica

Características principales del entorno de negocios para las microfinanzas:

- El sector sigue estando subdesarrollado y está constituido por un pequeño número de ONG no reguladas además de cooperativas de crédito, que apenas recientemente comenzaron a ser sometidas a un escrutinio regulatorio, y unas pocas compañías y bancos privados que ofrecen microcrédito.
- La precaria situación de la economía jamaicana ha dado lugar a una proliferación de pequeños prestamistas. Pero la distinción entre micropréstamos para fines productivos y prestamistas en los días de pagos de salarios sigue siendo difusa. Existe un gran número de cooperativas de crédito no reguladas; actualmente, es relativamente fácil constituir una cooperativa de crédito. Sin embargo, si se concretan las propuestas de una supervisión más estricta por parte del Banco de Jamaica (el banco central), el proceso se volvería más difícil.

Principales cambios y su impacto en el último año:

- Dos centrales de riesgo privadas (CRIF NM Credit Assure Ltd. y Creditinfo Jamaica Ltd.) obtuvieron licencias de operación otorgadas por el Ministerio de Hacienda y han comenzado a recolectar información sobre el historial de crédito de los prestatarios. Sin embargo, hasta ahora solo se ha registrado una institución microfinanciera.
- El Banco de Jamaica sigue presionando por una regulación más estricta de las cooperativas de crédito, pero estas siguen resistiéndose a las reformas, las que impondrían límites al crédito no garantizado y requisitos de capital mínimo para constituir una cooperativa. Esto erigiría fuertes barreras para entrar al mercado.
- El Banco de Jamaica está promoviendo activamente el microfinanciamiento como una manera de estimular la débil economía del país. Esto se está haciendo por medio de desembolsos de fondos adicionales a través del Banco de Desarrollo de Jamaica, que hasta la fecha ha beneficiado a diez instituciones microfinancieras.

■ México

Características principales del entorno de negocios para las microfinanzas:

- No existe un marco general para las microfinanzas. El principal ente regulador, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) ha definido a las microfinanzas como una amplia gama de servicios dirigidos a la población de bajos ingresos y no como un sector diferenciado. No obstante, la CNBV trató de consolidar la actividad microfinanciera en un número limitado de entidades jurídicas, reduciendo así la complejidad del mercado que se apreciaba en años anteriores.
- Las Sociedades Financieras Populares (Sofipos) que operan con fines de lucro, constituyen el vehículo regulado principal para las microfinanzas, junto con las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Crédito (Socaps), sin fines de lucro, que tienen un sistema de reglamentación auxiliar. Tanto las Sofipos como las Socaps están autorizadas para captar depósitos. Los bancos son actores importantes en el sector, y algunos tenían más de dos millones de prestatarios en 2012. Las instituciones microfinancieras no reguladas operan, en general, bajo la figura de Sociedades Financieras de Objeto Múltiple (Sofomes-ENR), así como lo hacen las cooperativas que aún no han alcanzado al estatus de Socap.
- La transparencia varía mucho dependiendo del tipo de institución microfinanciera, su tamaño y su condición de regulada o supervisada. En general, las normas de contabilidad son estrictas para las instituciones reguladas (solo las firmas que cotizan en bolsa tienen permitido adoptar las NIIF), en tanto que se obliga a las instituciones microfinancieras no reguladas a adoptar normas mínimas de transparencia y gestión si forman parte de una red. Las instituciones reguladas operan con un alto grado de transparencia de precios, pero las instituciones microfinancieras no reguladas tienden a evitar dar a conocer sus tasas de interés efectivas.
- Existe una Comisión Nacional para la Defensa de los Usuarios de las Instituciones Financieras (CONDUSEF), que también tiene facultades

moderadas de supervisión gracias a una ley recientemente promulgada. La divulgación de comisiones es obligatoria para las instituciones reguladas y no reguladas por la CONDUSEF. La CONDUSEF también ofrece servicios de resolución de conflictos, como la conciliación, pero también puede abarcar el arbitraje. Hay también dos centrales de riesgo, que en conjunto cubren casi al 100% de la población adulta.

Principales cambios y su impacto en el último año:

- Debido a la escasa probabilidad de que muchas cooperativas no reguladas cumplieran con el plazo de conversión en Socaps, fijado originalmente para el 31 de diciembre de 2012, la CNBV ha concedido una prórroga de dos años, hasta el 31 de marzo de 2014, con la consecuencia negativa de que sigue habiendo cientos de instituciones no reguladas en operación.
- El sobreendeudamiento continúa siendo un problema en algunas regiones del país, sobre todo en el sur. En general, el mercado de microcrédito parece encaminarse hacia una mayor consolidación, y en los últimos años se registraron numerosas fusiones y adquisiciones. Las comisiones y las tasas son todavía más altas que en otros países latinoamericanos, en parte como resultado de los elevados niveles de concentración (cuatro empresas dominan el mercado) y también debido a que la competencia se centra menos en el precio de los préstamos que en el acceso a servicios, aplicando requisitos menos complicados y ofreciendo mayores montos de préstamos.
- La Cámara de Diputados aprobó una importante reforma del sector bancario, la cual probablemente adquiera fuerza de ley en el segundo semestre del año. Esa reforma hace grandes avances en el estímulo a la inclusión financiera y en el fortalecimiento de la función del gobierno en el segmento de banca de desarrollo, y dota a la CNBV y (especialmente) a la CONDUSEF de mayores facultades regulatorias en ámbitos tales como la imposición de sanciones y la resolución de conflictos.

■ Nicaragua

Características principales del entorno de negocios para las microfinanzas:

- Existe un gran potencial para las microfinanzas en Nicaragua. La falta de interés de los principales bancos en financiar emprendimientos comerciales de pequeño y mediano tamaño o productores agrícolas (debido a que los costos de operación son más elevados) ha generado una demanda insatisfecha de servicios de crédito, sobre todo en zonas rurales. Tras un período de significativa volatilidad política y económica, el sector se ha estabilizado y ha comenzado a recuperarse. Actualmente el sector atiende a más de 260.000 clientes.
- En Nicaragua opera una amplia variedad de proveedores de microcrédito, la mayoría de los cuales no están regulados por la entidad de regulación financiera tradicional. No obstante, casi todas las instituciones microfinancieras no reguladas están sujetas a la supervisión de la Comisión Nacional de Microfinanzas (CONAMI), cuya misión es mejorar las normas de operación de este tipo de institución microfinanciera y de esa manera fortalecer la capacidad supervisoría sobre las ONG de microcrédito que previamente no estaban supervisadas. Además, una ley promulgada en 2011 se centra en mejorar la transparencia de las tasas de interés; en permitir a las instituciones microfinancieras fijar libremente sus tasas de interés, aunque les prohíbe imponer otros tipos de cargos a los prestatarios, y en establecer un límite máximo a los cargos que pueden cobrar las instituciones por atrasos en los pagos.
- Las transacciones financieras a través de agentes se encuentran en sus etapas iniciales de desarrollo, pero las autoridades están poniendo gradualmente en práctica normas sobre la manera de regular y crear nuevos métodos para ampliar el alcance de las microfinanzas. Existe particular interés entre algunos proveedores de servicios de telecomunicaciones e instituciones microfinancieras de ofrecer productos de banca móvil, así como otros servicios, como microseguros y micropensiones.

Principales cambios y su impacto en el último año:

- La aplicación de la Ley de microfinanzas de 2011 ha cobrado impulso durante el año pasado, y la CONAMI comenzó a operar en octubre de 2012. La CONAMI se dedicó a emitir un amplio conjunto de normas que van desde requisitos administrativos hasta cuestiones de auditoría externa e interna. Se prevé que termine el proceso regulatorio el próximo año, emitiendo normas en ámbitos cruciales, como la protección de los clientes, la transparencia de precios, la gestión de riesgos y la estandarización de la información financiera.
- Hubo una interacción muy positiva entre la CONAMI, otras dependencias de gobierno, instituciones microfinancieras y expertos externos para aligerar el proceso de transición al nuevo marco normativo. Esto ha ayudado a la mayoría de las instituciones microfinancieras a cumplir con las nuevas obligaciones establecidas por la Ley de microfinanzas de 2011 (que incluye nuevos requisitos de capital) sin causar ningún riesgo significativo al sector. Es más, la CONAMI ha trabajado con actores locales y externos en la publicación de normas específicas del sector modeladas en las mejores prácticas internacionales.
- Los riesgos políticos han disminuido considerablemente y el gobierno parece seguir comprometido con la recuperación del sector del microcrédito. Esto ha ayudado a restablecer la confianza de las instituciones microfinancieras (que ahora pueden dedicarse a ampliar sus servicios y bases de clientes) y de los prestamistas internacionales, que están ofreciendo nuevos servicios de crédito. Pese a todo, persisten algunos retos a resolver, como la dependencia de fondos externos y los riesgos institucionales, dadas la debilidad del sistema judicial y la ineficiencia de la burocracia del país, además de los cuestionamientos sobre la constitución de fondos de la CONAMI.

■ Panamá

Características principales del entorno de negocios para las microfinanzas:

- Se considera que la regulación y la supervisión del sector financiero en general son de alta calidad. Excepto por la licencia que se otorga para constituir bancos de microfinanzas, todavía no existe ninguna regulación específica para las microfinanzas. La responsabilidad por la supervisión de las instituciones que operan con microfinanzas está dispersa en entidades diferentes para bancos/bancos especializados, financieras y cooperativas.
- En términos generales, se considera que la única central de riesgos, establecida desde hace mucho tiempo, es de buena calidad, es ampliamente utilizada y las diversas instituciones microfinancieras le envían reportes. La cobertura de la población adulta está por encima del promedio regional.
- El avance en la protección a los clientes no es uniforme, aunque se están redoblando los esfuerzos para la autorregulación voluntaria mediante la red sectorial y la adopción de normas acordes a las mejores prácticas internacionales por parte de algunas instituciones.

Principales cambios y su impacto en el último año:

- La Superintendencia de Bancos ha emitido nuevas regulaciones sobre banca electrónica y móvil y corresponsales no bancarios, y ha autorizado una nueva cuenta simplificada para clientes selectos en los últimos dos años y medio, como parte de su nuevo énfasis en la inclusión financiera. Pese a ello, las instituciones no han innovado en la misma medida y algunos entrevistados critican las normas sobre movilización de depósitos, así como las nuevas directrices sobre gestión de riesgos porque las consideran demasiado conservadoras y rígidas.
- El amplio sector de cooperativas se mantiene en un limbo regulatorio y por lo menos tres grandes cooperativas están bajo intervención oficial del Instituto Panameño Autónomo Cooperativo (IPACOOOP); los esfuerzos previos para someter a las

cooperativas a una regulación prudencial de la superintendencia han encontrado resistencia, pero se iniciaron conversaciones sobre la posibilidad de que el IPACOOOP reciba asistencia técnica para que al menos las cooperativas más grandes queden bajo supervisión prudencial.

■ Paraguay

Características principales del entorno de negocios para las microfinanzas:

- El entorno regulatorio es propicio para la concesión de microcrédito por parte de bancos y financieras. El techo a las tasas de interés es suficientemente alto como para permitir obtener una rentabilidad (aunque las instituciones no reguladas suelen operar fuera de ese tope). Existe una competencia directa de instituciones de primer piso subsidiadas por el estado en el sector de microcrédito, pero su impacto es limitado.
- La capacidad de regulación y supervisión especializadas de las microfinanzas por parte del Banco Central del Paraguay es moderada pero se ha fortalecido en años recientes. Se ha creado una oficina para promover la inclusión financiera.
- Paraguay cuenta con un sistema moderadamente eficaz de información crediticia. El sistema de información crediticia de carácter público sólo opera con instituciones reguladas. Existe una central de riesgo privada que utilizan casi todas las instituciones del sector pero ofrece principalmente información negativa. Ambas entidades tienen una cobertura bastante amplia de la población en comparación con otros países de la región, aunque el acceso a la información sobre deudores que han sido enjuiciados a través de los tribunales fue bloqueado por un fallo de la corte emitido en junio y está actualmente en proceso de apelación.

Principales cambios y su impacto en el último año:

- La transparencia de la contabilidad ha mejorado significativamente. Esto se refleja en los puntajes notablemente más altos que ha publicado Mix Market sobre las siete instituciones

microfinancieras que cotizan en bolsa desde el año pasado, y en ciertos avances en la autorregulación de las cooperativas en el marco del Instituto Nacional de Cooperativismo (INCOOP).

- Si bien el Banco Central del Paraguay exige a las instituciones reguladas que publiquen mensualmente sus tasas de interés, en realidad, las tasas efectivas —que incluyen comisiones y otros cargos— no siempre se divulgan con claridad.
- Se están haciendo esfuerzos para crear una cuenta bancaria simplificada, así como un marco jurídico para la banca móvil. La normativa que facilita este tipo de operaciones bancarias sin sucursales ha estado inmersa en conflictos para dirimir las funciones de las operadoras de servicios de telecomunicaciones y las instituciones financieras.
- Según se informa, el Banco Central está estableciendo una oficina de protección al consumidor, lo que sería importante porque las oficinas de gobierno que existen son para fines generales y no están equipadas para atender cuestiones financieras y microfinancieras. La autorregulación está avanzando lentamente: ocho instituciones microfinancieras han adherido a las normas de la Smart Campaign y una está actualmente sujeta a una evaluación del cumplimiento.
- La percepción de riesgo político y regulatorio ha decrecido considerablemente desde la crisis que giró en torno al juicio político y destitución del presidente de 2012. Recientemente hubo nuevos comicios y el gobierno electo, que fue bien acogido, tomará posesión con una mayoría estable en agosto; las autoridades financieras se mantuvieron autónomas y competentes en su gestión y regulación de la economía y del microcrédito durante la crisis, y las instituciones parecen haber capeado el temporal.

■ Perú

Características principales del entorno de negocios para las microfinanzas:

- La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), que es el ente regulador principal de las microfinanzas en Perú, ha implementado normas para crear un mercado imparcial y competitivo. Se caracteriza entre otras cosas por la ausencia de un tope a las tasas de interés, requisitos razonables de capital y la existencia de diversas estructuras jurídicas, las barreras para el ingreso son bajas.
- Una adecuada supervisión y la existencia de centrales de riesgo sólidas en el país contribuyeron a desarrollar un mercado competitivo. El año pasado, cinco nuevas instituciones microfinancieras solicitaron constituirse legalmente bajo una estructura regulada simplificada, y cuatro se pasaron de una estructura a otra.
- Los altos niveles de transparencia en lo que se refiere a las tasas de interés efectivas, los estados financieros e incluso los mecanismos de resolución de conflictos entre clientes, complementan este marco legislativo y regulatorio. La SBS da seguimiento a toda esta información y la da a conocer al público en Internet y en los periódicos. Las instituciones microfinancieras individuales deben publicar sus tasas de interés y estadísticas sobre resolución de conflictos en sus sitios Web.
- Las iniciativas de protección a los clientes han evolucionado, trascendiendo el ámbito de la implementación de las mejores prácticas, y ahora se hace hincapié en la educación de los clientes a fin de que entiendan conceptos financieros y conozcan sus derechos. Para corregir los bajos niveles de conocimientos financieros, la SBS y el Ministerio de Educación de Perú elaboraron planes de estudio para enseñar estas habilidades en las escuelas, lo que las hace entidades pioneras en este ámbito.

Principales cambios y su impacto en el último año:

- En enero de 2013, el Congreso aprobó la Ley 29.985, que define las características básicas del dinero electrónico como instrumento de inclusión

financiera. Esta ley crea una clase de compañías, denominadas Empresas Emisoras de Dinero Electrónico, que pueden emitir y captar dinero electrónico, pero no ofrecerán toda la gama de productos y servicios financieros. Como son emisoras de dinero, estarán sujetas a la regulación prudencial de la SBS. La Ley 29985 también establece políticas de protección para los consumidores de dinero electrónico. Todavía no se ha materializado el impacto de esta nueva ley.

- La competencia sigue haciendo bajar las tasas de interés y creando presiones sobre la rentabilidad. Los clientes de instituciones microfinancieras con buena calificación crediticia suelen recibir ofertas de varias instituciones que compiten entre sí. El sobreendeudamiento es un riesgo, y los índices de morosidad en el sector del microcrédito se han mantenido por encima del promedio histórico, aún después de que el país se recuperara de la crisis financiera de 2008-09. Los préstamos en mora, como porcentaje de la cartera, registran un nivel más alto que antes de la crisis, y la SBS está vigilando la situación.

- Se han suscitado recientemente preocupaciones por el deterioro de la calidad de los activos que, en realidad, reflejan superposiciones geográficas y de clientes de las instituciones proveedoras de servicios microfinancieros. Las cajas municipales de ahorro y crédito (CMAC), en particular, tienden a ser más activas en zonas urbanas y conurbadas, y los mercados rurales siguen estando en su mayor parte subatendidos.

- Para incitar a las ONG a que declaren información crediticia a la central de riesgo, la SBS, junto con el Consorcio de Organizaciones Privadas de Promoción al Desarrollo de la Pequeña y Microempresa (COPEME), van a impartir talleres de capacitación. Estas actividades tienen por objeto enseñar a los representantes de ONG a remitir información puntualmente a la central de riesgo de la SBS. El proceso comenzó con las ONG más grandes, que ya están declarando datos a las centrales de riesgo privadas.

■ República Dominicana

Características principales del entorno de negocios para las microfinanzas:

- El sector de las microfinanzas carece de un marco regulatorio de amplia cobertura lo que se intenta remediar con el proyecto de regulación elaborado por el Banco Central de la República Dominicana (BCRD). El sector está integrado por 25 instituciones, reguladas y no reguladas. Tres de ellas son bancos de crédito y ahorro regulados, dos son asociaciones de ahorro y préstamo reguladas, y el resto son cooperativas y ONG no reguladas.
- La constitución de una institución microfinanciera, regulada o no, es un proceso sencillo y transparente; sin embargo, no hay ninguna disposición jurídica que establezca un proceso de transformación, lo que obliga a las ONG a crear nuevas entidades si quieren convertirse en reguladas. Recientemente aumentaron los impuestos a las ONG; se observa además una tendencia creciente de ONG que se transforman en instituciones microfinancieras reguladas para poder captar depósitos.
- Las cooperativas también ofrecen microcrédito. Tanto las ONG como las cooperativas, que son instituciones no reguladas, practican alguna forma de autorregulación y observan normas de transparencia.
- No existe un mecanismo de resolución de conflictos bien establecido para las instituciones microfinancieras.
- Se considera que la información sobre historial de crédito es precisa, pero no está totalmente actualizada. Existe una brecha de información de 42 días que dificulta la evaluación de riesgos en los micropréstamos. Las instituciones microfinancieras no reguladas no están obligadas a reportar datos a las centrales de riesgo.

Principales cambios y su impacto en el último año:

- El gobierno que asumió el mando en 2012 intensificó los programas públicos que se abocan directamente al microcrédito. Las tasas de interés están subsidiadas y no están sujetas a regulación,

lo que constituye una dura competencia para las instituciones microfinancieras. También existe la preocupación de que se produzca un aumento vertiginoso de pagos en mora y un retroceso de la educación financiera general si esos programas no hacen un seguimiento adecuado de los préstamos.

- Las instituciones microfinancieras no reguladas han registrado altas tasas de crecimiento en los últimos años. Este segmento está llegando a un momento crítico, dado que algunas entidades son grandes, ofrecen diversos productos y están compitiendo por los clientes con las instituciones microfinancieras reguladas.

- La aplicación de nuevos impuestos a todas las cuentas que generan intereses desestimulará el ahorro y elevará los costos de operación de las instituciones microfinancieras, pero la eliminación paulatina de un impuesto de 1% sobre todos los activos bancarios beneficiará a las instituciones microfinancieras reguladas.

- A medida que continúa creciendo el mercado, va adquiriendo más importancia la educación del cliente, un aspecto fundamental de su protección. El Banco ADOPEM, una prominente institución microfinanciera, desarrolló programas innovadores para enseñar al público a evaluar y seleccionar los productos que más les convienen.

- En 2013, la Superintendencia de Bancos adoptó el Reglamento de Subagente Bancario, que permite a las instituciones financieras reguladas prestar servicios bancarios a través de agentes y/o establecimientos comerciales autorizados como hoteles, farmacias, oficinas de telecomunicaciones, pequeñas tiendas y supermercados, cuando no exista una sucursal o un punto de servicio.

■ Trinidad y Tobago

Características principales del entorno de negocios para las microfinanzas:

- Trinidad carece de un marco normativo o conocimientos especializados para regular las microfinanzas. La Ley de instituciones financieras norma las actividades regulares de las instituciones bancarias y no bancarias, incluido el crédito, para

lo cual estas deben contar con un permiso del Banco Central de Trinidad y Tobago. No se dispone de datos concretos, pero pareciera que son pocos los bancos que están reduciendo la escala de sus operaciones para ofrecer microcréditos. Las operaciones microfinancieras de ONG y cooperativas de crédito no están sujetas a regulación prudencial, y tanto las instituciones microfinancieras reguladas como las no reguladas tienen plena libertad para fijar sus propias tasas de interés.

- Existen programas de primer piso subsidiados por el gobierno para apoyar a microempresarios, pero no se ha podido determinar si distorsionan o no el mercado, dada la poca penetración de las microfinanzas en el país.

- Las normas contables son sólidas, y las instituciones financieras reguladas están obligadas a utilizar las NIIF, pero en la práctica las normas son poco estrictas para las instituciones microfinancieras no supervisadas. Existe asimismo un sistema voluntario de mediadores (ombudsmen) de servicios financieros en el segmento regulado, pero con impacto limitado en la resolución de conflictos en lo que se refiere al microcrédito. Las instituciones no reguladas carecen de esos mecanismos internos.

Principales cambios y su impacto en el último año:

- Pese a que las autoridades reguladoras no insisten en un modelo de inclusión financiera a través de agentes, en el que se recurra a corresponsales no bancarios o se realicen transacciones electrónicas, la banca móvil ha comenzado a hacer aparición en varios bancos comerciales. En la actualidad constituye una pequeña proporción de las transacciones.

- No se sabe aún si el impulso hacia una supervisión más estricta de las cooperativas de crédito (con importantes actividades de microcrédito) que se generó en años recientes durante la investigación del colapso de uno de los principales conglomerados locales y una gran cooperativa de crédito llevarán al nuevo gobierno a aprobar un proyecto de ley de 2012 que fue presentado al parlamento; la nueva ley sometería

las cooperativas de crédito a la supervisión prudencial del Banco Central.

- El Banco Central necesitará recursos y personal adicionales si se aprobara esa reforma, dado que la entidad está agotando su capacidad debido a sus nuevas responsabilidades de supervisión del sector de los seguros, así como de los bancos y entidades no bancarias.
- En 2012, Microfin Caribbean Holdings, la subsidiaria de microcrédito regional del conglomerado DFL Holdings, cerró sus operaciones en Trinidad debido a las crecientes pérdidas incurridas en la subsidiaria y a una amplia reestructuración de la casa matriz. Esto dejó solo una institución financiera activa que reporta en MIX Market en julio de 2013.

■ Uruguay

Características principales del entorno de negocios para las microfinanzas:

- El país cuenta con programas sociales de asistencia a los pobres, y las instituciones microfinancieras los complementan ofreciendo sus productos financieros. Históricamente, las operadoras de microcrédito han sido parte del sistema de bienestar social y su misión no era ser autosostenibles ni lucrativas.
- No hay un marco legislativo que aborde específicamente las microfinanzas. Sí existe una sólida regulación de los servicios financieros, pero la fiscalización de las microfinanzas es limitada. Se imponen techos a las tasas de interés, los cuales se calculan usando tasas que incluyen los préstamos comerciales y, en consecuencia, son artificialmente bajas. Este bajo nivel de los techos a las tasas de interés disuade a las empresas de ofrecer microcrédito, porque les resulta más difícil llegar a su punto de equilibrio financiero.
- Las leyes de protección a los clientes son estrictas y el gobierno está elaborando programas de educación financiera. Hay margen para reformas, sobre todo con respecto al techo de las tasas de interés.

Principales cambios y su impacto en el último año:

- En junio de 2013, el Banco Central del Uruguay aprobó nuevas leyes sobre corresponsales financieros y cuentas bancarias simplificadas. Esta legislación tiene por objeto ampliar el acceso a los servicios financieros, sobre todo para la población de bajos ingresos o que residen en lugares geográficos remotos.
- Las principales instituciones microfinancieras observan las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC), reportan información al Banco Central y, a finales de 2012, representaban alrededor de 70% de la cartera microcrediticia. Las instituciones no reguladas (las ONG) no están sujetas a las regulaciones del sistema financiero, pero deben cumplir las normas contables uruguayas.
- En marzo de 2013, la cartera de micropréstamos en manos de instituciones financieras ascendía a un total de 807,8 millones de pesos (alrededor de US\$39 millones), lo que representa un aumento de 24% con respecto a 2012. El número de clientes era de 23.700. Se espera que el crecimiento se desacelere en 2013.
- El año pasado, el gobierno reclasificó las categorías de financiamiento para autorizar tasas de interés diferenciales para los micropréstamos a microempresas. Los topes a estas tasas de interés son más elevados que para otros tipos de microcrédito, pero siguen siendo artificialmente bajos para el mercado.
- El Observatorio de Microfinanzas, que fue fundado en agosto de 2010, sigue trabajando para proveer de transparencia y conocimientos al sector. Desempeña un papel crucial en la recopilación de datos, el análisis y la comunicación de tendencias y hallazgos.

■ Venezuela

Características principales del entorno de negocios para las microfinanzas:

- Venezuela cuenta con una ley de promoción del sector del microcrédito, pero no incluye disposiciones sobre supervisión ni sobre gestión de

riesgos que hagan distinción entre microfinanciamiento, préstamos de consumo y créditos a pequeñas empresas. No existe regulación para las entidades no bancarias que ofrecen productos de microfinanzas. Los bancos y otras instituciones financieras que los ofrecen están regulados por la Ley general de bancos y otras instituciones financieras de 2010.

- El sector de las microfinanzas sigue siendo relativamente pequeño y no se creó ninguna entidad nueva durante el año pasado. El difícil entorno de negocios y la intervención del gobierno, que ha comprometido la autonomía de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (Sudeban), limita la creación de instituciones microfinancieras no reguladas. La Ley orgánica del sistema financiero nacional no contiene un marco regulatorio diferenciado para promover la creación de instituciones microfinancieras reguladas.

- Los bancos públicos y las instituciones financieras públicas que ofrecen productos de microcrédito distorsionan la competencia en el mercado. Los productos microfinancieros de las entidades públicas están orientados a las nuevas organizaciones del modelo socialista, como los consejos comunales o las empresas de propiedad social que ofrecen tasas inferiores a las del mercado y condiciones más flexibles para obtener un préstamo.

- Aunque Venezuela cuenta con un marco jurídico bien desarrollado para la protección general del consumidor, hay varios obstáculos prácticos para abordar efectivamente los conflictos con los clientes. Con un marco institucional muy débil, los procesos judiciales son lentos, burocráticos y costosos.

- Debido a la ausencia casi completa de centrales de riesgo, los proveedores de servicios de microfinanzas tienen un acceso muy limitado a la

información crediticia, salvo que puedan obtenerla individualmente. Esto alarga los tiempos de respuesta a las solicitudes de crédito. La central de riesgo pública administrada por Sudeban recoge información limitada mediante un costoso proceso, y los datos son poco relevantes para las microfinanzas.

Principales cambios y su impacto en el último año:

- La inflación ha aumentado rápidamente en 2013, limitando la sostenibilidad de los productos de microcrédito, sobre todo para las entidades no bancarias.

- El entorno para las microfinanzas sigue siendo difícil. Si bien el diálogo entre el sector financiero privado que ofrece microcrédito y la Sudeban logró atraer la atención de la entidad reguladora del sector, el gobierno no ha tomado medidas concretas. El gobierno sigue distorsionando la competencia en el mercado por medio de restricciones a las tasas de interés, requisitos relativos a préstamos dirigidos y la presencia de microprestamistas públicos subsidiados.

- La Sudeban adoptó una norma para aumentar la protección de los clientes, y exige a los bancos que atiendan las quejas de los consumidores en un plazo específico. En la práctica, esto ha reducido el número de conflictos que tienen que ser resueltos por terceros.

- Los bancos comerciales y de desarrollo que ofrecen micropréstamos han desarrollado programas para acrecentar la educación financiera de sus clientes y ofrecer apoyo jurídico y empresarial a las microempresas. No obstante, las dificultades para constituir una empresa en Venezuela y el costo de los trámites necesarios para formalizar una actividad económica han limitado la creación y el crecimiento de nuevas empresas formales a través de micropréstamos. ■

Oriente Medio y Norte de África

■ Egipto

Características principales del entorno de negocios para las microfinanzas:

- El Banco Central de Egipto y el Ministerio de Solidaridad Social son las dos autoridades centrales encargadas de regular las microfinanzas en Egipto. Sin embargo, ninguno de los dos tiene la capacidad ni los medios para regular debidamente este sector y no existe un marco normativo específico para los servicios microfinancieros.
- Cuatro bancos y más de 400 ONG de microcrédito proporcionan servicios de microfinanzas en todo el país. Las organizaciones no gubernamentales de microcrédito constituyen la amplia mayoría de ese sector.
- El sector de las microfinanzas no satisface actualmente las expectativas y las necesidades de los pobres. Hay un margen considerable para una reforma regulatoria y para el crecimiento del sector.

Principales cambios y su impacto en el último año:

- La inestabilidad política sigue trabando al sector. La destitución de Mohamed Morsi probablemente dé lugar a un retraso y a una modificación del nuevo proyecto de ley sobre ONG que debía haber sido votada por el Consejo Shura este año.
- Los mecanismos de resolución de conflictos en el sector son débiles; ni las leyes ni la Asociación para la Protección del Consumidor ofrecen soluciones efectivas. En la práctica, comúnmente se recurre a mecanismos informales de resolución de diferencias. Sin embargo, ocho de las principales ONG de microcrédito participan en la Smart Campaign, que las obliga a contar con mecanismos para atender quejas.
- La central privada de riesgo I-Score está en plena operación, y abarca a 600.000 clientes de

seis instituciones microfinancieras; actualmente está en proceso de expansión de esta cobertura fuera de El Cairo.

■ Líbano

Características principales del entorno de negocios para las microfinanzas:

- Persiste el predominio de las dos facciones políticas y sectarias principales en el sector de las microfinanzas. Emkaan opera con fondos del Grupo Hariri y tiene alrededor de 5.500 prestatarios activos. Al Qard Al Hassan opera con fondos de Hizbolá y presta servicios a alrededor de 69.000 clientes.
- La supervisión del sector de las microfinanzas es débil e ineficaz. El Ministerio del Interior, que supervisa a las ONG de microcrédito, no tiene ni la capacidad ni los medios para regular las operaciones financieras de las instituciones de microfinanzas. El Banco del Líbano (el banco central), que regula las instituciones financieras, no da prioridad a la regulación de las microfinanzas ni sigue de cerca las actividades de las instituciones microfinancieras.
- En total hay alrededor de 20 instituciones microfinancieras, en su mayoría ONG situadas en zonas urbanas. Existe aún un amplio margen para el crecimiento del sector de las microfinanzas en el Líbano, particularmente en las zonas rurales.

Principales cambios y su impacto en el último año:

- Ibdaa, entidad fundada por el Programa del Golfo Árabe para el Desarrollo (AGFUND) inició operaciones como institución financiera nueva en julio de 2012, llevando a tres el número de entidades del Líbano que proporcionan servicios de microfinanzas.
- La inestabilidad política, así como la falta de capacidad e interés en el Ministerio del Interior y el banco central, continúan demorando las reformas que tanto se necesitan en el sector de las microfinanzas.
- La guerra en Siria y el arribo de grandes números de refugiados al Líbano está ejerciendo

presión sobre la capacidad de los prestatarios para reembolsar sus préstamos y sobre la posibilidad de que las instituciones microfinancieras operen en zonas cercanas a la frontera sirio-libanesa.

- La infraestructura puede resultar un obstáculo, los precios de las propiedades y los alquileres siguen siendo elevados en todo el país, las comunicaciones por Internet y por telefonía celular son costosas y todavía no se pueden realizar transacciones microfinancieras a través de la banca móvil.

■ Marruecos

Características principales del entorno de negocios para las microfinanzas:

- En el sector predominan algunas instituciones microfinancieras grandes. La concentración del mercado ha aumentado en los dos últimos años y probablemente se intensifique a medida que las instituciones microfinancieras pequeñas vayan formando alianzas.
- El microcrédito es el único servicio financiero que las instituciones microfinancieras ofrecen actualmente.
- El considerable aumento de préstamos en mora que se registró en 2008 ya está bajo control y ha sido mitigado recientemente con la creación de la nueva central de riesgo.
- Las principales instituciones microfinancieras (que representan más de 90% del mercado) emplean prácticas adecuadas de gestión y contabilidad y son bastante transparentes.

Principales cambios y su impacto en el último año:

- En diciembre de 2012, el consejo de gobierno adoptó la Ley No. 41-12 que enmienda y complementa la Ley de asociaciones de microcrédito No. 18-97, como parte de la estrategia nacional. La adopción de la nueva ley formaliza un marco para consolidar asociaciones de microcrédito mediante fusiones o adquisiciones. El propósito de la ley es alentar a las entidades más pequeñas a que se agrupen para alcanzar una masa crítica.

- Las instituciones microfinancieras pequeñas han logrado formar una red profesional. Esto mejorará la presentación de información al Banco al Maghrib (el banco central) y a la central de riesgo privada. Esta, operada por Experian, está funcionando satisfactoriamente e impide empréstitos múltiples.
- El sector del microcrédito se ha recuperado exitosamente de la revuelta que tuvo lugar en el sur de Marruecos contra las microfinanzas, y se ha restablecido plenamente la estabilidad.
- El sector privado, el gobierno y algunos organismos internacionales se están coordinando para fortalecer la infraestructura para el microcrédito a fin de promover plataformas comunes y nuevos productos para las instituciones microfinancieras.

■ Yemen

Características y aspectos principales del entorno de negocios para las microfinanzas:

- En vista de que solo 7% de los yemeníes tienen cuenta bancaria, el país parecería ser un mercado ideal para las microfinanzas, con la demanda de servicios financieros que existe desde hace mucho tiempo en la población.
- Aunque el sector todavía es pequeño, ha crecido con suma rapidez, pasando de solo 3.282 prestatarios activos en el año 2002 a 66.419 en el año 2010. Sin embargo, retrocedió a raíz de la crisis política que atravesó el país en 2011, y el número de prestatarios había bajado a 63.664 para fines de septiembre. No obstante, el sector se recuperó y el número de prestatarios ascendía a 82,206 para fines de 2012.
- El sector de las microfinanzas comprende las organizaciones no gubernamentales de microcrédito, supervisadas por la Red de Microfinanzas de Yemen y el Fondo Social para el Desarrollo, y dos bancos de microcrédito autorizados por el Banco Central de Yemen. La Red de Microfinanzas de Yemen, que abarca todas las organizaciones no gubernamentales de microcrédito y las instituciones microfinancieras autorizadas del país, ha asumido la mayoría de las

funciones de capacitación y creación de capacidad del Fondo Social para el Desarrollo.

- En 2009 se promulgó la Ley de microfinanzas, la cual, en general, se considera que proporciona un conjunto claro de normas para las operaciones microfinancieras. Sin embargo, no existen regulaciones claras que obliguen a las instituciones a revelar las tasas de interés que aplican, ni en la Ley de microfinanzas ni en la anterior Ley de bancos comerciales. Los mecanismos de resolución de conflictos también están poco desarrollados, y muchos yemeníes recurren al Consejo Shura local, integrado por los ancianos de la tribu, para dirimir sus controversias.
- El Fondo Social para el Desarrollo estableció una central de riesgo para las instituciones microfinancieras que no cuentan con licencia para operar. No obstante, no todas las ONG del país envían con regularidad una actualización de su información a la central de riesgo, pese a que están obligadas a hacerlo. Existe también una central de riesgo en el Banco Central, pero no es especialmente apropiada para los servicios microfinancieros.

Principales cambios y su impacto en el último año:

- El sector de las microfinanzas se ha recuperado apreciablemente desde el caos en que se sumió el país en 2011. No obstante, deberá transcurrir un tiempo en varias áreas, sobre todo en Abyan, para que se revitalice la actividad habida cuenta de la escala de los disturbios que sufrieron.
- Al Kuraimi lanzó el primer servicio de telefonía móvil para microfinanzas, que permite transferir dinero, y se prevé que Al Amal comercialice próximamente su propia versión. Pero el Banco Central aún no actualizó sus reglamentos para incorporar esta innovación.
- Al Kuraimi y Al Amal, conjuntamente con varios donantes internacionales, crearon la "Iniciativa para el Ahorro de los Jóvenes", que tiene por objeto ampliar el acceso financiero a la población de 18 a 30 años. ■

África Subsahariana

■ Camerún

Características y aspectos principales del entorno de negocios para las microfinanzas:

- El sector está bastante concentrado: la red de instituciones microfinancieras CamCCUL atiende a más de la mitad de los clientes actuales del sector. Las instituciones financieras nuevas que están entrando en el mercado, como EB-ACCION, posiblemente impriman un mayor dinamismo al mercado. Durante el último decenio, el sector ha registrado un crecimiento considerable (sobre todo al movilizar ahorros, lo que destaca el mejor desempeño de Camerún en comparación con otros países de la región), aunque la penetración general en el mercado y la cobertura siguen siendo muy bajas, especialmente en lo que respecta al financiamiento de micro, pequeñas y medianas empresas.
- La ley oficial de microfinanzas, que data de 2002, no se considera apropiada para las circunstancias. Por esa razón, y debido también a la falta de capacidad, la mayoría de las instituciones microfinancieras no la cumplen. Por otra parte, la supervisión de las instituciones microfinancieras es todavía deficiente debido a la falta de capacidad de la autoridad regional y al hecho de que las instituciones microfinancieras no observan los requisitos de reporte.
- Existe un gran número de instituciones microfinancieras que operan sin licencia y de manera ilícita, poniendo en peligro la credibilidad de ese tipo de entidades así como la de la Comisión Bancaria del África Central (COBAC). Las autoridades siguen empeñadas en tomar medidas enérgicas contra las instituciones microfinancieras ilícitas y no reguladas, pero ante las limitaciones de capacidad el avance será lento.
- La ausencia de una central de riesgo o de un proceso para intercambiar información sobre los clientes con malos antecedentes de pago constituye un riesgo importante. No hay planes concretos para crear una central de riesgo

próximamente, pese a la presión de instituciones financieras internacionales.

- Debido a la muy débil transparencia de precios y a la falta de mecanismos de recurso, la protección a los clientes es un grave motivo de preocupación.
- Las autoridades regionales están elaborando un marco normativo más amplio para las transacciones de dinero electrónico; los servicios como banca móvil están poco desarrollados en comparación con muchos otros países africanos.

Principales cambios y su impacto en el último año:

- Tras aclarar una confusión generalizada entre las instituciones microfinancieras, las de categoría 1 (como las cooperativas) no tienen que pagar impuestos a las ganancias, a pesar de las medidas que había tomado el Ministerio de Hacienda.
- Después de haber dedicado varios años a instalar el nuevo sistema de información llamado Sesame, que ejercerá automáticamente el control y la supervisión de las actividades microfinancieras, la COBAC emitió una carta en que declara obligatorio para las instituciones microfinancieras presentar información por medio de ese sistema cada trimestre. Esto podría disuadir a las instituciones microfinancieras no reguladas de someterse a regulación porque aumentarían apreciablemente los requisitos de reporte. Si bien es poco probable que esto represente un problema para las instituciones microfinancieras más grandes y administradas profesionalmente, la falta de electricidad y el difícil acceso a Internet en muchas áreas impedirá a las instituciones microfinancieras más pequeñas cumplir con esta norma. En consideración de esta situación, todavía no se había aplicado esa medida hasta mediados de 2013.
- El gobierno lanzó una estrategia nacional para el microcrédito por un valor de CFA 21.000 millones (unos US\$43.000 millones), con objeto de fortalecer las capacidades del sector y reducir riesgos. La mayoría de los fondos se destinarán a impartir capacitación y a proporcionar asistencia a las instituciones microfinancieras. Es probable que de esta manera mejoren los procedimientos contables y se desarrollen las capacidades en el

largo plazo; además, se destaca la buena disposición del gobierno para robustecer el sector del microcrédito.

- El Ministerio de Hacienda actualizó su lista de instituciones microfinancieras aprobadas (que ascienden a un total de 452) en un intento por concientizar al público y evitar que recurran a instituciones microfinancieras no reguladas, las cuales siguen recibiendo amenazas de clausura por las autoridades.

■ Ghana

Características principales del entorno de negocios para las microfinanzas:

- En una economía en rápida expansión, como es Ghana, existe una demanda muy fuerte de servicios microfinancieros, por parte de particulares y pequeñas empresas, para seguir estimulando el crecimiento y aliviar la pobreza. Se están tomando medidas para fomentar la confianza en el sector de las microfinanzas, como la Iniciativa de precios transparentes, una nueva Ley de microfinanzas, el mayor uso de los informes de crédito y la mejora de la supervisión.

- Hay un conjunto bien afianzado de políticas gubernamentales para promover el sector, y las instituciones principales proporcionan apoyo sectorial. Los jóvenes predominan en la actividad económica, tanto dentro como fuera del sector de las microfinanzas. Eso imprime energía y retos al manejo del crecimiento sostenible del sector.

- Existen más de 50 proveedores de microcrédito en todo el país. Aunque la oferta por lo general se limita a productos sencillos de ahorro y crédito, las organizaciones que los proporcionan varían mucho en cuanto al tamaño y la estructura jurídica.

Principales cambios y su impacto en el último año:

- Como consecuencia de la implementación de la nueva Ley de microfinanzas en 2011, se han recibido más de 500 solicitudes de licencia de instituciones microfinancieras, de las cuales 171 habían sido aprobadas provisionalmente para junio de 2013. Eso ha dado lugar a un proceso

administrativo considerable, cuyo manejo ha resultado ser un reto para las autoridades con la capacidad y los recursos de los que dispone. También ha creado tensiones entre los operadores del mercado y las entidades reguladoras.

- A partir del Programa de Transparencia de los Precios del Microcrédito, del estudio FINSCOPE, del Plan de Acción del Sector Financiero y del debate parlamentario sobre una nueva ley para el segmento de las cooperativas de microcrédito han emanado recomendaciones de política para llevar al sector de las microfinanzas a la siguiente etapa de desarrollo, que se ha plasmado en un plan de ejecución.

- El Programa de Transparencia ha puesto de relieve las tasas de interés que se cobran. Según sus comentarios a la información financiera declarada en diciembre de 2011, el mercado de Ghana manifestó una firme adherencia a las mejores prácticas en cuanto a las normas de información financiera. Ochenta instituciones microfinancieras, entre las que figuran todas las líderes del mercado, reportaron datos sobre su desempeño financiero y operativo en 2012 a Mix Market.

- En la Ley de microfinanzas de 2011 se establece la función regulatoria y de supervisión del Banco de Ghana (el banco central), aunque prosigue el debate entre los expertos sobre el fortalecimiento del papel que las instituciones principales pueden desempeñar en la supervisión. En julio de 2013, el Banco Central anunció su intención de elevar el capital social desembolsado mínimo requerido para las compañías de microcrédito de GHS 100.000 (unos US\$46.000) a GHS 500.000 con el fin de contener la oleada de aperturas de empresas inescrupulosas. Para las asociaciones de ahorro y préstamo, en diciembre de 2012 se fijó un nivel mínimo de capital social desembolsado de GHS 7.000.000 (unos US\$3,2 millones).

- Si bien las operaciones bancarias a través de agentes no se han desarrollado acorde a las expectativas, de por sí infladas, muchos bancos y entidades no bancarias están comenzando a utilizar los modelos elaborados por bancos y operadoras de redes móviles que se están

ofreciendo actualmente. La participación y la inversión tan reducidas de los bancos en asociaciones de banca a través de agentes dirigida por las operadoras de redes móviles se atribuye a la renuencia a invertir recursos que beneficiarían a competidores directos en sistemas de “muchos bancos y muchas operadoras de redes móviles” porque son los únicos que las regulaciones permiten.

■ Kenya

Características principales del entorno de negocios para las microfinanzas:

- Las instituciones que movilizan depósitos están muy reguladas y operan bajo la estricta supervisión del Banco Central de Kenya. A los bancos, las instituciones microfinancieras que captan depósitos y las cooperativas de ahorro y crédito que captan depósitos se les aplican requisitos estrictos con respecto a los reportes a sus respectivos órganos de supervisión. Si bien esta medida capta a la mayoría de los clientes, deja a las instituciones que solo ofrecen crédito, que son casi todas las instituciones microfinancieras y cooperativas de ahorro y crédito, exentas en su mayor parte de regulación.
- Los requisitos para que una institución de microfinanzas pueda captar depósitos son complicados (reportes, infraestructura de tecnología de la información y las comunicaciones, entre otros), y no muchas instituciones financieras han hecho esta transición, ya que los costos conexos siguen constituyendo una traba. En cambio, están apareciendo más organizaciones totalmente nuevas que movilizan depósitos, y así se evitan la necesidad de realizar posteriormente ajustes complicados y engorrosos.
- Si bien la transformación de una institución microfinanciera en una que también capte depósitos está sujeta a mayores requisitos de capital, liquidez y reporte, estos son menos engorrosos que los que se imponen a los bancos comerciales y corresponden debidamente a un nivel más alto de riesgo y a la protección al

consumidor necesaria para captar depósitos.

- En Kenya se está dando un auge de la tecnología y de constitución de nuevas empresas, y está surgiendo un ecosistema apropiado. Existe también un gran número de incubadoras de empresas, aceleradoras e inversionistas basados en Kenya, como iHub, NaiLab, 88MPH, GrowthHub (todos ellos espacios de trabajo/programas de aceleración compartidos) e inversionistas como Grameen Pioneer Fund, Accion Venture Lab e Invested Development.

Principales cambios y su impacto en el último año:

- En diciembre de 2012 se promulgó la Ley de protección al consumidor. El intercambio de información crediticia por medio de centrales de riesgo avanzó hasta lograr un suministro completo de información positiva y negativa a los bancos. Además, después de un período de prueba en enero-junio de 2013, a partir del 1 de julio las instituciones microfinancieras reguladas que captan depósitos deberán remitir todos los meses información sobre créditos a las centrales de riesgo.
- Las cooperativas de ahorro y crédito que captan depósitos tenían plazo hasta junio de 2011 para solicitar una licencia a fin de continuar ofreciendo servicios de depósitos. Sin embargo, solo 44 de las 219 cooperativas de ahorro y crédito que captaban depósitos fueron autorizadas dentro de ese plazo. El número fue aumentando hasta llegar a 127 para junio de 2013, y se prevé que continúe subiendo a medida que el Ente Regulatorio de las Cooperativas de Ahorro y Crédito reciba más solicitudes.
- En noviembre de 2011, el Banco Central de Kenya subió considerablemente su tasa de interés para responder a la devaluación sin precedentes del chelín keniano y a la espiral inflacionaria. Esta medida llevó a los bancos a aumentar las tasas de interés a 23% o más. Después de las pacíficas elecciones generales que tuvieron lugar en marzo de 2013, las tasas se redujeron a niveles comprendidos entre 15% y 20%.
- La transparencia de los precios sigue siendo débil en las instituciones microfinancieras de Kenya y no hay requisitos al respecto. La

Asociación de Instituciones Microfinancieras de Kenya está tratando de convencer a sus socios de que se ciñan a una norma más estricta e incluyó la transparencia de los precios en varios cursos de capacitación sobre desempeño social que ofreció en 2011.

- Las operaciones bancarias móviles siguen desarrollándose a un ritmo extraordinario en Kenya. El servicio M-Pesa por sí solo llega a más de un tercio de la población por medio de casi 40.000 agentes. El modelo de banca a través de agentes realmente está despegando en el país, como consecuencia del profundo impacto que tuvo la enmienda de la Ley bancaria de 2009 en las operaciones financieras en 2011.
- Se suscitaron casos de violencia intercomunal en 2012 y parte de 2013 que, aunque estuvieron restringidos a algunas partes del país (en su mayoría comunidades pastorales) afectaron a las microempresas y a la provisión de microcrédito.

■ Madagascar

Características principales del entorno de negocios para las microfinanzas:

- El sector de las microfinanzas está dividido entre el sector informal de las cooperativas y mutuales, que está bien afianzado, y el sector de las instituciones microfinancieras profesionales, que surgió recientemente.
- El régimen normativo de Madagascar es resultado de un programa plurianual apoyado por el Grupo del Banco Mundial. Las instituciones microfinancieras están regidas por la Ley No. 2005-016 del 29 de septiembre de 2005. La supervisión de esas instituciones recae en el Banco Central de Madagascar, por medio de la Comisión de Supervisión Bancaria y Financiera (CSBF). La Ley de microcrédito 2005-016 designa una jerarquía jurídica de instituciones microfinancieras en tres niveles, cada uno dividido entre categorías mutuales y no mutuales, con niveles crecientes de regulación y supervisión congruentes con el nivel de riesgo financiero (es decir, las instituciones de nivel 1 reciben un mínimo de fiscalización y

supervisión y las de nivel 3 reciben el máximo). El marco legislativo de Madagascar establecen tres niveles y cinco categorías de instituciones microfinancieras.

- El Decreto 2007-013 fija los requisitos de capital para todas las instituciones financieras.
- Hay una estrategia nacional para las microfinanzas, un marco jurídico muy estructurado y una unidad de promoción nacional, que propician el establecimiento de instituciones microfinancieras y la ampliación de su escala.

Principales cambios y su impacto en el último año:

- Debido a la persistencia de la crisis política, poco ha cambiado con respecto al entorno regulatorio, pero la contracción de la economía se ha prolongado, lo cual ha dado lugar a un aumento de la demanda de préstamos pero también ha socavado la solvencia de los prestatarios. Las instituciones microfinancieras han tenido que intensificar la vigilancia del riesgo general de su cartera.
- En 2011 entró en vigencia el marco regulatorio que requiere que todas las instituciones microfinancieras se formalicen mediante la obtención de una licencia, de manera que, en la práctica, ninguna institución no regulada puede ofrecer microcrédito.
- Se ha reforzado la capacidad de la Comisión de Supervisión Bancaria y Financiera por medio de programas de capacitación específicos, pero todavía no cuenta con el personal necesario, lo que constituye un factor limitante grave que obstruye su eficiencia. Sin embargo, subsiste la preocupación con respecto a la independencia de la CSBF en vista del despido de su director general, que fue reemplazado por un pariente cercano de la esposa del presidente, en carácter de gobernador interino y director general del Banco Central.
- En 2011 comenzaron a cargarse datos en las dos bases de datos nuevas de la central de riesgo: una para bancos comerciales y otra para instituciones microfinancieras.

■ Mozambique

Características principales del entorno de negocios para las microfinanzas:

- En Mozambique, las microfinanzas se concentran principalmente en la provincia de Maputo, en el sur del país, que es también la más poblada, y, en menor grado, en los centros urbanos de todo el país. Como la mayor parte de la población, particularmente en las zonas rurales, no está bancarizada, los bancos comerciales y las instituciones microfinancieras han iniciado una campaña de varios años para ampliar sus servicios en las provincias más rurales.
- El costo elevado de las operaciones en las otras provincias generalmente ha constituido una barrera para la mayoría de las instituciones microfinancieras, debido a la baja densidad de población y a la falta de infraestructura. Para fomentar un aumento de la cobertura rural, el gobierno otorga muchos subsidios a las instituciones microfinancieras que operan en zonas rurales. Pero estos subsidios han distorsionado el mercado del microcrédito.
- Se han promulgado varias leyes sobre la regulación y supervisión del microcrédito en Mozambique, que definen las microfinanzas y asignan la responsabilidad primaria de regular y supervisar el sector microcrediticio al Banco de Mozambique (el banco central). El banco central también es responsable de supervisar a las entidades no bancarias. El Directorio Nacional de Promoción del Desarrollo Rural (DNPDR) también ha desempeñado un importante papel en el establecimiento y desarrollo de las actividades de microcrédito en el país.
- Muchas de las instituciones microfinancieras son extranjeras. Por esa razón y considerando el dinero de donantes que se dirige a las microfinanzas en Mozambique, la mayor parte de las iniciativas para el fomento del desarrollo del sector (en pro de la apertura de sucursales, la transparencia, etc.) parece estar impulsada desde el exterior. La normativa sobre agentes y banca móvil, aún no puesta a prueba, , aunada a la creación por parte del gobierno de la Sociedad Interbancaria de

Mozambique (SIMO), han impedido la proliferación de servicios financieros suministrados por canales alternativos.

Principales cambios y su impacto en el último año:

- El Banco de Mozambique mantiene actualmente el único registro de créditos y su cobertura es incompleta. Sin embargo, se ha redactado una ley sobre la creación de centrales de riesgo privadas que se someterá al Consejo de Ministros en el curso de 2013.
- El establecimiento en 2012 de una nueva operadora de telefonía celular, Movitel, centrada específicamente en zonas rurales, y el lanzamiento en 2013 de un nuevo servicio de banca móvil por otra operadora, Vodacom, contribuirá a ampliar los servicios financieros en zonas remotas.
- Si bien las tensiones políticas resultantes de un mal desempeño económico ya han tenido algunos efectos en ciertos sectores (por ejemplo, alteraciones de las rutas de transporte), no han afectado mucho la demanda de servicios microfinancieros.

■ Nigeria

Características principales del entorno de negocios para las microfinanzas:

- En abril de 2013 había 869 bancos microfinancieros registrados en el país. Gran parte de la población sigue sin bancarizar, particularmente en las zonas rurales, y el Banco Central de Nigeria está promoviendo políticas que fomentan la penetración de servicios financieros en esas zonas, y que incluyen la autorización para operar a bancos microfinancieros estatales y la creación del Fondo de Microcrédito.
- El banco central es responsable de la regulación y supervisión del sector de servicios financieros en virtud de la Ley del Banco Central de Nigeria de 1991. El Departamento de Supervisión de Otras Instituciones Financieras, bajo la égida del banco central, ha regulado el sector del microcrédito desde 2010 y planea fortalecer su capacidad supervisoria.

- Las disposiciones sobre regulación de instituciones microfinancieras corresponden a las leyes bancarias generales, y el Marco de Política, Regulación y Supervisión del Microcrédito para Nigeria, evaluado por el banco central en diciembre de 2012, orienta el desarrollo del sector. Este marco contempla la autorización a bancos microfinancieros para operar a través del banco central. Las directrices revisadas sobre regulación y supervisión para bancos microfinancieros en Nigeria reconocen tres niveles de bancos microfinancieros: de la unidad, del estado y de la nación.

- Nigeria sigue ubicado entre los primeros tres países de África Subsahariana en lo que se refiere al mayor número de bancos microfinancieros totalmente nuevos, según informa el CGAP en 2013. No obstante, a muchos grandes bancos microfinancieros estatales e multiestatales les resulta difícil transformarse en bancos nacionales, aunque en 2010 se delineó el procedimiento para hacerlo.

Principales cambios y su impacto en el último año:

- El Banco Nacional de Nigeria revisó las directrices de regulación y supervisión de los bancos microfinancieros. Este nuevo enfoque tiene por objeto simplificar sus operaciones, y además ofrece una mayor supervisión y monitoreo de las actividades de las ONG y de las cooperativas financieras que captan depósitos. Asimismo, el banco central examinó la guía de comisiones y cargos bancarios, pero esta medida no logró regularizar las tasas de interés de manera generalizada.

- En el estado de Lagos, los bancos de microcrédito han estado solicitando que se creara un tribunal especial para casos de incumplimiento en el pago de préstamos, y el Banco Central de Nigeria lo aceptó en 2011, pero todavía no se ha instituido. El banco central aprobó dos proyectos de ley en la segunda lectura que podrían influir directamente en mejorar la resolución de conflictos: el proyecto de ley del mediador financiero, que ayudaría a resolver los conflictos financieros con mayor rapidez, y el proyecto de ley

sobre resolución alternativa de conflictos, que promovería y regularía estos métodos de resolución de conflictos en Nigeria. Estos proyectos todavía no se han promulgado como leyes.

- Todos los bancos microfinancieros están obligados a adoptar las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) para 2014 y, en preparación, la Asociación Nacional de Bancos de Microcrédito ha comenzado a seleccionar consultores que puedan ayudar a crear capacidades contables en el personal del banco. Los bancos microfinancieros que no han observado las NIIF no han sido penalizados por el banco central.

- El Banco Central de Nigeria ha ampliado su política bancaria de operaciones sin efectivo en Abia, Anambra, Kano, Ogun y los estados ribereños, con lo que aumenta a siete el número de estados donde se utiliza esta tecnología. Se trata de un intento por aumentar la inclusión financiera mediante un mayor uso de cajeros automáticos, puntos de servicio, tarjetas, Internet, banca a través de agentes y servicios de banca móvil. Con ese fin, el Banco Central ha publicado directrices para las transacciones en los puntos de servicio y ha establecido cargos para el cobro de cheques de montos elevados. Las operaciones bancarias móviles de los bancos de microcrédito todavía se encuentran en una etapa embrionaria.

■ República Democrática del Congo

Características principales del entorno de negocios para las microfinanzas:

- El mercado de las microfinanzas de la República Democrática del Congo estaba originalmente dominado por las cooperativas y las mutuales de ahorro y crédito (COOPECS), que estaban autorizadas a prestar dinero a sus miembros. El sector formal creció con rapidez entre 2007 y 2012 pero después ese crecimiento se desaceleró.

- La inscripción y autorización de bancos comerciales e instituciones microfinancieras, entre ellas las que ofrecen productos de microcrédito, requieren la aprobación de la presidencia, lo cual

puede llevar hasta 18 meses. Esta situación cambiará en 2014 con las nuevas normas sobre microfinanzas, en virtud de las cuales se delegarán esas facultades al Banco Central del Congo.

- La extensión de la República Democrática del Congo y las dificultades que plantean sus características geográficas, en particular las redes de transporte relativamente limitadas, contribuyen a la falta de una supervisión efectiva en los lugares más alejados. En las zonas rurales predomina el segmento informal no regulado.
- Actualmente no hay ninguna central de riesgo en funcionamiento, aunque se está creando una de alcance nacional. La falta de empleados competentes para este sector y de cursos de capacitación adecuados impide la mejora de los estándares y el crecimiento general del sector.
- Como consecuencia de la escasa cobertura y de la proporción de depositantes cuya demanda es poco sofisticada, los productos de ahorro se limitan en su mayoría a cuentas de depósito a la vista que devengan intereses.

Principales cambios y su impacto en el último año:

- La nueva normativa sobre las microfinanzas fue promulgada finalmente a principios de 2013, y entrará en vigor un año después de la fecha de promulgación. Esta normativa fortalecerá la capacidad regulatoria y de supervisión del Banco Central y le otorgará la facultad de imponer sanciones y liquidar las instituciones microfinancieras que no cumplan las normas regulatorias o que infrinjan de cualquier otra forma las condiciones de su habilitación.
- En 2012 hubo un cambio de ministros, tras el cual el nuevo Primer Ministro quedó a cargo del Ministerio de Hacienda. También cambió el Gobernador del Banco Central. Se espera que este nuevo nombramiento mejore la fiscalización del sector financiero, incluido el segmento del microcrédito.
- El nuevo gobierno decidió bancarizar a todos los empleados públicos. Sus sueldos, que previamente eran pagados en efectivo por sus superiores, serán transferidos electrónicamente a la cuenta bancaria personal de cada empleado. Se espera que esta

medida fortalezca las formas de pago electrónica y móvil en el país.

- Una nueva ley prescribe que los procedimientos contables que se emplean en el país deberán observar las normas internacionales, y fortalece las disposiciones relativas a la supervisión del directorio y la auditoría externa de la contabilidad, tipificando como delitos el lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo, de conformidad con las leyes bancarias actuales. Asimismo, contiene instrucciones para las instituciones microfinancieras sobre la transparencia de precios y la resolución de conflictos. Las instituciones microfinancieras pueden actuar como intermediarias o agentes de pagos a través de entidades autorizadas, como las compañías de telecomunicaciones y los bancos. Actualmente, empresas como Airtel y Vodacom ofrecen servicios de banca móvil. Sin embargo, la infraestructura de las compañías de telecomunicaciones constituye un obstáculo importante para el uso generalizado de algunas tecnologías nuevas. Cabe destacar, no obstante, que las empresas operadoras de teléfonos celulares del país y el Banco Central están sumamente interesados en permitir, desarrollar y ofrecer servicios bancarios móviles.

■ Rwanda

Características y aspectos principales del entorno de negocios para las microfinanzas:

- Desde 2009, Rwanda cuenta con legislación específica sobre microcrédito. El Banco Nacional de Rwanda (el banco central) es responsable de la regulación y supervisión de todas las instituciones financieras y microfinancieras, que se subdividen en cuatro categorías: las de categoría 1 son instituciones informales y no están sujetas a requisitos regulatorios formales, aunque sí están obligadas a registrarse ante las autoridades locales; las de categoría 2, cooperativas de ahorro y crédito cuyos depósitos totales son inferiores a RwF 20 millones (US\$34.000), se limitan a una rama de operaciones y deben reportar sus actividades al banco central; las de categoría 3 son

compañías de responsabilidad limitada y cooperativas de ahorro y crédito con elevado nivel de capitalización, con depósitos totales mayores a RwF 20 millones, y las de categoría 4, que no aceptan depósitos del público, también deben reportar operaciones al banco central.

- Las instituciones microfinancieras tienen libertad para fijar sus tasas de interés, aunque el banco central exige que la estructura de intereses se base en el mercado y permite a las instituciones recuperar sus gastos de operación para asegurar la sostenibilidad del sector y, en particular, la independencia de donantes y de subsidios gubernamentales.
- Ahora hay un entorno regulatorio y de políticas firme para las microfinanzas. Sin embargo, las mejoras en las políticas han avanzado con mayor celeridad que la creación de capacidad en el sector, y las instituciones microfinancieras necesitarán tiempo para ponerse al día, especialmente en lo que se refiere a las normas de contabilidad y gestión, en relación con las cuales la reglamentación es muy clara, aunque varias instituciones microfinancieras todavía están tratando de comprender las normas y cumplirlas.
- El Gobierno de Rwanda, conocido por su actitud muy proactiva, apoya las microfinanzas y ha dado prioridad a la ampliación del acceso de las comunidades rurales a los servicios financieros.

Principales cambios y su impacto en el último año:

- El sector de las microfinanzas continúa creciendo con rapidez. Los depósitos en este sector ascendieron a RwF 56.500 millones (US\$ 87 millones) en junio de 2012, y el total de los préstamos brutos aumentó a RwF 51.700 millones. Además, el acceso formal a financiamiento se duplicó de 21% en 2008 a 42% a mediados de 2012, y el porcentaje de la población excluida financieramente bajó de 52% a 28% en el mismo período. Esto es, en parte, resultado del éxito obtenido por el programa Umurenge de cooperativas de ahorro y crédito, que ampliaron el acceso a financiamiento en zonas rurales.
- El gobierno tiene planes de consolidar todas las cooperativas de ahorro y crédito a nivel de distrito

para fin de 2013, y convertirlas en un banco cooperativo nacional para fin de 2014. Esta medida tiene como fin mejorar su capacidad institucional y su sistema de gestión de información, así como automatizar cada vez más las operaciones.

- El gobierno ha elaborado un proyecto de ley que creará un sistema obligatorio de garantía de depósitos, para lo cual se establecerá un fondo mediante el cual se pagaría a los ahorristas en caso de quiebra de un banco o de cualquier institución financiera que capte depósitos.
- En parte gracias al mejor desempeño de la Oficina de Referencia Crediticia, el monto de préstamos en mora en el sector de microcrédito era equivalente a 8,3% de los préstamos pendientes de reembolso en junio de 2012, mientras que a fin de 2011 era 12%.

■ Senegal

Características principales del entorno de negocios para las microfinanzas:

- El sector de las microfinanzas sigue estando muy concentrado, con una mayoría de los activos crediticios en manos de tres redes principales. El objetivo principal de las autoridades de supervisión consiste en manejar el riesgo en las redes principales y reducir las instituciones microfinancieras débiles y no reguladas. Esta nueva política probablemente lleve a una mayor concentración y a una mejor supervisión.
- Senegal cuenta con leyes sólidas que regulan a las instituciones microfinancieras, pero no tiene capacidad de supervisión. Aunque el Banco Central de los Estados del África Occidental (BCEAO), que actúa en calidad de banco central regional, supervisa a las instituciones microfinancieras más grandes, la capacidad de supervisión de las autoridades nacionales sigue siendo limitada (a pesar de los grandes esfuerzos realizados en años recientes) y las instituciones microfinancieras pequeñas no se ciñen a la nueva normativa.
- Hay normas y regulaciones para la protección a los clientes, en lo que se refiere tanto a la transparencia de los precios como a los

mecanismos de recurso, pero las instituciones microfinancieras no las cumplen y las autoridades parecen tolerar tal incumplimiento.

- Los costos de transacción son elevados y dificultan la extensión de los servicios en gran escala, especialmente a zonas rurales y alejadas. Los servicios bancarios móviles ofrecen una oportunidad para reducir los costos de la ampliación de las redes. Las autoridades de microfinanzas participan activamente en el lanzamiento de una plataforma para operaciones bancarias móviles de las instituciones microfinancieras.

Principales cambios y su impacto en el último año:

- Las autoridades de supervisión revocaron varias licencias de operación en 2011 como parte de las medidas recientes para reducir las instituciones microfinancieras no reguladas.
- Se llevaron a cabo extensos programas de capacitación a fin de aumentar la comprensión de las nuevas prácticas de contabilidad y auditoría interna, como base para una supervisión más estricta.
- El BCEAO está avanzando, aunque lentamente, con el proyecto de la central de riesgo. La armonización de la legislación en todos los países miembros sigue siendo un reto considerable.
- El año pasado hubo elecciones presidenciales y se produjeron disturbios sin precedentes en Dakar a principios de 2012, tras haberse autorizado legalmente a Abdoulaye Wade, el presidente anterior, a presentarse como candidato para un tercer término. Se produjeron fuertes tensiones entre opositores políticos, y surgieron temores de una posible agitación social, pero los comicios se realizaron sin contratiempos y el país sigue siendo tan pacífico como siempre. No hubo cambios para el sector de microcrédito con el nuevo presidente.

■ Tanzania

Características principales del entorno de negocios para las microfinanzas:

- El sector de las microfinanzas en Tanzania ha avanzado con bastante lentitud en comparación con Kenya y Uganda, sus vecinos del este de África. La Política Nacional de Microcrédito de 2000 estableció directrices generales para fomentar y desarrollar las microfinanzas e integrarlas en el sector financiero general.
- En Tanzania, las microfinanzas tienen un marco jurídico propio. Por lo general, el gobierno no interviene en el mercado con subsidios o restricciones de las tasas de interés.. Además, mantiene una política que hace una distinción entre los tipos de instituciones.
- El Banco de Tanzania (el banco central) regula y supervisa a los bancos comerciales y a las instituciones financieras que captan depósitos. Pero las que solo otorgan préstamos no están reguladas ni supervisadas por el banco central. La ley de sociedades cooperativas de 2003 creó el Registro de Cooperativas, entidad reguladora de las cooperativas de ahorro y crédito, en tanto que el banco central se encarga de la fiscalización general.
- Las cooperativas de ahorro y crédito, que en general no están comprendidas en la jurisdicción del Banco de Tanzania, están sujetas a la Ley de cooperativas, y son el tipo más común de institución microfinanciera. Son tratadas como cooperativas, pero la ley no abarca el aspecto de ahorro y crédito de sus operaciones. A diferencia de las instituciones reguladas que son intermediarias de depósitos, están sujetas a pocas barreras para su creación..

Principales cambios y su impacto en el último año:

- Tanzania no tiene leyes orientadas exclusivamente a la protección del consumidor, aunque algunas de sus normas bancarias tienen componentes que rigen las auditorías y las normas de contabilidad. En 2011, TAMFI, organización general coordinadora de instituciones microfinancieras, que cuenta actualmente con 51

miembros, publicó un código de conducta que cubre la divulgación de tasas de interés y costos de los servicios, e instó a sus miembros a que lo adoptaran.

- Existe una oficina de referencia de crédito que funciona muy bien (Creditinfo Tanzania), que proporciona puntajes de los clientes con base en su calificación crediticia, ofrece carteras adecuadas para evaluación de riesgos y riesgo crediticio para instituciones financieras y sirve de base para el proyecto de creación de un banco de datos dinámico en cooperación con el gobierno.
- El Banco de Tanzania amplió su capacidad e intensificó su supervisión en un esfuerzo por descentralizar sus operaciones. Abrió sucursales en varios estados y nombró funcionarios que se encargarán de supervisar a las instituciones financieras de cada zona. De esta manera, gozará de una muy necesaria visibilidad, sobre todo para las instituciones financieras que no están sujetas a la supervisión directa del banco central.
- Las nuevas normas sobre operaciones bancarias a través de agentes ofrecerán pautas para todas las instituciones financieras que quieran incursionar en esta modalidad.
- Con el propósito de incrementar la protección a los clientes, Consumers International y la Sociedad de Defensa de los Consumidores de Tanzania colaboraron en un proyecto de educación financiera en todo el país.
- A principios de este año hubo agitación política en el norte del país, lo que hizo que muchas instituciones microfinancieras suspendieran sus operaciones, pero todo regresó a la normalidad y algunas instituciones, como el Banco Access, ya tienen sucursales en operación en esa zona.

■ Uganda

Características principales del entorno de negocios para las microfinanzas:

- En Uganda, el entorno regulatorio de las microfinanzas está bien afianzado, con legislación definitiva que se remonta a 2003 y un ente respetado encargado de velar por su cumplimiento:

el Banco de Uganda, que actúa en calidad de banco central. Debido a esta normativa, la mayoría de las instituciones microfinancieras prefieren permanecer en el sector informal y la mayor parte del mercado se compone de miembros de cooperativas de ahorro y crédito, las cuales, junto con las organizaciones no gubernamentales de microcrédito, siguen sin regular.

- El Banco de Uganda regula el sector de microcrédito. Todas las instituciones microfinancieras tienen libertad para fijar sus tasas de interés y los requisitos sobre capital mínimo son razonables para los cuatro niveles definidos por las instituciones microfinancieras que captan depósitos.
- Aunque la mayoría de las instituciones financieras usan la central de riesgo privada Compuscan, el costo elevado sigue disuadiendo a las instituciones microfinancieras que captan depósitos, las cuales operan con márgenes muy pequeños y se preocupan por la posibilidad de perder clientes de bajos ingresos que migren al sector informal.

Principales cambios y su impacto en el último año:

- El número de clientes de banca móvil registrados aumentó de 2,9 millones en 2011 a 8,9 millones en 2012, pero este segmento sigue sin regular. El Banco de Uganda y la Comisión de Comunicaciones de Uganda crearon un grupo de trabajo conjunto que está redactando directrices provisionales para el sector de transferencia de dinero por teléfono celular. El Ministro de Hacienda, al presentar el presupuesto 2013/14, propuso aplicar un impuesto de 10% a las transferencias por telefonía móvil; en consecuencia, muchos proveedores de este servicio aumentaron sus tarifas.
- Una auditoría especial realizada por el auditor general en 2012 reveló que más de TSh 2.500 millones (unos US\$970.000) asignados a cooperativas de ahorro y crédito fueron mal administrados por los gerentes y miembros del directorio. Como consecuencia de la debilidad de la supervisión de las cooperativas de ahorro y crédito y otras fuentes de microcrédito del sector informal,

hay una proliferación de actividades fraudulentas.

- A partir de octubre de 2012 se amplió el alcance del sistema de información crediticia o bureau de crédito. Se le permitió intercambiar información entre distintos proveedores de crédito. El período de exclusividad de Compuscan también había expirado en ese mes, y el Banco de Uganda está preparando al mercado para la transición de un servicio de información crediticia en situación de monopolio a un mercado competitivo de centrales de riesgo.

- En septiembre de 2012, el Banco de Uganda asumió la administración del Banco Nacional de Comercio, una institución de primer piso, que había padecido problemas financieros durante dos años. El Banco Nacional de Comercio acusó al banco central de desacato judicial sosteniendo que la adquisición forzosa fue ilegal porque el Banco Nacional estaba impugnando su clausura ante el Tribunal Constitucional.

- Las dos conmociones políticas que tuvieron impacto en el país en 2011, alta inflación y elecciones generales, no se repitieron en 2012. ■

Apéndice: Metodología y fuentes

Antecedentes

El Microscopio es una medición del entorno regulatorio y de negocios para las microfinanzas a nivel nacional. Fue creado en 2007 por The Economist Intelligence Unit en coordinación con el Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN) — miembro del Grupo del Banco Interamericano de Desarrollo— y CAF banco de desarrollo de América Latina. El Microscopio adopta la forma de un índice que califica y asigna un puntaje a los resultados obtenidos en un país en comparación con una norma objetiva. De conformidad con los intereses del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y CAF, el Microscopio se enfocaba exclusivamente en los países de la región de América Latina y el Caribe en 2007 y 2008. A partir de 2009 se amplió para incluir países seleccionados del resto del mundo, gracias a la participación de la Corporación Internacional de Fomento (IFC). En esta edición, fue posible incluir 34 países que no pertenecen a la región de América Latina y el Caribe gracias al apoyo brindado por el Centro para la Inclusión Financiera en Acción (CFI) y Citi Microfinance.

El Microscopio es un ejercicio de comparación contra un parámetro de referencia de resultados de gobiernos y entornos empresariales a nivel nacional. Sus metas son identificar aspectos que puedan mejorarse en la regulación de las microfinanzas y evaluar condiciones que puedan ser conducentes, o inhibir, el crecimiento de las operaciones microfinancieras. El Microscopio está diseñado con base en otros índices que miden la apertura del entorno regulatorio, jurídico y de negocios a la participación del sector privado. El

más conocido de estos índices es el programa Doing Business del Banco Mundial pero, a diferencia de lo que ocurre en este, existen pocas medidas cuantitativas del entorno para las microfinanzas que pueden usarse como datos. (Cabe señalar, sin embargo, que cada vez se incluyen más indicadores de resultados en las microfinanzas, pero estos se tratan más adecuadamente como medidas de productos.) Por esa razón, el Microscopio se apoya mucho en más medidas cualitativas del entorno microfinanciero. Esto impone la obligación especial a los investigadores de diseñar un índice que capte aspectos pertinentes del entorno y que lo haga de manera congruente y fácil de defender. Pese a que los datos sobre el entorno para las microfinanzas son insuficientes y, a menudo, incompletos, se ha realizado un gran esfuerzo para combinar fuentes secundarias y textos jurídicos primarios con opiniones e información de interesados directos del sector en cada contexto nacional.

En 2007 elaboramos por primera vez los indicadores y la metodología que se emplearon para evaluar el entorno para las microfinanzas en coordinación con el FOMIN y CAF. Se evaluó la pertinencia de estos indicadores en la realidad mediante amplias e intensas entrevistas con expertos y microfinancieros de los países de la región de América Latina y el Caribe. Los indicadores fueron nuevamente validados en 2007 y 2008 por su correlación alta y positiva con algunas cifras de penetración del microfinanciamiento. El índice original incluía 15 países de la región de América Latina y el Caribe, y más tarde se incorporaron otros 34 países de todo

el mundo, en cooperación con la IFC. Las versiones del índice de 2011, 2012 y 2013 abarcan 55 países.

Fuentes

A efectos de asignar un puntaje a los indicadores de este índice, recopilamos datos de las siguientes fuentes:

- Entrevistas personales con expertos de países y regiones, así como funcionarios de instituciones microfinancieras y de órganos de regulación.
- Una encuesta mundial en línea sobre microfinanzas para grupos de interés del sector.
- Calificaciones e informes de países registrados con derechos de propiedad intelectual por The Economist Intelligence Unit, en particular los informes Country Finance, Country Commerce y los informes mensuales sobre los países.
- Estudios de investigadores académicos.
- Textos de leyes, reglamentos y otros documentos jurídicos.
- Sitios Web de autoridades de gobierno y organismos internacionales.
- Sitios Web de asociaciones del ramo.
- Informes de medios noticiosos locales e internacionales.

Para elaborar el índice de este año, nuevamente se realizaron entrevistas personales con funcionarios de instituciones microfinancieras, expertos, autoridades encargadas de formular políticas y consultores de todo el mundo, en su mayor parte en junio y julio de 2013. La disponibilidad de expertos para las entrevistas varió ampliamente de una región a otra y, en algunos casos, de un país a otro. En general, se entrevistaron casi 180 expertos. Asimismo, se organizó una encuesta en línea basada en los indicadores del Microscopio para funcionarios de instituciones microfinancieras, consultores y funcionarios de órganos de regulación de todo el mundo. Respondieron a la encuesta 392 interesados directos. La información que recopilamos en las entrevistas y la encuesta fue utilizada para informar, impugnar y confirmar puntajes y

evaluaciones de los países, así como para obtener contactos adicionales para entrevistar.

Uno de los objetivos permanentes del Microscopio de este año fue incrementar el número y el alcance de los funcionarios de instituciones microcrediticias que entrevistamos en cada país a fin de obtener la perspectiva más amplia posible del entorno de negocios. Una gran proporción de las entrevistas fueron obtenidas de fuentes del país, sobre todo de instituciones microfinancieras locales, redes nacionales de microfinanzas y órganos de regulación, así como de oficinas locales de organismos multilaterales. Estas consultas adicionales nos permitieron formarnos una imagen con más facetas del entorno de negocios para las microfinanzas, en comparación con las que pudimos obtener en estudios previos. Como resultado de este mayor número de entrevistas, reevaluamos los puntajes para algunos países, aun en casos en que no hubo realmente modificaciones en las leyes y reglamentos formales.

El informe resultante del estudio de 2013 sigue apoyándose en nuevos datos y fuentes secundarias para poder realizar el análisis más actualizado y completo posible sobre el sector de las microfinanzas en países en desarrollo de todo el mundo.

Después de la publicación del Microscopio en octubre, se dará a conocer la lista completa de fuentes y personas entrevistadas para la edición de 2013. Sírvase referirse a la bibliografía, que se puede consultar en www.eiu.com/Microscopio2013.

Criterios de puntaje

Los indicadores del Microscopio son cualitativos y se definen a través de un conjunto de preguntas que tienen por objeto medir no solo las leyes y normas que regulan el sector sino también su cumplimiento y aplicación. Los criterios son detallados pero, en definitiva, son subjetivos. En consecuencia, para entender mejor los puntajes se deben leer los criterios de puntaje y las justificaciones que se indican por escrito en cada indicador.

Para efectos de esta investigación, se definen las instituciones microfinancieras de manera estrecha, es decir, son las que otorgan “microcrédito”, o sea, préstamos a trabajadores no asalariados que, por lo general, son inferiores o equivalentes al 250% del ingreso nacional bruto per cápita. Diferentes tipos de instituciones realizan operaciones de microcrédito; algunas de ellas están reguladas por autoridades financieras y otras no.

A continuación se enumeran los indicadores revisados y los criterios de puntaje correspondientes para el Microscopio 2013.

Marco regulatorio y práctica

(1) Regulación y supervisión de carteras de microcrédito: “¿Son conducentes las regulaciones y la supervisión del país a que los bancos y otras instituciones financieras establecidas otorguen microcrédito? Por ejemplo, ¿tienen los bancos libertad para fijar tasas de interés de mercado, pueden evitar una documentación excesiva, y están libres de la competencia desleal de instituciones y programas públicos subsidiados?”

- Puntaje: 0=No existe ese tipo de regulaciones o las regulaciones son prohibitivas; 1=Las regulaciones crean serios obstáculos; 2=Las regulaciones crean por lo menos dos obstáculos para las instituciones microfinancieras; 3=Las regulaciones crean obstáculos menores; 4=Las regulaciones no presentan obstáculos significativos.

(2) Formación de instituciones de microcrédito reguladas/supervisadas: “¿Son las regulaciones conducentes a la formación de instituciones microfinancieras creadas para trabajar exclusivamente en el sector (*greenfields*), o a un aumento de categoría (*upgrade*) de ONG, etc.?”

- Puntaje: 0=No existe ese tipo de regulaciones; 1=Existen regulaciones pero sus múltiples obstáculos dificultan mucho la formación; 2=Existen regulaciones aunque hay obstáculos significativos; 3=Existen regulaciones con relativamente pocos obstáculos; 4=Las regulaciones facilitan la formación.

(3) Formación/operación de instituciones de microcrédito no reguladas: “¿Es el marco jurídico conducente a la formación y el funcionamiento de instituciones de microcrédito no reguladas? ¿Captan depósitos las instituciones no reguladas?”

- Puntaje: 0=Las instituciones no reguladas tienen prohibido ofrecer micropréstamos; 1=Las instituciones no reguladas enfrentan muchos obstáculos para establecer operaciones; 2=Las instituciones no reguladas enfrentan algunos obstáculos; 3=Las instituciones no reguladas enfrentan solo obstáculos menores; 4=Las instituciones no reguladas no enfrentan obstáculos significativos

(4) Capacidad de regulación y supervisión de las microfinanzas (incluido el crédito y otros servicios): “¿Poseen las instituciones regulatorias capacidad adecuada para regular y supervisar las microfinanzas? ¿Está la supervisión realmente basada en el riesgo y no enfocada de manera arbitraria en indicadores estrictamente tradicionales (por ejemplo, garantías de crédito)? ¿Sigue la capacidad de regulación el ritmo de las innovaciones en formas no tradicionales de microfinanciamiento permitidas y que existen en el país (como seguros, banca móvil y remesas)? ¿Se recopilan datos sobre el sector? ¿Se realizan verificaciones institucionales cuando y donde sean pertinentes?”

- Puntaje: 0=Capacidad muy débil para regular o supervisar operaciones microfinancieras; 1=Capacidad limitada para regular y supervisar; 2=Cierta capacidad para regular y supervisar; 3=Considerable capacidad para regular y supervisar; 4=Excelente capacidad para regular y supervisar.

(5) Marco regulatorio para la captación de depósitos: “¿Se les permite a las instituciones microfinancieras reguladas captar depósitos? ¿Son las regulaciones razonables y no excesivamente onerosas? ¿Solo captan depósitos de todo tipo (por ejemplo, a plazo fijo, a la vista y ahorros contractuales) las entidades reguladas? ¿Existen regulaciones, incluyendo las de “conozca a su

cliente” o las de anti-lavado de activos, sin que sean onerosas? ¿Imponen requisitos de saldo mínimo o comisiones que limitan los microdepósitos?” Este indicador asigna más puntos a los países que no inhiben formas más variadas de captación de depósitos. Además, establece un equilibrio entre la necesidad de regulación prudencial y la eliminación de obstáculos innecesarios para la captación de depósitos.

- Puntaje: 0=Las instituciones reguladas no pueden captar depósitos; 1=Las instituciones reguladas pueden captar depósitos, pero están limitadas en cuanto a los tipos que pueden captar y la mayoría de las regulaciones son onerosas; 2=Las instituciones reguladas pueden captar una gama relativamente amplia de depósitos y la regulación es moderadamente onerosa; 3=Las instituciones reguladas pueden captar una gama relativamente amplia de depósitos y la regulación es prudente y presenta solo obstáculos menores; 4=Las instituciones reguladas pueden captar la gama más amplia de depósitos y la regulación es prudente y no presenta obstáculos significativos.

Marco institucional de apoyo

(6) Transparencia contable: “¿Se aplican en las instituciones microfinancieras normas internacionales, como los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados de Estados Unidos (US GAAP), las Normas Internacionales de Contabilidad (NIF) y las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) y se exige a las instituciones que se sometan a auditorías periódicas y publiquen sus estados financieros? En el caso de las instituciones reguladas, este indicador procura determinar la existencia de requisitos regulatorios y tasas de observancia. Para las instituciones no reguladas, procura determinar las políticas y órganos del sector que puedan alentarlas a adoptar estas normas.”

- Puntaje: 0=No existen normas generalmente establecidas para la contabilidad, auditoría y publicación de estados financieros; 1=Existen normas nacionales pero no son muy estrictas y rara vez son eficaces; 2=Existen normas

nacionales, pero solo las observan algunas instituciones; 3=Existen normas para las instituciones reguladas y no reguladas, pero sigue habiendo problemas de observación de las normas; 4=Existen normas y la mayoría de las instituciones las observan.

(7) Protección a los clientes: Transparencia de precios: “¿Protege el sistema regulatorio a los prestatarios de microcrédito exigiendo transparencia en cuanto a las tasas de interés? ¿Siguen estas prácticas las instituciones, reguladas y no reguladas?”

- Puntaje: 0=Las regulaciones no exigen transparencia en cuanto a las tasas de interés; 1=Las regulaciones existen técnicamente pero no se siguen ni se observan; 2=Las regulaciones existen pero las observa menos de la mayoría de instituciones; 3= Las regulaciones existen y la mayoría de las instituciones las observan; 4=Las regulaciones son sólidas y la falta de observancia es una excepción.

(8) Protección a los clientes: Resolución de conflictos: “¿Cuenta el entorno regulatorio y de negocios con mecanismos para la resolución pronta de conflictos, a un costo razonable, en caso de desacuerdos entre los prestamistas y los prestatarios de microcréditos?”

- Puntaje: 0=No existe un mecanismo para la resolución de conflictos; 1=Existe, en los papeles, un mecanismo para la resolución de conflictos pero se le ha asignado poco o nada de recursos; 2=Existe un mecanismo para la resolución de conflictos, pero no funciona bien (es demasiado costoso, insume mucho tiempo, es injusto o solo está a disposición de un número limitado de usuarios potenciales); 3=Existe un mecanismo para la resolución de conflictos, y es un recurso razonable para prestatarios y prestamistas, pero a veces puede ser lento e ineficiente; 4=Existe un mecanismo para la resolución de conflictos que funciona bien y está a disposición de la mayoría de los prestatarios y prestamistas.

(9) Centrales de riesgo: “¿Cuán eficaces y confiables son las centrales de riesgo para las microfinanzas? Por ejemplo, ¿es completa la información sobre los prestatarios prospectivos (incluso para los que quieren pedir préstamos por cantidades comparativamente pequeñas) y su accesibilidad proporciona protección adecuada para prestatarios y prestamistas (es decir, las normas de privacidad y mecanismos para impedir que los prestamistas puedan obtener demasiada información de los clientes)? ¿Abarcan transacciones con instituciones financieras reguladas y no reguladas, y proporcionan información ‘positiva’ y ‘negativa’ sobre prestatarios prospectivos (es decir, incumplimientos y atrasos de pagos)?”

- Puntaje: 0=No existen centrales de riesgo; 1=Las centrales de riesgo son débiles y poco confiables en casi todos estos puntos; 2=Las centrales de riesgo son débiles en algunos de estos puntos; 3=Las centrales de riesgo son débiles en uno de estos puntos; 4=Las centrales de riesgo proporcionan información completa sobre toda la gama de transacciones y además incluyen información positiva sobre los prestatarios (historial de pagos puntuales, etc.) y protección adecuada para prestatarios y prestamistas.

(10) Política y práctica de transacciones financieras a través de agentes (por ejemplo, teléfonos celulares, puntos de servicio, etc.): “¿Existen regulaciones y tecnología que permitan innovaciones en las microfinanzas, como transacciones por medio de teléfonos celulares y opciones de puntos de servicio? ¿Atiende riesgos el marco de política? ¿Se implementan y se utilizan en la práctica estos mecanismos para transacciones financieras?”

- Puntaje: 0=El entorno no es propicio y no existe este tipo de mecanismos en el país; 1=El entorno está mejorando y se están realizando actividades en una etapa piloto; 2=El entorno de política es propicio y se realiza una pequeña proporción de transacciones a través de agentes; 3=El entorno es propicio y se realiza una cantidad moderada de transacciones a

través de agentes (pero no de todos los tipos posibles); 4=El entorno es propicio y se realizan muchas transacciones a través de muchos tipos diferentes de agentes.

Factor de ajuste: Estabilidad

(11) Conmociones políticas que afectan las microfinanzas: “¿Hubo tensiones políticas u otros cambios significativos que pudieron haber afectado la operación o la estabilidad financiera de las microfinanzas o el microcrédito?”

- Puntaje: 2=En el país no ha habido acontecimientos políticos que pudieron haber afectado las operaciones microfinancieras; 1=Hubo incidentes políticos que afectaron las operaciones microfinancieras en algunas partes del país, pero no en todas; 0=Hubo problemas políticos que conmocionaron todo el sistema institucional del país y que afectaron todos los aspectos del entorno para las microfinanzas.

(12) Estabilidad política: “¿Cuán graves son las amenazas internas y externas a la estabilidad del gobierno actual o al sistema político en general?”

- Puntaje: La calificación de estabilidad política de The Economist Intelligence Unit es un puntaje de categoría que figura en su publicación sobre riesgo (Risk Briefing). Es el promedio de cinco indicadores calificados individualmente: Disturbios sociales, Transferencias ordenadas, Actitud de la oposición, Autoridad excesiva del Poder Ejecutivo y Tensiones internacionales. 0=Inestabilidad extrema, 100=Muy estable.

Representación regional

Este índice se basa en estudios anteriores sobre América Latina y el Caribe y, por esa razón, los países de esa región están numéricamente sobrerrepresentados en el estudio para el Microscopio global (21 de un total de 55 países). Los países de otras regiones fueron seleccionados según la importancia de sus sectores microfinancieros actuales o su potencial para el

desarrollo futuro del mercado. Por consiguiente, el estudio tiene diferentes niveles de cobertura geográfica: once países de África Subsahariana, cinco del Sur de Asia, siete del Este de Asia, cuatro de Oriente Medio y Norte de África, y siete de Europa del Este y Asia Central. Estas diferencias de cobertura inciden en las conclusiones regionales y deberán considerarse con todo cuidado al evaluar los resultados del índice más allá de los puntajes de países individuales.

Ponderaciones

La asignación de ponderaciones a las categorías y a los indicadores es un paso final y crucial en la elaboración del índice. En versiones previas, las tres categorías principales se ponderaban con base en un consenso de las principales organizaciones de investigación y financiamiento. A las categorías *Marco regulatorio* y *Desarrollo institucional* se les asignó una ponderación de 40% cada una, en tanto que *Clima de inversión* recibió una ponderación de 20%. En los modelos de 2011, 2012 y 2013 se asignó una ponderación de 50% a *Marco regulatorio y práctica* y 50% a *Marco institucional de apoyo*. ■

Si bien se ha hecho todo lo posible para verificar la exactitud de esta información, ni The Economist Intelligence Unit Ltd. ni los patrocinadores de este informe pueden aceptar responsabilidad alguna por el hecho de haber confiado en las declaraciones de las personas consultadas o de cualesquier otra información, opiniones o conclusiones que aquí se presentan.

LONDRES

20 Cabot Square
London
E14 4QW
Reino Unido
Tel: (44.20) 7576 8181
Fax: (44.20) 7576 8476
E-mail: london@eiu.com

NUEVA YORK

750 Third Avenue
5th Floor
New York, NY 10017
Estados Unidos
Tel: (1.212) 554 0600
Fax: (1.212) 586 0248
E-mail: newyork@eiu.com

HONG KONG

6001, Central Plaza
18 Harbour Road
Wanchai
Hong Kong
Tel: (852) 2585 3888
Fax: (852) 2802 7638
E-mail: hongkong@eiu.com

GINEBRA

Boulevard des Tranchées 16
1206 Geneva
Suiza
Tel: (41) 22 566 2470
Fax: (41) 22 346 93 47
E-mail: geneva@eiu.com