

Información crediticia en la base de la pirámide

Principales cuestiones y factores de éxito



ACCESO AL FINANCIAMIENTO

FORO

INFORMES DEL CGAP Y SUS ASOCIADOS

N.º 1, SEPTIEMBRE DE 2011

“Un elemento esencial en la prevención del financiamiento múltiple y el sobreendeudamiento es la disponibilidad de información para la institución microfinanciera (IMF) acerca del préstamo pendiente existente de un posible prestatario. Esto no es posible a menos que se establezca rápidamente una central de riesgo”.
—Informe del Comité Malegam, Banco de Reserva de India, enero de 2011

“No se debe esperar hasta que aparezcan los problemas para implementar una central de riesgo”.
—Líder de una IMF de Nicaragua, otoño de 2009

“[Nuestro] Registro Central de Créditos es completo: junto con los bancos comerciales, se incluyen [organizaciones de microcréditos y] todos los demás tipos de instituciones crediticias. También es detallado, ya que contiene todos los datos pertinentes sobre todas las clases de financiamiento, tanto para personas físicas como para personas jurídicas. Por lo tanto, y dado que previene el endeudamiento múltiple y excesivo, consultarlo es indispensable para tomar decisiones acertadas en materia de financiamiento. Con la creación del Registro Central de Créditos, hemos alcanzado un mayor nivel de disciplina financiera y [...] se [ha] reducido considerablemente el nivel de préstamos improductivos”.

—Kemal Kozarić, gobernador, Banco Central de Bosnia y Herzegovina, abril de 2011

© 2011, CGAP e IFC. Todos los derechos reservados.

CGAP
1818 H Street, NW, MSN P3-300
Washington, DC 20433, EE. UU.
Teléfono: +1 202.473.9594
Correo electrónico: cgap@worldbank.org
www.cgap.org

Introducción

Durante los últimos cinco años, el sector de los microcréditos ha experimentado un crecimiento sin precedentes. La cantidad de prestatarios atendidos por las instituciones microfinancieras (IMF) se ha triplicado hasta alcanzar los 120 millones de clientes, de acuerdo con las estimaciones del MIX de diciembre de 2009, mientras que, según otras estimaciones, la cantidad podría ser de hasta 190 millones (Campaña de la Cumbre de Microcrédito 2011). En los mercados grandes, como México y Sudáfrica, los bancos comerciales y las empresas de préstamos para consumidores han ampliado sus actividades a fin de incluir las microfinanzas para hogares de bajos ingresos.

Lamentablemente, el crecimiento del microcrédito no siempre es sostenible. Algunos mercados icónicos, como India y Bosnia y Herzegovina, están atravesando crisis crediticias de gran escala, y no son los únicos. La cartera en riesgo de las IMF de todo el mundo ha aumentado de forma constante durante los últimos tres años, de acuerdo con el índice SYM50 de Symbiotics. Esta es una tendencia alarmante para un sector que ha recibido una entusiasta acogida por la excelente calidad de los activos.

El deterioro de la calidad de las carteras de préstamos de las IMF puede atribuirse a varios factores. A algunas IMF de rápido crecimiento ya no les son suficientes sus sistemas y controles de gestión de riesgos. Estas deficiencias se han visto exacerbadas por la alta rotación del personal, lo que provoca un mayor deterioro de la disciplina crediticia. El crecimiento rápido también se ha centrado en áreas geográficas limitadas, lo que a su vez afectó los incentivos de reembolso y el comportamiento de los prestatarios.

En algunos mercados microfinancieros, el ingreso de bancos y prestamistas de créditos de consumo aceleró la

competencia malsana entre los diferentes prestamistas de la base de la pirámide. El riesgo de sobreendeudamiento entre los prestatarios aumentó abruptamente en varios países, como Perú y Marruecos¹.

En casi todos los artículos o blogs publicados en los últimos meses acerca de la crisis de morosidad en el sector de los microcréditos, se menciona el papel decisivo que cumple la información crediticia eficaz en la eliminación, o al menos en la reducción, del riesgo de sobreendeudamiento e incumplimiento de pago por parte del prestatario. Si bien la información crediticia por sí sola no puede crear disciplina crediticia en un mercado ni compensar las normas de garantía inadecuadas, puede ayudar a los microprestamistas a tramitar mejor las solicitudes de préstamo, gestionar el riesgo crediticio y crear un poderoso incentivo para el reembolso entre los prestatarios. Durante los últimos 10 años, la información crediticia se ha ampliado rápidamente en los mercados emergentes, pero muchas de estas iniciativas han surgido en los sectores de la actividad bancaria tradicional y de los préstamos para consumidores, lo que a menudo deja a los microprestamistas y a los consumidores de bajos ingresos que atienden fuera de esta infraestructura de información. En la actualidad, solo unos pocos países cuentan con sistemas de información crediticia eficientes e incluyentes que abarcan el conjunto de prestamistas bancarios y no bancarios que prestan servicios a los pobres.

En este informe, se efectúa un nuevo análisis del estado de la información crediticia en la base de la pirámide. Los datos y análisis utilizados en este informe se tomaron de la información sobre el mercado respecto de los sistemas de información crediticia de la Corporación Financiera Internacional (IFC) y del Grupo Consultivo de Ayuda a los Pobres (CGAP). En la parte I, se presenta el mercado del

1. El sobreendeudamiento se refiere al riesgo que enfrentan los clientes de crédito de asumir niveles de deuda que podrían ser superiores a los que pueden manejar, o que los obligan a realizar sacrificios excesivos para reembolsar los préstamos. Esto puede ser el resultado de diversas causas, entre las que se incluyen los errores personales en la estimación de los niveles de deuda manejables (por parte de los consumidores o de los prestamistas), los cambios en los ingresos de los hogares o los acontecimientos imprevistos que tienen un impacto económico importante, como las emergencias médicas o los desastres naturales. El sobreendeudamiento es un riesgo creciente en muchos mercados microfinancieros, pero definirlo sigue siendo una tarea difícil, ya que incluye el interrogante subjetivo y muy personalizado de "¿cuánto crédito es demasiado?". Sin embargo, Schicks y Rosenberg (2011) identifican seis conceptos que se utilizan como definiciones, o variables sustitutivas, de sobreendeudamiento: impacto negativo, incumplimiento de pago y morosidad (pagos atrasados), coeficientes de la deuda, financiamiento múltiple, esfuerzo y sacrificio de los prestatarios, e indicadores compuestos.

microfinanciamiento, la diversidad de participantes y su cambiante demanda de información de crédito. En la parte II, se describen los tres métodos principales de información crediticia en la base de la pirámide: las centrales de riesgo, los registros de información crediticia y los sistemas específicos de las IMF para el intercambio de información de los clientes. Cada uno de estos métodos se explica mediante ejemplos de países. En la parte III, se analizan las

enseñanzas aprendidas acerca de la información crediticia eficaz en la base de la pirámide y se identifican los principales factores de éxito y los desafíos comunes. En la parte IV, se incluye un resumen de recomendaciones para las autoridades responsables de las políticas, los microprestamistas, los donantes y otras personas interesadas en promover la información crediticia de la base de la pirámide.

Recuadro 1. Mensajes clave sobre la información crediticia en la base de la pirámide

- En muchos mercados, las IMF continúan dominando el panorama del financiamiento de la base de la pirámide. Sin embargo, en creciente número, otros tipos de prestamistas —incluidos bancos comerciales, prestamistas para consumidores, minoristas y otras compañías no financieras— también se están focalizando en estos segmentos del mercado. A fin de que la información crediticia sea una herramienta eficaz para la eliminación del sobreendeudamiento en la base de la pirámide, todos los prestamistas pertinentes de un mercado determinado deben participar.
- Los factores de cada país determinan cuáles son los métodos de información crediticia en la base de la pirámide que tendrán las mejores perspectivas de éxito (las centrales de riesgo, los registros de información crediticia, las bases de datos de clientes específicas de las IMF o un híbrido de todos ellos). Los diversos métodos de información crediticia no son mutuamente excluyentes: dos o incluso varios de ellos pueden coexistir y superponerse sin problemas en el mismo país.
- Los sistemas de información crediticia, al igual que los mercados crediticios, son dinámicos, y cabe esperar que evolucionen con el tiempo en respuesta a los cambios normativos y del mercado, y que respondan mejor a las demandas de mejores servicios de los prestamistas y los consumidores.
- No existe un método que garantice el éxito en un mercado, y cada uno de ellos tiene limitaciones previsible o probables, especialmente aquellos que influyen en los tipos de prestamistas que pueden participar y están incentivados para hacerlo.
- Existen ciertos desafíos para lograr que la información crediticia en la base de la pirámide sea efectiva; algunos de los más importantes son i) la creación de sistemas de información crediticia que abarquen todos los tipos de prestamistas de la base de la pirámide de un mercado determinado; ii) los obstáculos normativos o de costos que limitan la participación; iii) los costos comparati-
vamente altos de la obtención y el procesamiento de datos de alta calidad sobre los prestatarios de la base de la pirámide; iv) el establecimiento de la identidad de los prestatarios de la base de la pirámide, y v) la protección de la privacidad y precisión de los datos a un costo razonable dado el alto volumen de operaciones y el tamaño reducido de los préstamos. Sin embargo, la creciente experiencia internacional también señala posibles factores de éxito en la respuesta a estos desafíos.
- Tanto las autoridades responsables de las políticas como los donantes y los prestamistas que brindan servicios a quienes se encuentran en la base de la pirámide cumplen una función importante en la creación de sistemas de información crediticia que recopilen datos razonablemente detallados y precisos sobre los prestatarios de la base de la pirámide y que abarquen todo el conjunto de prestamistas formales de quienes estos clientes reciben financiamiento. Las autoridades responsables de las políticas deben eliminar los obstáculos normativos que impiden la participación y crear incentivos, o incluso mandatos, si la eliminación de los obstáculos es insuficiente para obtener una cobertura razonable del mercado. Los donantes disponen de los medios necesarios para ayudar a las autoridades responsables de las políticas, los proveedores de servicios de información crediticia y los prestamistas de la base de la pirámide a comprender los beneficios de los sistemas integrales de información crediticia y a superar los obstáculos, y también tienen los medios para informar a los prestamistas de la base de la pirámide por qué esto les conviene. Los prestamistas de la base de la pirámide deben cumplir la función más importante: al brindar datos y comprar informes de crédito, proporcionan los componentes básicos de los sistemas de información crediticia, lo que podría fomentar el financiamiento responsable en la base de la pirámide y eliminar el financiamiento irresponsable que da lugar al sobreendeudamiento.

Parte I. El financiamiento en la base de la pirámide y la demanda de información crediticia

Las estimaciones creíbles sobre la cantidad de microprestatarios de IMF oscilan entre 120 millones y 190 millones en todo el mundo². Sin embargo, se estima que 2700 millones de adultos de todo el mundo no tienen una cuenta de ahorro o de crédito a su nombre en un banco u otra institución formal (CGAP y Banco Mundial, 2010). La mayoría de las personas que no se encuentran bancarizadas son pobres, muchas de ellas trabajan en el sector informal y sus ingresos tienden a ser irregulares. Para estos consumidores, el crédito es necesario para ordenar el consumo y puede utilizarse para comprar bienes de consumo o activos a más largo plazo, como tierras, animales, viviendas o herramientas para trabajar. Estas personas también suelen carecer de garantías materiales para entregar cuando solicitan un préstamo. Para los consumidores de la base de la pirámide, desarrollar su “garantía de reputación” en un sistema de información crediticia puede ser un activo muy valioso, que facilita el crédito con sus prestamistas actuales y que les permite buscar otras fuentes de financiamiento, en lugar de depender de un solo proveedor.

Las autoridades responsables de las políticas reconocen cada vez más la necesidad de ofrecer servicios financieros en la base de la pirámide y la relación que el acceso al financiamiento tiene con otros objetivos de desarrollo relacionados con los medios de subsistencia, la salud, la educación, la igualdad de género, etc. El sector privado también se ha interesado por el potencial de mercado que estos 2700 millones de consumidores representan. Los nuevos participantes de este segmento del mercado, entre los que se incluyen bancos comerciales, compañías de tarjetas de crédito, compañías de financiamiento a los consumidores y minoristas, ofrecen productos de crédito y otros servicios financieros para los consumidores con niveles de ingresos cada vez más bajos. Estos nuevos proveedores no emplean metodologías personalizadas

de financiamiento, sino que necesitan datos para impulsar sus modelos de financiamiento y sus decisiones en materia de créditos. A medida que el financiamiento se amplía hacia el masivo mercado de servicios financieros de la base de la pirámide, la necesidad de disponer de información precisa y confiable sobre los prestatarios de bajos ingresos existentes y potenciales también aumenta.

Comprensión de las necesidades de datos de los diferentes proveedores de servicios financieros para la base de la pirámide

Los microprestamistas se pueden clasificar, en líneas generales, en cuatro tipos: prestamistas informales; proveedores de servicios financieros especializados, como las IMF; bancos comerciales y prestamistas para consumidores, y proveedores de bienes y servicios, como los minoristas (farmacias, tiendas de alimentos, etc.) o, en las zonas rurales, las compañías que proveen insumos agrícolas. Dentro de cada uno de estos tipos de proveedores, se pueden utilizar diferentes metodologías de financiamiento. No obstante, estos microprestamistas tienden a compartir elementos operacionales similares, como el alcance de la demanda de información crediticia y el uso que hacen de esta.

Prestamistas informales. Los proveedores de servicios financieros informales —como los prestamistas informales— y semiformales —entre los que se incluyen los bancos comunales de África o los grupos de autoayuda de India— son una fuente importante de microcrédito para las familias de bajos ingresos en muchos mercados. Así ocurre

2. Véanse la Campaña de la Cumbre de Microcrédito 2011 y el índice SYM50 de Symbiotics. Cf. Wyman (2008), que estima 180 millones de prestatarios en todo el mundo de todos los tipos de prestamistas, específicamente a los efectos de las microempresas.

3. Según una encuesta de Finscope realizada recientemente en Tanzania, el 16,5% de la población adulta de Tanzania recibe financiamiento de prestamistas informales, frente a tan solo el 1,5% de instituciones financieras formales. Los microprestamistas informales se caracterizan por las tasas de interés relativamente altas y la falta de confiabilidad (Armendáriz de Aghion y Morduch, 2005).

sobre todo en África al sur del Sahara³. Los prestamistas informales son parte de la comunidad y, generalmente, conocen bien a sus clientes. No utilizan información crediticia formal, sino que reúnen información sobre el historial crediticio de sus clientes a través de las redes sociales y las relaciones personales con los prestatarios. Debido a que los datos sobre estos prestamistas informales no se pueden recoger adecuadamente, la cobertura de mercado de los proveedores de servicios de información financiera de la base de la pirámide nunca ofrece el panorama completo de la actividad de financiamiento de un país determinado.

Instituciones microfinancieras. Las IMF son proveedores financieros que se especializan en brindar servicios a los segmentos de bajos ingresos del mercado. Pueden ser instituciones financieras reguladas (como bancos o compañías financieras reguladas), pero la mayoría de las IMF de casi todos los mercados tienen otras formas jurídicas, como cooperativas financieras y organizaciones no gubernamentales. Las IMF se han convertido en una fuente importante de microcréditos para los pobres. Las 1929 IMF que presentan informes al MIX funcionan en 111 países y brindan servicios a 91,7 millones de prestatarios de microcréditos. Con el tiempo, muchas IMF han creado métodos de financiamiento originales y sólidos, que a menudo incluyen estrechas relaciones entre el oficial de crédito y el cliente, un buen conocimiento de la reputación y el negocio de los clientes, que se respalda mediante visitas frecuentes al negocio, y formas no tradicionales de garantías, como las garantías solidarias mutuas.

Hasta hace algunos años, muchas IMF demostraron una excelente calidad de activos, siendo el promedio del sector para los préstamos improductivos, definido como la cartera en riesgo por más de 30 días, constantemente inferior al 4%. En este contexto, la mayoría de los gerentes de las IMF creen que pueden hacer negocios sin disponer de información crediticia sólida, y solamente en algunos mercados más avanzados y competitivos, como Perú, Bolivia y Ecuador, las IMF han incorporado los informes de crédito en sus procesos de emisión de garantías. Sin embargo, según Lascelles y Mendelson (2011), el riesgo crediticio actualmente se considera uno de los principales riesgos que enfrenta el sector de las IMF. En este contexto, muchos asesores sobre políticas y expertos del sector, junto con los gerentes de las IMF, abogan por la integración de sistemas de información crediticia existentes o nuevos en el sector de las microfinanzas.

Bancos y prestamistas para consumidores. Los bancos y los prestamistas para consumidores están incursionando en mercados más populares con nuevos ofrecimientos para las familias de bajos ingresos. Entre ellos se incluyen instituciones como el Banco Central Popular de Marruecos, que ofrece préstamos de consumo y otros productos financieros (ahorros y seguros) a las familias pobres. Estos prestamistas del sector formal prefieren otorgar financiamiento a prestatarios de bajos ingresos con ingresos regulares, como salarios o beneficios gubernamentales. Suelen utilizar métodos de calificación crediticia y tienen interés en incorporar la información de crédito, cuando está disponible, a sus procesos de emisión de garantías. Sin embargo, la experiencia de los prestamistas para consumidores en el microfinanciamiento no siempre ha sido exitosa. En la década de 1990, en Bolivia, los prestamistas para consumidores ofrecieron préstamos de aproximadamente el mismo tamaño que los préstamos para microempresas, con rapidez y flexibilidad, a los trabajadores asalariados. Si bien, en teoría, el mercado del financiamiento para consumidores es distinto del mercado del microcrédito (empleados asalariados frente a empresas informales), en la práctica, los prestamistas para consumidores generalmente compiten directamente con otros microprestamistas, incluidas las IMF. Cuando el mercado de microfinanciamiento de Bolivia creció de forma insostenible debido al ingreso de los prestamistas para consumidores, una de las principales respuestas normativas del Gobierno fue mejorar la información crediticia en la base de la pirámide.

Minoristas y otros proveedores de créditos no financieros.

Los minoristas y otros tipos de compañías que proporcionan créditos o servicios antes del pago (por ejemplo, servicios públicos, escuelas o vendedores de insumos agrícolas) también pueden utilizar metodologías de financiamiento en pie de igualdad que requieren acceso a información crediticia. Si bien los minoristas más pequeños probablemente basen sus decisiones en las relaciones informales con los prestatarios (lo que se asemeja más a los prestamistas del sector informal mencionados anteriormente), los minoristas más grandes necesitan información crediticia para su tecnología de gestión de riesgos y financiamiento. Dado que muchos consumidores de bajos ingresos tienen acceso a créditos minoristas o a servicios públicos pospagos antes de tener acceso a préstamos de instituciones financieras formales, la inclusión de estos proveedores en los sistemas de información crediticia puede ser útil para establecer los historiales crediticios de las personas no bancarizadas. También cabe señalar que, en algunos mercados, incluidos varios de América Latina (como Perú, Uruguay y Chile), hace tiempo que los minoristas recopilan y comparten datos sobre pagos tanto de personas como de empresas.

4. Véanse las Tendencias 2006-08 Benchmarks de las IMF de MIX, 2006-08, que incluyen 1019 IMF de todo el mundo

Parte II. Algunos métodos diferentes de información crediticia en la base de la pirámide

En todo el mundo, se han probado tres métodos generales para abarcar los prestatarios de la base de la pirámide en los sistemas de información crediticia, en muchos, casos combinándolos (y con un número de variaciones específicas de cada país casi igual a la cantidad de países que lo intentan). (Véase el recuadro 2). Las centrales de riesgo han procurado ampliar sus bases de datos para incluir los datos sobre pagos de personas de bajos ingresos (y ampliar sus bases de clientes para incluir a prestamistas como las IMF que se focalizan en estas personas como prestatarios). Con menos frecuencia, los registros de información crediticia han incorporado microprestamistas no bancarios (normalmente en países donde están cubiertos por la jurisdicción normativa de la autoridad bancaria)⁵. Por último, se han creado bases de datos de clientes específicas de las IMF, generalmente debido a los obstáculos que dificultan la ampliación de las centrales de riesgo o los registros de información crediticia para incluir a los clientes de bajos ingresos o a los prestamistas no bancarios que se focalizan en dichos clientes, o a ambos⁶.

Sin embargo, estos tres métodos básicos no forman un simple menú del cual las autoridades responsables de las políticas o los participantes del sector eligen. Numerosos factores influyen en la forma en que se crea la información crediticia en un país, entre los que se incluyen la estructura de sus mercados de créditos minoristas (y, en particular, la concentración de activos en pocas instituciones y el grado de superposición en las diferentes categorías de prestamistas que se focalizan o se podrían focalizar en los prestatarios de la base de la pirámide) y el marco regulador del sistema financiero (especialmente, la medida en que los prestamistas no bancarios están claramente regulados).

La política del organismo donante y la economía política interna también contribuyen a determinar qué métodos se prueban, qué desafíos enfrentan tales métodos y cuáles tienen las mejores probabilidades de éxito.

También es importante comprender que los tres métodos de información crediticia descritos no son mutuamente excluyentes: dos o incluso los tres métodos pueden coexistir y superponerse sin problemas en el mismo país; además, pueden existir métodos híbridos. Asimismo, dado que los sistemas de información crediticia, al igual que los mercados crediticios, son dinámicos, cabe esperar que evolucionen con el tiempo en respuesta a los cambios normativos y del mercado, y que respondan mejor a las demandas de mejores servicios de los clientes. Por último, ninguno de los tres métodos garantiza el éxito en un mercado, y cada uno de ellos tiene limitaciones previsible o probables⁷.

Centrales de riesgo. Las centrales de riesgo recopilan información sobre el historial crediticio de un prestatario de varias fuentes, entre las cuales se incluyen instituciones financieras, prestamistas no bancarios, empresas de telecomunicaciones, tribunales y otras fuentes disponibles. Luego la información se combina y se analiza para formar un historial crediticio completo de cada prestatario y se vende a los prestamistas en el formato de informes de crédito. La mayoría de las centrales de riesgo son entidades privadas con fines de lucro y se encuentran en más de 100 países de todo el mundo. Las centrales de riesgo generalmente contienen una amplia variedad de datos que a menudo incluyen información positiva (pagos puntuales) y negativa (pagos en mora). Desde luego, la calidad y el alcance de las centrales de riesgo varían dentro de los países y entre las naciones. Sin

5. Las centrales de riesgo y los registros de información crediticia son diferentes tipos de proveedores de servicios de información crediticia. Los proveedores de servicios pueden ser entidades privadas o públicas. Las centrales de riesgo representan un modelo de intercambio de información de crédito cuyo principal objetivo es mejorar la calidad y la disponibilidad de los datos para que los acreedores puedan tomar decisiones mejor fundamentadas. Los registros de información crediticia representan un modelo de intercambio de información de crédito cuyos principales objetivos son contribuir a la supervisión de los bancos y proporcionar acceso a los datos a las instituciones financieras reguladas, a fin de mejorar la calidad de sus carteras de crédito. Para obtener más información, véase Banco Mundial (2011).

6. En este informe se utilizan los términos "proveedores de servicios de información crediticia", "mecanismos de información crediticia" o, simplemente, "información crediticia" para hacer referencia de manera genérica a las centrales de riesgo, los registros de información crediticia o las bases de datos específicas de las IMF y evitar repetir los tres métodos generales descritos en esta sección.

7. En la parte III, se analizan los numerosos desafíos que conlleva la creación de sistemas eficaces de información crediticia en la base de la pirámide.

Recuadro 2. Ecuador

La Red Financiera Rural (RFR) de Ecuador consideró métodos alternativos de información crediticia y estableció una sociedad con una de las centrales de riesgo privadas del país, Credit Report. Seleccionó a esta empresa debido a la fortaleza de su plataforma tecnológica, la solidez financiera, el hecho de que es propiedad de la empresa de información crediticia internacional Equifax (lo que representa su experiencia) y el precio por informe que la central de riesgo garantizó para los miembros de la RFR. En el momento en que se llegó a un acuerdo con la RFR, había seis centrales de riesgo privadas en Ecuador. En 2011, tras años de intensa competencia y precios básicos (los informes cuestan menos de US\$0,10 cada uno), solo quedaba Credit Report. El acceso exclusivo que tuvo a los datos de los prestatarios de la base de la pirámide a través de los miembros de la RFR fue uno de los principales factores que contribuyeron a su éxito, ya que tuvo una cobertura de mercado superior a la de sus competidores. En el caso de la RFR y las IMF a las que brinda servicios, al trabajar con una central de riesgo privada, obtuvieron acceso a datos de otras partes del mercado crediticio; acceso a instrumentos relacionados, como las calificaciones crediticias, y acceso a datos de calidad, todo a un precio muy atractivo.

embargo, en general, las centrales de riesgo contienen datos de la más amplia variedad de fuentes, incluidas fuentes no bancarias y no financieras, como los pagos de los servicios públicos, que tienen más probabilidades de abarcar a los pobres que anteriormente no han recibido financiamiento de un prestamista formal (véase el recuadro 3). Además de proporcionar informes de crédito, las centrales de riesgo se diferencian de otros tipos de proveedores de servicios de información crediticia porque ofrecen una amplia variedad de servicios con valor agregado. Entre ellos generalmente se incluyen calificaciones crediticias que ofrecen un número de orden de importancia o "puntuación" para indicar la capacidad crediticia relativa (o, alternativamente, el riesgo) de los clientes, además de otros servicios, como la verificación de identidad, el cobro de deudas, el control de fraudes, etc. Existen numerosos ejemplos de centrales de riesgo que llegan de manera adecuada a las IMF y a otros prestamistas que atienden a prestatarios de la base de la pirámide, en calidad de proveedores de datos y compradores de informes de crédito y calificaciones crediticias. Sin embargo, también existen ejemplos de centrales de riesgo de propiedad de bancos y otras instituciones financieras generales, que están dominadas por estos y prácticamente excluyen la participación de las IMF y otros prestamistas similares.

Registros de información crediticia. Por lo general, los registros de información crediticia pertenecen a un banco central o a otros supervisores financieros, y son administrados por ellos. En la mayoría de los países, los registros de información crediticia recopilan información de crédito de instituciones

Recuadro 3. Bosnia y Herzegovina

En Bosnia y Herzegovina, la central de riesgo operada por el sector privado y de propiedad privada LRC fue creada en el año 2000, pero esto no protegió al mercado crediticio de la crisis de sobreendeudamiento que se produjo en 2009. La crisis podría haberse debido, en parte, al hecho de que la participación en LRC es voluntaria, lo que se traduce en una cobertura de información crediticia incompleta. Para abordar la cuestión del sobreendeudamiento, el Directorio del Banco Central amplió el alcance de su Registro Central de Créditos (abreviado en el idioma local como "CRK"). Las instituciones financieras reguladas —todos los prestamistas formales, incluidos bancos e IMF— deben participar en el CRK. Si bien LRC ofrece una gama más amplia de servicios, también es más costosa y aún no tiene una cobertura completa del mercado. Los servicios del CRK, por otra parte, son más asequibles y, lo que es más importante, el CRK abarca todo el mercado crediticio.

financieras sometidas a regulación prudencial, que pueden excluir a muchas IMF, si no a todas (a menos que estén autorizadas como bancos). Sin embargo, en un número creciente de países, se está sometiendo a un grupo de IMF a la fiscalización por parte de las autoridades bancarias (incluso si los prestamistas no depositarios están, debidamente, exentos de las normas de carácter prudencial en toda su magnitud), con lo cual las IMF tienen la opción (o, por lo general, la obligación) de informar a un registro de información crediticia (véase el recuadro 4). El objetivo principal de la mayoría de los registros de información crediticia es respaldar la supervisión bancaria y proporcionar datos a las instituciones financieras reguladas para que puedan gestionar mejor el riesgo crediticio y mejorar la calidad de sus carteras de créditos.

Bases de datos de clientes específicas de las IMF. Un tercer método de información crediticia para microprestamistas generalmente surge del sector de microfinanzas con personalidad jurídica (véase el recuadro 5). En países de todo el mundo, las IMF, independientemente de su naturaleza jurídica, han comenzado a compartir los datos de historiales crediticios de sus clientes por iniciativa propia, inicialmente de manera muy informal, por ejemplo, mediante el intercambio de hojas de cálculo de Excel con "listas negras" de clientes morosos. Estos planes tienen limitaciones importantes (incluso, por lo general, en el aspecto jurídico), pero se pueden establecer relativamente pronto y ofrecen información valiosa sobre los clientes compartidos y morosos de las IMF. Algunos donantes, conscientes de los obstáculos que estos tipos de prestamistas pueden enfrentar a la hora de participar de forma significativa en las centrales de riesgo o los registros de información crediticia, han promovido las bases de datos de clientes específicas de las IMF. Con el tiempo, en varios mercados importantes, estas bases de datos se han convertido en centrales de riesgo operadas por el sector privado y de propiedad privada (o en un híbrido de estas).

Recuadro 4. Nicaragua

En Nicaragua, en 2002, las IMF comenzaron a compartir información mediante Sin Riesgos, central de riesgo promovida por la Asociación Nicaragüense de Instituciones de Microfinanzas (ASOMIF). En el momento de su creación, Sin Riesgos era la única central de riesgo privada del país. Los bancos comerciales solo podían intercambiar información crediticia a través del registro público de información crediticia, debido al marco jurídico vigente relativo al secreto bancario. En 2004, se había modificado la ley sobre secreto bancario para permitir el intercambio de información de crédito, y

una central de riesgo con la inversión extranjera de una gran central de riesgo internacional había ingresado al mercado. Actualmente, el mercado de micropréstamos de Nicaragua recibe los servicios de Sin Riesgos y de la central internacional TransUnion. Con el tiempo, Sin Riesgos ha llegado a prestamistas fuera del sector de las IMF, entre los que se incluyen minoristas y bancos comerciales. Del mismo modo, TransUnion se ha abierto paso en el sector de las microfinanzas, especialmente después de la reciente crisis y del movimiento "no pago".

Recuadro 5. Información crediticia en el mundo

En el estudio anual del Banco Mundial *Doing Business*, se miden las normas que regulan la actividad empresarial de empresas locales de 183 economías y ciudades seleccionadas en el plano subnacional. El indicador de obtención de crédito del informe *Doing Business* abarca lo siguiente^a:

- *Índice del nivel de detalle de la información de crédito.* Mide las normas y prácticas relativas a la cobertura, el alcance y la accesibilidad de la información de crédito disponible a través de un registro público de información crediticia o de una central de riesgo privada.
- *Cobertura del registro público de información crediticia.* Informa el número de personas y empresas que aparecen en un registro público de información crediticia con información sobre su historial de crédito de los últimos cinco años.
- *Cobertura de las centrales de riesgo privadas.* Informa el número de personas y empresas que aparecen en una central de riesgo privada con información sobre su historial de crédito de los últimos cinco años.

Presencia regional comparativa de información crediticia, 2010

	Índice del nivel de detalle de la información de crédito (0-6, 6: mejor calificación)	Cobertura del registro público de información crediticia (% de adultos)	Cobertura de las centrales de riesgo privadas (% de adultos)
Asia oriental y el Pacífico	2,1	8,2	17,3
Europa oriental y Asia central	4,0	13,1	21,3
América Latina y el Caribe	3,3	10,1	31,5
Oriente Medio y Norte de África	3,3	5,3	7,0
Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos	4,7	8,0	61,0
Asia meridional	2,1	0,8	3,8
África al sur del Sahara	1,7	2,7	4,9

a. Disponible en www.doingbusiness.org. El indicador de obtención de crédito también mide los derechos legales de prestatarios y prestamistas con respecto a las transacciones con garantía.

Parte III. Desafíos y factores de éxito de la información crediticia en la base de la pirámide

Los desafíos para lograr que la información crediticia en la base de la pirámide sea efectiva—y los factores que influyen en el éxito de los sistemas de información crediticia como medio para eliminar o mitigar el sobreendeudamiento entre los prestatarios de la base de la pirámide— se pueden agrupar, a grandes rasgos, en cuatro categorías:

1. cuestiones vinculadas con el mercado, que afectan a todos los prestamistas que se focalizan en este mercado, independientemente de su tipo;
2. cuestiones vinculadas con los prestamistas, que varían según las características del tipo de prestamista en cuestión, especialmente su condición reglamentaria;
3. cuestiones vinculadas con los proveedores de servicios de información crediticia, que se relacionan con la provisión de servicios de información crediticia sostenibles y de calidad para los microprestamistas;
4. cuestiones vinculadas con los prestatarios, que se relacionan de forma más directa con los prestatarios de la base de la pirámide que son los sujetos de la información crediticia.

Estos grupos de desafíos y posibles factores de éxito están estrechamente interrelacionados, y a menudo se superponen. Es probable que un desafío o un factor de éxito en un nivel también tengan corolarios en otros niveles.

Cuestiones vinculadas con el mercado

Entre las cuestiones vinculadas con el mercado que afectan a la información crediticia de la base de la pirámide, tres inquietudes suelen aparecer como las más importantes:

i) la medida en que los sistemas de información crediticia disponibles abarcan a todos los prestamistas importantes que se focalizan en prestatarios de bajos ingresos; ii) la viabilidad de identificar en forma individual a los prestatarios de la base de la pirámide, y iii) la calidad de los datos que se pueden reunir sobre dichos prestatarios.

Cobertura del mercado. Uno de los principales factores decisivos de la eficacia de la información crediticia en la base de la pirámide es la cobertura del mercado de microprestamistas. Debido a que no se pueden recopilar los datos sobre los prestamistas informales, la cobertura de mercado de los proveedores de servicios de información financiera de la base de la pirámide nunca ofrece el panorama completo de la actividad de financiamiento de un país determinado. Pero aun dejando de lado este desafío, la creación de bases de datos de información crediticia que recopilen datos precisos y completos de todos los tipos de prestamistas formales que efectúan préstamos a prestatarios de la base de la pirámide—IMF (y otros proveedores de microcrédito, como las cooperativas financieras), bancos, prestamistas para consumidores, y minoristas y otros proveedores de créditos no financieros— es un objetivo formidable que pocos o ninguno de los proveedores de servicios de información crediticia han alcanzado y sostenido plenamente. Si bien la cobertura máxima del mercado es lo ideal, en la realidad esto no siempre es posible. Además, en el corto plazo, la búsqueda de este ideal podría desacelerar y frustrar las iniciativas tendientes a poner en marcha alguna forma de información crediticia que alcance la base de la pirámide. Con bastante frecuencia, los proveedores de servicios de información crediticia comienzan a trabajar con microprestamistas que manejan la mayoría de la participación de mercado, antes de llegar a los participantes del mercado más reducido.

Los motivos de esta cobertura incompleta del mercado son muchos y varían entre los distintos países y regiones. Los factores más importantes generalmente son las cuestiones vinculadas con los prestamistas, por ejemplo, el tener (o no tener) una condición reglamentaria particular para participar en un sistema de información crediticia determinado, o las consideraciones de costos y beneficios específicas de un tipo determinado de prestamista de la base de la pirámide (como se analiza más adelante en este informe). En algunos casos, la forma en que un prestamista recopila y almacena la información puede ser un factor. Por ejemplo, si una central de riesgo busca datos sobre pagos que tienen un retraso de 7 ó 14 días, y un prestamista determinado identifica a los

préstamos como vencidos a los 30 ó 60 días, es posible que el prestamista deba cambiar sus registros contables internos y sus conceptos sobre morosidad a fin de participar en la central de riesgo. Acordar el uso de formatos estándar para recopilar y almacenar los datos de créditos y pagos puede facilitar la provisión de información crediticia en un mercado.

También pueden existir casos en los que las presiones competitivas desalienten el intercambio de información de crédito y la cobertura integral del mercado. En particular, si existen uno o dos prestamistas dominantes en la base de la pirámide, posiblemente crean que el intercambio de información con un proveedor de servicios de información crediticia conlleva poco o ningún beneficio, ya que disponen de información sobre una parte considerable de la población, que son sus clientes. Los prestamistas dominantes también pueden considerar que el intercambio de información es perjudicial para su posición competitiva, si el intercambio de datos permite que otros ingresen en el mercado con más facilidad u obtengan participación en el mercado. Desde luego, este problema no es exclusivo del financiamiento en la base de la pirámide; esta misma dinámica a veces se da en los mercados bancarios comerciales normales, donde uno o dos prestamistas dominantes pueden demorar o impedir la creación de sistemas de información crediticia.

Los factores de éxito para superar el desafío de la cobertura del mercado de la base de la pirámide son tan diversos como los motivos que lo originan. En términos generales, los sistemas de información crediticia deben estimular el intercambio integral de información, lo que implica la recopilación de datos precisos, oportunos y pertinentes de todas las fuentes disponibles y relevantes. En algunos mercados, la autoridad de reglamentación financiera puede ordenar a las entidades financieras reguladas que proporcionen datos al proveedor de servicios de información crediticia existente, como una forma de reducir el riesgo en el sistema a través de la mayor transparencia. Sin embargo, algunas fuentes importantes de datos pueden quedar fuera del ámbito de la autoridad de reglamentación financiera (por ejemplo, empresas de telecomunicaciones, servicios públicos y microprestamistas no regulados), y puede resultar difícil incentivarlas para que participen en el intercambio de información de crédito. La coordinación entre las autoridades de reglamentación y la creación de conciencia en el mercado sobre la importancia de la información crediticia son importantes para garantizar la universalidad de los datos recopilados por los proveedores de servicios de información crediticia. Un cierto grado de competencia entre tales proveedores también puede estimular la creación de bases de datos completas y fomentar la innovación en los productos y servicios relacionados.

Identificación del cliente. En muchos países, la identificación en forma individual de los clientes de la base de la pirámide a los efectos de la información crediticia resulta un gran desafío. No obstante, al no contar con un método confiable para identificar en forma individual a los prestatarios, resulta más costoso implementar los mecanismos de información crediticia, y la calidad de los datos disminuye, en algunos casos, al punto de tener poco o ningún valor.

Los factores que contribuyen a este desafío son conocidos: muchos países, en particular los más pobres, carecen de

sistemas nacionales de identificación completos y confiables, y los métodos que se utilizan para la información crediticia en los países más ricos sin sistemas nacionales de identificación —como la recopilación de datos en varios campos (nombre, fecha de nacimiento y domicilio de un prestatario)— pueden no ser tan eficaces en la base de la pirámide. Esto se debe a que los nombres y los datos de contacto de los prestatarios de bajos ingresos pueden captarse de forma diferente cada vez que solicitan un préstamo o servicio. Esto puede deberse a que no siempre escriben su nombre de la misma forma (un problema especial en el caso de los prestatarios analfabetos que les solicitan a otras personas que completen los formularios), no tienen domicilio fijo y carecen de certificado de nacimiento, o incluso desconocen su fecha de nacimiento. En algunos casos, es posible que la información de identificación se utilice para la verificación pero no se registre electrónicamente.

En los países que no tienen un sistema nacional de identificación, mejorar la eficacia de la información crediticia de la base de la pirámide puede ser tan simple como exigir el uso de la identificación de los prestatarios como condición para participar en el sistema de información crediticia. Este fue el caso de la base de datos de clientes específica de las IMF de Pakistán creada por Datacheck, central de riesgo privada existente en el país, con la Red de Microfinanzas de Pakistán. Cabe señalar que la ausencia de un sistema nacional de identificación no necesariamente impide o frena el desarrollo de la información crediticia. En varios mercados, las centrales de riesgo han creado sofisticados algoritmos y programas de correlación para obtener la identidad de una persona a partir de diversos datos. En los países que carecen de sistemas nacionales de identificación, el éxito de la información crediticia de la base de la pirámide depende, inicialmente, de aprovechar al máximo los métodos alternativos e imperfectos de identificación de clientes. Con frecuencia, los organismos de registros públicos disponen de información de identificación que puede mejorar la capacidad de un proveedor de servicios de información crediticia para identificar con exactitud a los prestatarios. Sin embargo, las bases de datos de estos organismos no siempre están a disposición de los proveedores de servicios de información crediticia o, si lo están, el acceso tiene un costo adicional. Por lo tanto, un factor de éxito en la mitigación de los desafíos relativos a la identificación de los prestatarios podría ser obligar a estos organismos de registros públicos a poner sus datos a disposición de los proveedores de servicios de información crediticia.

Calidad de los datos. Todos los tipos de prestamistas de la base de la pirámide se ven afectados por la viabilidad de identificar en forma individual a los prestatarios a los efectos de la información crediticia, pero también se ven afectados por la calidad y la confiabilidad de los datos recopilados por los proveedores de servicios de información crediticia, independientemente del método utilizado.

Es probable que la capacidad de los diferentes tipos de prestamistas de proporcionar datos confiables y de alta calidad varíe, y, en tal sentido, esto constituye una cuestión vinculada con los prestamistas. Asimismo, los factores de éxito que conducen a la inclusión de datos confiables y de alta calidad en la información crediticia de la base de la pirámide suelen depender de las características de los prestamistas participantes.

Recuadro 6. Límites de la información crediticia para la identificación del sobreendeudamiento

La información crediticia puede ser un instrumento útil para determinar el nivel y el alcance del uso de los productos de crédito en la base de la pirámide, lo que puede contribuir a la elaboración de una serie de políticas de los sectores público y privado, desde la protección del consumidor hasta los criterios de selección y financiamiento de prestatarios. Sin embargo, existen límites acerca de lo que los sistemas de información crediticia pueden decirnos sobre las vidas financieras de las personas captadas dentro del sistema de información. Los historiales crediticios de los prestatarios deben, por lo tanto, combinarse con otros datos sobre sus vidas financieras, a fin de elaborar un panorama más completo del estado de inclusión financiera y de los posibles riesgos del mercado derivados del otorgamiento excesivo de créditos. Estos son algunos de los límites más importantes de la información crediticia:

- Los datos no proporcionan información acerca de los coeficientes de deuda sobre ingresos, que son un factor importante para evaluar la asequibilidad del crédito para los prestatarios y su riesgo de sobreendeudamiento.
- De manera similar, no se ha probado que el uso más común de la información de crédito para realizar un seguimiento del mercado en la base de la pirámide (cantidad de préstamos simultáneos pendientes) sea una medida de aplicación universal del riesgo de sobreendeudamiento de las personas o de un mercado.
- La unidad económica captada por las centrales de riesgo es una persona, mientras que, en la base de la pirámide (especialmente en el caso de los trabajadores del sector informal), la unidad económica más importante generalmente es el hogar.

Cuestiones vinculadas con los prestamistas

Las cuestiones vinculadas con los prestamistas se relacionan con la justificación comercial de los servicios de información crediticia. ¿Cuáles son los beneficios percibidos? ¿Cuáles son los costos asociados con los servicios de información crediticia? ¿Qué cuestiones reglamentarias asociadas con los prestamistas o la capacidad de los prestamistas afectan la viabilidad práctica y económica de participar en la información crediticia de la base de la pirámide?

Los beneficios de la participación. Los beneficios de participar en sistemas de información crediticia para los prestamistas

de la base de la pirámide tienden a variar considerablemente entre los distintos tipos de prestamistas. También es probable que los bancos y los prestamistas para consumidores, debido a que probablemente utilicen la calificación crediticia en el área de garantía de los préstamos, vean claramente los beneficios de participar en los sistemas de información crediticia. Sin embargo, incluso estos tipos de prestamistas pueden no ver un beneficio, según su posición en el mercado. Como se mencionó anteriormente, es posible que los prestamistas dominantes de cualquier tipo en un mercado determinado prefieran no compartir sus datos con otros prestamistas que podrían invadir su participación de mercado.

En el caso de las IMF y otros proveedores de microcrédito, como las cooperativas financieras, los beneficios de participar en mecanismos de información crediticia no se ven claramente hasta que la saturación del mercado y el financiamiento cruzado entre sus clientes se tornan evidentes. La competencia baja entre los prestamistas formales es común al comienzo en muchos mercados, particularmente en las zonas rurales. Incluso en mercados más maduros, las IMF han logrado esquivar la competencia al acordar informalmente la división del mercado (como ocurrió, por ejemplo, en Egipto durante muchos años). Pero a medida que los mercados se tornan más competitivos, las metodologías personalizadas de financiamiento basadas en el conocimiento profundo de los clientes utilizadas por las IMF no son suficientes para prevenir el riesgo de sobreendeudamiento, y los beneficios del intercambio de información de crédito en tales mercados generalmente aparecen con mayor claridad solo cuando aumenta la evidencia del financiamiento cruzado entre las IMF.

Sin embargo, no todos los gerentes de las IMF ven al financiamiento múltiple como algo malo, y suelen considerarlo, al menos inicialmente, como un medio para distribuir mejor los riesgos entre los microprestamistas. Además, muchos gerentes de las IMF comparan los beneficios de participar en la información crediticia con el riesgo de que otras IMF les roben sus mejores clientes para obtener participación de mercado. Por último, la preocupación legítima frecuente de las IMF de que los proveedores existentes de servicios de información crediticia no abarcarán de forma adecuada a sus clientes reduce la apreciación de los posibles beneficios de la participación.

Un factor de éxito clave para persuadir a las IMF y a otros microprestamistas de los beneficios de participar en la información crediticia consiste simplemente en demostrar que el financiamiento cruzado existe. Esto se hizo en Bolivia, Ecuador, Nicaragua y, más recientemente, en Egipto, por nombrar algunos mercados en los que se ha establecido, o se está estableciendo, la información crediticia de las IMF. Para obtener detalles sobre la manera en que la información crediticia afecta a los pobres, véase el recuadro 7.

Costos de los servicios de información crediticia. Pagar el costo de la compra de un informe de crédito puede ser un desafío para todos los tipos de prestamistas de la base de la pirámide, debido a que los préstamos son pequeños en comparación con el financiamiento minorista convencional (incluido el financiamiento para consumidores en montos de préstamos más altos). Además, los períodos de vigencia de los préstamos son más cortos, y los reembolsos son más frecuentes, lo que aumenta el costo de los informes como porcentaje del monto prestado.

Recuadro 7. El impacto de la información crediticia en los pobres: Pruebas empíricas de Guatemala

El uso de la información crediticia puede tener consecuencias importantes para proveedores y prestatarios. A fin de medir estos impactos, McIntosh, Sadoulet y de Janvry (2006) hicieron un seguimiento de los datos de los clientes y préstamos de una IMF de Guatemala antes y después de que dicha IMF comenzara a utilizar los datos de historiales crediticios. Sus conclusiones demuestran los posibles impactos para los negocios y el desarrollo que tienen los sistemas de información crediticia y los datos que proporcionan sobre los historiales de los prestatarios.

En la IMF de Guatemala que se utilizó para esta investigación, McIntosh, Sadoulet y de Janvry descubrieron que, después de que la IMF comenzara a utilizar la base de datos de información crediticia, “el porcentaje promedio de préstamos individuales con, al menos, un pago atrasado disminuyó del 67,2% para los préstamos previos al uso de la información crediticia al 52,8% para los préstamos posteriores al uso de la información crediticia”. (Los préstamos grupales no experimentaron mucha variación en los patrones de pago). Al separar estos datos por clientes con valores de activos superiores o inferiores a 1000 quetzales (aproximadamente US\$125), en el estudio se comprobó que el impacto fue mayor en los clientes más pobres, ya que el número de préstamos de clientes con valores de activos inferiores a 1000 quetzales con, al menos, un pago atrasado disminuyó del 63% al 48% (en comparación con una reducción del 54% al 48% en el caso de los clientes con valores de activos superiores a 1000 quetzales). Cabe mencionar que, inicialmente, la información de crédito recopilada a partir de la base de datos de información crediticia redujo el total del financiamiento para los clientes más pobres, aunque gran parte de este cambio a clientes con valores de activos más altos desapareció con el tiempo, a medida que las IMF comenzaron a utilizar la información de crédito con más eficacia al evaluar la capacidad crediticia de sus clientes más pobres

Los beneficios percibidos en relación con los costos pueden depender del tipo de prestamista involucrado. Como es probable que la calificación crediticia se integre en el área de garantía de los préstamos de bancos y prestamistas para consumidores, el costo de proporcionar los datos y comprar y analizar los informes en relación con el monto prestado puede parecer justificable. Además, como estos prestamistas generalmente otorgan préstamos más grandes, su volumen general de consultas —y, a veces, su participación en la propiedad de centrales de riesgo— puede permitirles cerrar tratos ventajosos para todos los informes y análisis con valor agregado que compran.

En el caso de las IMF y otros proveedores de microcréditos, el precio de los informes y análisis de las centrales de riesgo probablemente parezca alto en relación con el impacto de la información en el financiamiento. Esto no es solamente un factor relativo a los costos absolutos de la obtención de los informes, sino también referente a la inquietud de que los datos de los prestatarios de la base de la pirámide serán deficientes. Durante un tiempo, en México, por ejemplo, Buró de Crédito, que brindaba servicios principalmente al segmento de bancos comerciales del mercado, les cobraba a las IMF y otros proveedores de microcréditos tarifas relativamente altas (debido a las bajas cantidades de consultas y al limitado poder de mercado) y ofrecía pocos datos sobre los prestatarios de bajos ingresos. Luego, Círculo de Crédito, una central de riesgo privada, ingresó en el mercado mexicano para focalizarse específicamente en los consumidores de bajos ingresos. En otros mercados, las IMF utilizan una simple base de datos de clientes específica de las IMF (en lugar de las centrales de riesgo) debido al alto costo de comprar un informe de crédito en relación con su valor percibido.

La capacidad de participar. Por lo general, se supone que los bancos y los prestamistas para consumidores cuentan con el sistema de información para la administración (SIA) requerido y con personal debidamente capacitado para participar en las centrales de riesgo o los registros de información crediticia. Normalmente, puede afirmarse lo mismo solamente respecto de las IMF y de otros proveedores de microcréditos que son lo suficientemente grandes y sofisticados para ejecutar plataformas de servicios bancarios básicos (que suelen ser aquellos regulados por la autoridad bancaria o un ente de reglamentación no bancario similar).

Para el resto, las cuestiones relativas a la capacidad tecnológica y humana pueden variar ampliamente en cuanto a su importancia. En un extremo del espectro, se encuentran los proveedores de microcréditos que disponen de un SIA muy desarrollado y de personal para utilizarlo. En el caso de estas instituciones, la participación en una base de datos de clientes específica de las IMF podría requerir poco más que una modesta readaptación. Sin embargo, es probable que se necesite una transformación más importante de los sistemas actuales y actualizaciones de los mecanismos de procesamiento administrativos, el hardware y el software a fin de proporcionar la capacidad y las velocidades de procesamiento necesarias para participar en las centrales de riesgo o los registros de información crediticia. Estas IMF tienden a ser líderes del mercado y representan la mayor cantidad de clientes.

En el otro extremo del espectro, se encuentran las numerosas IMF y otros proveedores de microcréditos de todo el mundo que solo están semiautomatizados, o que todavía utilizan sistemas manuales. En el caso de estas instituciones, es muy probable que la inversión adicional necesaria en un SIA y el personal para manejarlo inclinen la balanza en contra de su participación en cualquier forma de información crediticia. (Si bien algunos proveedores de servicios de información crediticia aceptan datos proporcionados en papel, los costos de procesar esta información y las cuestiones relativas a la supervisión de la calidad y oportunidad de los datos hacen que esto sea poco práctico).

En el caso de las IMF y demás proveedores de microcréditos que se encuentran en situaciones intermedias entre estos

dos extremos opuestos, la oportunidad de participar en un mecanismo de información crediticia podría llevarlos a invertir en un SIA para mejorar su capacidad. Esto, a su vez, daría lugar a una mejora colateral de sus operaciones generales en términos de eficiencia, productividad, eficacia en función de los costos, análisis de riesgo y penetración entre los clientes.

Las metodologías de financiamiento grupal utilizadas por algunas IMF y otros proveedores de microcréditos pueden agravar los desafíos que conlleva la participación en la información crediticia. Algunas IMF realizan el seguimiento de la información de crédito solamente a nivel grupal

y disponen de pocos datos sobre el comportamiento individual de cada miembro del grupo. Incluso en los casos en los que es posible identificar el historial crediticio de cada miembro del grupo, los mecanismos de solidaridad social podrían afectar el comportamiento individual real. Sin embargo, la información sobre el riesgo que representan los clientes es valiosa, aunque resulte difícil evaluar el historial de reembolsos a nivel individual.

Las mejoras en el SIA y la capacidad humana de las IMF facilitan en gran medida la integración de las IMF en los mecanismos de información crediticia. Entre los factores

Recuadro 8. Cuestiones reglamentarias vinculadas con los prestamistas relativas a la información crediticia en la base de la pirámide

Si bien algunas cuestiones reglamentarias relativas a la información crediticia en la base de la pirámide —como las licencias, la supervisión y las reglas de operaciones— varían en función de la índole del mecanismo de información crediticia en cuestión (registros de información crediticia, centrales de riesgo o bases de datos de clientes específicas de las IMF), el tipo de prestamista (bancos, prestamistas no bancarios para consumidores, IMF u otros proveedores de microcréditos, o minoristas y otros proveedores de créditos no financieros, como los servicios públicos) generalmente también da lugar a cuestiones reglamentarias específicas. Las siguientes son algunas de las cuestiones más comunes:

- Las disposiciones de secreto bancario de la ley bancaria de un país a menudo limitan la participación en las centrales de riesgo privadas (a menos que se modifiquen o se anulen las disposiciones), pero generalmente no prohíben el intercambio de información con los registros de información crediticia administrados por un organismo del sector público. Al igual que sucede con la protección de la privacidad de los datos de los consumidores, las limitaciones que el secreto bancario impone sobre el intercambio de datos normalmente se pueden sortear al obtener el consentimiento de los prestatarios en los documentos del préstamo (suponiendo que el banco en cuestión tenga el impulso de hacerlo).
- Es posible que a los prestamistas no bancarios para consumidores se les prohíba participar en registros de información crediticia a menos que estén regulados por la autoridad bancaria o por un organismo de reglamentación no bancario similar. La reglamentación sobre la privacidad de los datos de los consumidores generalmente también limita el intercambio de datos sin el consentimiento de los clientes, aunque, en muchos casos, tales limitaciones se pueden sortear fácilmente mediante la inclusión de disposiciones estándar de consentimiento en los documentos del préstamo (al igual que ocurre con las disposiciones relativas al secreto bancario).
- Análogamente, a las IMF y otros proveedores de microcréditos con frecuencia se les prohíbe participar en los registros de información crediticia, a menos que

estén regulados por la autoridad bancaria o por un organismo de reglamentación no bancario similar, y es muy probable que estén sujetos a la misma reglamentación de privacidad de los datos de consumidores (y que dispongan de los mismos métodos para sortearla) que los prestamistas no bancarios para consumidores. Es probable que las mismas reglas se apliquen a la participación en las centrales de riesgo y las bases de datos de clientes específicas de las IMF (aunque es posible que un intercambio de información menos formal entre las IMF no sea detectado por el radar reglamentario, incluso si no está claro que está permitido por la reglamentación).

- Es probable que los minoristas y otros proveedores de créditos no financieros reciban el mismo tratamiento reglamentario que los prestamistas para consumidores y las IMF que no están regulados por la autoridad bancaria o por un organismo de reglamentación no bancario similar, y generalmente pueden utilizar los mismos métodos para sortear la reglamentación y participar en las centrales de riesgo (siempre que tengan el impulso de hacerlo).

La reglamentación no siempre es un obstáculo para que los prestamistas pertinentes participen en la información crediticia en la base de la pirámide. De hecho, en varios países, la reglamentación se ha utilizado eficazmente, no solo para permitir la participación general en los sistemas de información crediticia, sino también para estimular o, incluso, exigir la participación. Tanto en Sudáfrica como en Bolivia, por ejemplo, los contratos de préstamos para consumidores no son jurídicamente exigibles si no están respaldados por un informe de crédito u otro análisis individualizado de la capacidad del prestatario de reembolsar el préstamo. A medida que más países enfrenten o intenten evitar los problemas de saturación del mercado y sobreendeudamiento en la base de la pirámide, es probable que aumente la cantidad de países que adoptan reformas para permitir, fomentar o exigir la participación de los prestamistas pertinentes en los sistemas de información crediticia.

que desempeñan un papel importante para permitir que las IMF y otros proveedores de microcréditos participen en la información crediticia, se incluyen el interés de los donantes (y, a veces, de los inversionistas) en el subsidio de estas mejoras de la capacidad, el respaldo activo de las asociaciones de redes de IMF (como en el caso de PMN, de Pakistán, y RFR, de Ecuador), y el apoyo en materia de políticas para que este tipo de fortalecimiento de la capacidad sea una prioridad.

Cuestiones vinculadas con los proveedores de servicios de información crediticia

Los proveedores de servicios de información crediticia (ya sean centrales de riesgo, registros de información crediticia o bases de datos de clientes específicas de las IMF) se esfuerzan constantemente por encontrar modelos de negocios sostenibles que ofrezcan servicios de información crediticia de buena calidad para los prestamistas de la base de la pirámide. Necesitan desarrollar procesos automatizados para reducir los costos y, a la vez, brindar servicios con valor agregado al negocio de gran volumen de los microprestamistas.

Precios de los informes de crédito. La calidad de los datos que los prestamistas proporcionan a las centrales de riesgo (que, en cuanto a las IMF, en muchos casos, está vinculada a su capacidad, como se mencionó anteriormente) también puede influir en los precios que pagan por los informes y análisis. Si la central de riesgo enfrenta costos elevados relativos a la limpieza y el procesamiento de los datos provistos por los microprestamistas, esto se verá reflejado en el precio del informe de crédito. Por el contrario, los precios que un proveedor de servicios de información crediticia puede cobrar están relacionados con la calidad y la universalidad de su base de datos. Los proveedores de servicios de información crediticia que ofrecen información más completa y de mejor calidad sobre los prestatarios de la base de la pirámide pueden exigir precios más elevados que los proveedores de servicios de la competencia.

El nivel de competencia en el mercado de la información crediticia es otro factor que influye en los costos de los informes y análisis de las centrales de riesgo. Según la información de varios mercados que cuentan con sistemas de información crediticia orientados a los prestatarios de la base de la pirámide, el costo promedio de un informe de crédito básico para tales clientes puede ser de apenas US\$0,08 en los mercados altamente competitivos, como Ecuador (hasta hace poco), o de más de US\$1 en un mercado menos competitivo o maduro. En muchos mercados, los precios oscilan entre US\$0,25 y US\$0,40 por informe.

Calidad del servicio. Algunos proveedores de servicios de información crediticia que han desarrollado un nicho en el mercado de las microfinanzas han hecho un esfuerzo adicional para comprender las particularidades de los prestatarios que operan en este ámbito y las complejidades

relacionadas. En los mercados de América Latina, los proveedores de servicios realizan un esfuerzo considerable para ayudar a los microprestamistas a conocer y apreciar los beneficios de la información crediticia (por ejemplo, ofrecen períodos de prueba a costos más bajos, análisis de la cartera sin costo alguno e incluso capacitación para los microprestamistas). Otro factor de éxito es la provisión de servicios personalizados, por ejemplo, informes de crédito o incluso calificaciones crediticias adaptadas a los mercados de bajos ingresos. Los métodos de entrega también pueden ser un aspecto importante y distintivo de la calidad del servicio con respecto a los proveedores de servicios de información crediticia. Un sistema de fácil acceso para el personal de los microprestamistas pertinentes ayuda a reducir los costos de transacción y facilita la integración de la información de crédito en el proceso de garantía de los préstamos.

Cuestiones vinculadas con los prestatarios

Muchas cuestiones relativas a la información crediticia en la base de la pirámide generadas por las características de los prestatarios de bajos ingresos afectan a los prestamistas y a los proveedores de servicios de información crediticia como mínimo tan profundamente como afectan a los clientes. Sin embargo, hay dos series de cuestiones que afectan directamente a los prestatarios: la protección de la privacidad y precisión de los datos de los prestatarios incluidos en el sistema de información crediticia (y en los informes y demás análisis que proporciona) y el propio conocimiento de los prestatarios acerca de la información crediticia.

Privacidad y precisión de los datos de los consumidores.

En cuanto a los prestatarios, quizá las cuestiones más importantes con relación a la información crediticia sean proteger la privacidad de los datos de los consumidores y garantizar un estándar de precisión razonable de la información sobre ellos que aparece en las bases de datos de información crediticia.

Como se señala en el recuadro 9, las medidas de protección de la privacidad de los datos, ya sea que se encuentren en las normas de secreto bancario o en la reglamentación más general sobre la privacidad de los datos de los consumidores, normalmente se pueden sortear al obtener el consentimiento de los prestatarios para compartir la información de crédito que proporcionan en las solicitudes de préstamos. Las inquietudes relativas a la precisión de los datos generalmente se pueden abordar al ofrecer a los clientes oportunidades convenientes para que revisen y corrijan la información incluida en la base de datos. En el caso de los clientes de la base de la pirámide, las medidas de protección de la privacidad y la precisión de los datos pueden no ser eficaces si no se tienen en cuenta mecanismos de acceso a la información y de recurso especialmente diseñados que reconozcan las particularidades de su situación.

Recuadro 9. La divulgación para los consumidores y la información crediticia

Tanto las autoridades y los responsables de las políticas como los proveedores de servicios y los prestamistas contribuyen a garantizar la protección de los derechos de los consumidores con respecto a sus datos personales y a su conocimiento de la importancia de tales medidas de protección. Esto puede incluir diversas campañas de educación y creación de conciencia a través de medios de comunicación populares (televisión, radio, prensa) e iniciativas de educación llevadas a cabo por los prestamistas y proveedores de servicios de información crediticia. Las autoridades también pueden desempeñar una función importante para garantizar o exigir el cumplimiento de los derechos de privacidad de los consumidores al adoptar una postura intransigente respecto de los proveedores de servicios de información crediticia y los proveedores de datos de créditos que no respetan los derechos de los consumidores, y al tomar medidas correctivas de manera oportuna.

Las nuevas tecnologías ofrecen diversos métodos que se pueden ampliar para crear conciencia entre los consumidores acerca de la información crediticia, incluso en la base de la pirámide. Por ejemplo, los clientes de microprestamistas podrían recibir recordatorios por mensaje de texto sobre el vencimiento de un pago, y un mensaje que indique que el incumplimiento de pago se verá reflejado en el mecanismo de información crediticia pertinente, o que mencione que se enviaron datos positivos al proveedor de servicios de información crediticia cuando el pago se realizó puntualmente. Las historietas y el teatro callejero son otras formas de mantener el interés de los prestatarios de bajos ingresos con niveles limitados de alfabetización, para que puedan interpretar los mensajes sobre sus derechos y responsabilidades en relación con la información crediticia. En algunos mercados, como Colombia, se han utilizado las telenovelas para comunicar información básica sobre el funcionamiento de la información crediticia a un público masivo. Si bien los proveedores de servicios de información crediticia cumplen una función potencialmente importante en la educación de los consumidores (y tienen acceso a los prestatarios en momentos que pueden aprovechar para educarlos, por ejemplo, cuando se ha rechazado un préstamo debido a los datos negativos del informe de crédito), es posible que los incentivos del mercado no compensen adecuadamente el nivel de inversión en esta clase de educación que es socialmente deseable. Los prestamistas que desean que los prestatarios reembolsen los préstamos y los responsables de las políticas que procuran fomentar una sólida cultura de crédito (y reembolso) también deben contribuir a las iniciativas de divulgación y capacitación en temas financieros relacionadas con la información crediticia orientadas a los consumidores.

Cabe señalar que las reglamentaciones de protección de privacidad de los datos no serán eficaces a menos que se apliquen sistemáticamente. De lo contrario, los clientes de la base de la pirámide pueden ser incluso más vulnerables que los clientes más ricos al robo de datos o a la divulgación inadecuada de información a terceros.

Creación de conciencia entre los consumidores. Un desafío igualmente importante vinculado con los prestatarios es la creación de conciencia sobre la información crediticia entre los consumidores cuyos datos se compartirán. El conocimiento de los beneficios de la creación de un historial crediticio favorable posiblemente permita a los buenos clientes aprovechar el mejor trato disponible, lo que puede ayudar a fomentar la competencia sana entre los prestamistas de la base de la pirámide. El conocimiento de las consecuencias negativas de un historial crediticio desfavorable puede tener un efecto disuasivo y reforzar el endeudamiento responsable.

Parte IV. Recomendaciones para el desarrollo de la información crediticia en la base de la pirámide

Hay sólidas pruebas de que el financiamiento múltiple y el riesgo de sobreendeudamiento ya causan dificultades en mercados de microcrédito de perfil alto, como Bosnia y Herzegovina y Marruecos. Sin duda, esta tendencia continuarán extendiéndose a más países a medida que aumente la cantidad de instituciones que brindan servicios a los prestatarios de la base de la pirámide. Los sistemas de información crediticia que incluyen datos sobre prestatarios de bajos ingresos tienen un papel potencialmente importante que desempeñar para ayudar a manejar la rápida extensión del crédito a estos segmentos del mercado.

Sin embargo, la creación de sistemas de información crediticia que recopilen datos razonablemente detallados y precisos sobre los prestatarios de la base de la pirámide y que abarquen todo el conjunto de prestamistas formales de quienes estos clientes reciben financiamiento supone numerosos desafíos, como se analizó en la parte III. Estos desafíos no se pueden superar sin la participación de las autoridades responsables de las políticas, los donantes y los prestamistas que brindan servicios a quienes se encuentran en la base de la pirámide.

Las autoridades responsables de las políticas deben brindar un nivel apropiado de respaldo, fomento y urgencia a las iniciativas actuales tendientes a desarrollar o mejorar el intercambio de información de crédito entre los proveedores de microcréditos, y deben considerar cuáles son las restricciones que las impiden, si no existen tales iniciativas. Como se mencionó en la parte III, las autoridades responsables de las políticas deben cumplir una función en cada nivel de desafío: en el nivel del mercado, en el nivel de los prestamistas de la base de la pirámide, en el nivel de los proveedores de servicios de información crediticia y en el nivel de los propios prestatarios de la base de la pirámide.

En el nivel del mercado, las autoridades responsables de las políticas podrían exigir la participación de los proveedores de microcrédito en el intercambio de información cuando existan mecanismos de información crediticia viables. Si aún no se ha desarrollado el intercambio de información, las autoridades pueden establecer un cronograma para desarrollar un sistema de intercambio de información que alcance la base de la pirámide. Los métodos de información crediticia (las centrales de riesgo, los

registros de información crediticia, las bases de datos de clientes específicas de las IMF o un híbrido de todos ellos) que tienen las mejores probabilidades de abarcar con éxito estos segmentos del mercado varían según los países. En todos los casos, las autoridades responsables de las políticas deben centrarse en las restricciones reglamentarias y de políticas que impiden la creación de sistemas de información crediticia que optimicen la cobertura del mercado de la base de la pirámide, independientemente de la naturaleza jurídica o la condición reglamentaria del prestamista. En algunos casos, por ejemplo, las autoridades responsables de las políticas pueden tomar medidas para mejorar la cobertura del mercado de los registros de información crediticia, tales como permitir que los prestamistas no bancarios participen en el registro de información crediticia o reducir (o incluso eliminar) el monto mínimo del préstamo exigido para ser incluido en el registro de información crediticia, cuando existen tales normas. Las autoridades responsables de las políticas también cumplen una función clave para superar los desafíos de identificar en forma individual a los prestatarios de la base de la pirámide a los efectos de la información crediticia, por ejemplo, al facilitar o exigir el intercambio de datos entre los organismos gubernamentales y los sistemas de información crediticia pertinentes, o mediante programas para establecer o ampliar los sistemas nacionales seguros de identificación única de clientes.

En el nivel de los prestamistas de la base de la pirámide, el establecimiento de un entorno de reglamentación propicio para el intercambio de información de crédito es la principal tarea que tienen por delante las autoridades responsables de las políticas. También en este caso, las disposiciones reglamentarias específicas que tendrán más éxito varían entre los distintos países, pero, en todos ellos, las autoridades responsables de las políticas deben centrarse no solo en eliminar los obstáculos que impiden la participación general de todos los prestamistas pertinentes, sino también en ofrecer incentivos —y, cuando sea necesario, incluso misiones— para su participación. Además, las autoridades responsables de las políticas deben equilibrar las necesidades individuales de protección de la privacidad y la precisión de los datos con las necesidades que presenta la economía general de transparencia y de instrumentos viables que refuercen la disciplina de reembolso y eviten el sobreendeudamiento.

En el nivel del proveedor de servicios de información crediticia, las autoridades responsables de las políticas deben evaluar los requisitos normativos que aumentan innecesariamente el costo de la obtención de informes de crédito significativos sobre los prestatarios de la base de la pirámide. Además, las regulaciones de protección de la precisión de los datos pueden contribuir a mejorar la calidad de los datos, por ejemplo, al exigir a los proveedores de servicios de información crediticia que divulguen los números de quejas que reciben y que propongan medidas correctivas, que se sometan a auditorías para evaluar la calidad de los datos, y que establezcan procedimientos claros y prácticos para la presentación de quejas de los prestatarios de la base de la pirámide.

En el nivel de los prestatarios, además de la reglamentación sobre la privacidad de los datos, las autoridades responsables de las políticas cumplen una función en la creación de conciencia sobre la información crediticia entre la población de bajos ingresos. Esta no es necesariamente una función directa (aunque, en algunos países, esto es adecuado y viable), sino que se puede realizar a través de asociaciones con otras partes interesadas. Las autoridades responsables de las políticas deben focalizarse específicamente en determinar qué método de creación de conciencia sobre la información crediticia entre los prestatarios de la base de la pirámide es adecuado para las necesidades y los niveles de instrucción de la población de bajos ingresos de su país. En muchos países, los métodos más eficaces incluyen instrumentos de comunicación alternativos, como historietas o incluso mensajes de texto enviados mediante teléfonos celulares.

Los donantes también cumplen funciones potencialmente importantes para respaldar la creación de información crediticia eficaz de la base de la pirámide en cada uno de estos diferentes niveles. Estas funciones podrían incluir, por ejemplo, las siguientes:

- fomentar la participación en los sistemas de información crediticia en todas las instituciones de financiamiento de la base de la pirámide que respaldan (y, de esta forma, aumentar la cobertura del mercado);
- financiar estudios a nivel nacional para ayudar a demostrar los beneficios de la información crediticia (y que la incidencia del financiamiento cruzado entre los prestatarios de la base de la pirámide puede ser un presagio de sobreendeudamiento);
- respaldar las iniciativas de fortalecimiento de la capacidad en las IMF y demás prestamistas de la base de la pirámide, a fin de que puedan proporcionar datos de alta calidad a los proveedores de servicios de información crediticia y hacer un buen uso de los informes que estos proveedores generan;
- brindar financiamiento para compensar los costos iniciales relativos a la participación en los sistemas de información crediticia, por ejemplo, las inversiones relacionadas con la tecnología de la información;
- respaldar programas de creación de conciencia y fortalecimiento de la capacidad financiera de los consumidores para mejorar la comprensión de los prestatarios de la base de la pirámide acerca de sus derechos y responsabilidades en relación con la información crediticia, como también de los beneficios de desarrollar un historial crediticio positivo y de los posibles efectos adversos de un historial negativo.

Los prestamistas de la base de la pirámide desempeñan el papel más directo en las iniciativas tendientes a aumentar el intercambio de información de crédito entre los prestatarios de bajos ingresos de todos los países. A menos que estos prestamistas comprendan el valor de la información crediticia en relación con los costos de la participación y el precio de los informes de crédito, es poco probable que realicen las inversiones iniciales necesarias para una participación exitosa. Además de las posibles inversiones en hardware y software, es posible que haya costos relacionados con las telecomunicaciones para las conexiones seguras con la base de datos, costos relativos a la modificación del formato o la definición de los datos sobre pagos (y la posible modificación de la metodología de financiamiento) para que cumplan con los requisitos del proveedor de servicios de información crediticia, costos asociados al cumplimiento de las regulaciones sobre privacidad de los datos y a las respuestas a las quejas de los clientes, y gastos de fortalecimiento de la capacidad relacionados con el perfeccionamiento del personal, a fin de que pueda proporcionar y utilizar los datos eficazmente. En algunos mercados, es posible que los prestamistas realicen estas inversiones en respuesta a una crisis o a la estimulación, la presión o incluso los requerimientos de las autoridades responsables de las políticas. Cuando se carece de tales incentivos o requisitos, el respaldo de los donantes puede ayudar a reducir los costos de la participación y aumentar las probabilidades de que se ponga en marcha un sistema de información crediticia antes de que se produzca una crisis de morosidad.

Los sistemas de información crediticia eficaces que abarcan tanto a los prestamistas pertinentes de la base de la pirámide como a sus prestatarios de bajos ingresos constituyen una inversión esencial para que el sector de los microcréditos de todo el mundo pueda garantizar el crecimiento sostenible y evitar el sobreendeudamiento de los clientes. La experiencia internacional señala que no existe un paquete único de intervenciones que sea óptimo para todos los mercados, y que superar todos los desafíos para crear sistemas eficaces de información crediticia de la base de la pirámide es una tarea a largo plazo. Por lo tanto, la atención se debería centrar, en primer lugar, en soluciones pragmáticas adaptadas a las condiciones actuales del mercado local y la capacidad y las necesidades de los microprestamistas activos o próximos a estar activos en el mercado de la base de la pirámide. Con la participación de las autoridades responsables de las políticas, los donantes, los proveedores de servicios de información crediticia, los prestamistas de la base de la pirámide (y los propios prestatarios de la base de la pirámide), estas soluciones tienen el potencial de mejorar y evolucionar con el tiempo para aumentar la amplitud de la cobertura y la profundidad de los servicios de datos proporcionados, y de funcionar como instrumentos cada vez más eficaces para reducir el riesgo de crisis de morosidad y sobreendeudamiento entre los prestatarios de la base de la pirámide.

El crecimiento sin precedentes de los microcréditos durante los últimos cinco años ha llevado al sector a la madurez en un primer conjunto de países y regiones, y ha producido la saturación del mercado en algunos de ellos. Estos casos sucedieron anteriormente, pero cada vez más mercados alcanzarán esta etapa mientras el éxito del sector continúe. En este contexto, el desarrollo anticipado de información crediticia eficaz que abarque a los clientes de la base de la pirámide y a todos los prestamistas formales de quienes reciben financiamiento no solo es importante, sino que es urgente. Existen diferentes formas de hacerlo, y también existen desafíos. Pero la experiencia demuestra que es posible lograrlo.

Bibliografía

Armendáriz de Aghion, Beatriz y Jonathan Morduch. 2005. *The Economics of Microfinance*. Cambridge, Massachusetts: MIT Press.

Banco Mundial. 2011. "General Principles on Credit Reporting". Washington, DC: Banco Mundial. [http://siteresources.worldbank.org/FINANCIALSECTOR/Resources/GeneralPrinciplesforCreditReporting\(final\).pdf](http://siteresources.worldbank.org/FINANCIALSECTOR/Resources/GeneralPrinciplesforCreditReporting(final).pdf)

CGAP y Banco Mundial. 2010. *Financial Access 2010: "La inclusión financiera durante la crisis: Estado de situación"*. Washington, DC: CGAP y Banco Mundial.

Lascelles, David y Sam Mendelson. 2011. *Microfinance Banana Skins 2011: The CSFI Survey of Microfinance Risk*. Reino Unido: Centro para el Estudio de la Innovación Financiera.

McIntosh, Craig, Elisabeth Sadoulet y Alain de Janvry. 2006. *Better Lending and Better Clients: Credit Bureau Impact on Microfinance*. Informe n.º 45 de BASIS. Madison, Wisconsin: Departamento de Agricultura y Economía Aplicada, Universidad de Wisconsin, Madison, mayo.

Intercambio de Información sobre Microfinanzas. <http://www.themix.org>

Reed, Larry R. 2011. *Informe del Estado de la Campaña de la Cumbre de Microcrédito 2011*. Washington, DC: Campaña de la Cumbre de Microcrédito.

Schicks, Jessica y Richard Rosenberg. 2011. *Too Much credit? A Survey of Issues and Evidence on Over-indebtedness of Microborrowers*. Estudio especial n.º 19. Washington, DC: CGAP.

Symbiotics. Índice SYM50. <http://www.symbioticsgroup.com/>

Wyman, Oliver. 2008. *Sizing and Segmenting Financial Needs of the World's Poor*. Informe no publicado. Encargado por la Fundación Bill y Melinda Gates.

Los autores de este informe son Timothy Lyman, Tony Lythgoe, Margaret Miller, Xavier Reille y Shalini Sankaranarayan. Rafael Mazer, Valentina Saltane y Olga Tomilova proporcionaron asistencia para las

actividades de investigación. Greg Chen, Tilman Erhbeck, Rich Rosenberg y Peer Stein brindaron valiosos comentarios de expertos evaluadores.

Con fines bibliográficos, se sugiere citar esta nota de la siguiente manera:

Lyman, Timothy, Tony Lythgoe, Margaret Miller, Xavier Reille y Shalini Sankaranarayan. 2011. "Información crediticia en la base de la pirámide: Principales cuestiones y factores de éxito". FORO 1. Washington, DC: CGAP e IFC.

